

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

### Deliberazione n. 42 del 6 maggio 2020

**OGGETTO:** Definizione della controversia (GU14/169844/2019) – XXX XXX Srl / WIND TRE (VERY MOBILE).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**Vista** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

**Vista** la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

**Visto** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**Vista** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**Vista** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" (di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*) come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXX XXX srl del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0375410 del 05/09/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'utente contesta quanto segue:

mancato funzionamento servizio voce e internet su numerazione n. 045/8620XXX da ottobre 2017 - Mancata attivazione fibra - Reclami con nessun riscontro e alcuna risoluzione dei disservizi - Saldo di tutte le fatture emesse - Restituzione modem fibra e comunque addebito per mancata restituzione,

Ad integrazione di quanto indicato nel GU14, con memoria del 13.11.2019, l'Utente precisa altresì:

*IN MERITO ALLA SOSPENSIONE/ DISATTIVAZIONE DELLA UTENZA FISSA N. 045/8620XXX A PARTIRE DAL MESE OTTOBRE 2017.  
RIMBORSO CANONI E LIQUIDAZIONE INDENNIZZI*

Come correttamente indicato nella memoria di controparte, nel mese di ottobre 2017 XXX XXX . Srl (già attiva in Wind con la propria rete fissa (045/8620XXX) a partire dall'anno 2013) "richiedeva cambio di tecnologia a fibra VULA. La convenuta non poteva però dar seguito alla richiesta poiché Tim, che doveva perfezionare l'attivazione, forniva un esito negativo...".

Dal quel momento il servizio principale (voce) relativo a detta utenza non è più funzionato.

Parte istante contattava - ripetutamente - l'operatore telefonico per evidenziare il disservizio in corso (si vedano segnalazioni n.ri 1046708628 del 24.10.2017, 1055371833 del 27.11.2017, 1059942634 del 14.12.2017) senza però esito alcuno in quanto il servizio in parola non veniva mai più riattivato.

Ancora con reclami scritti del 27.3.2018 e del 2.11.2018 (doc. 2 della presente memoria) l'odierna istante - a mezzo del proprio difensore - diffidava Wind Tre Spa a voler ripristinare il servizio principale voce. Anche in questo caso, nessun esito di sorta sortivano le diffide formalizzate da parte di XXX XXX . Srl.

In data 20.2.2019, parte istante - non avendo ancora attivo il proprio servizio voce - da un lato, inviava l'ennesimo reclamo scritto al gestore (doc. 3) e peraltro verso attivava procedura d'urgenza avanti il Corecom Veneto. Se naturalmente, nessun riscontro sortiva l'ennesimo reclamo inviato, per altro verso il Corecom Veneto - in data 26.3.2019 - emetteva provvedimento temporaneo (doc. 4) che disponeva quanto segue: "l'operatore Wind Tre provveda a attivare il regolare funzionamento del servizio (voce e fibra) sulla numerazione 04518620XXX entro il giorno 04/04/2019, avendo cura di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb".

A seguito di detto provvedimento, Wind Tre Spa comunicava al Corecom Veneto che "...in riferimento al disservizio segnalato, si comunica che è stata aperta segnalazione di guasto, RATT id 1 - 460073847177, in ordine al quale è stata richiesta una gestione prioritaria". (doc. 5). Nessuna riattivazione del servizio principale voce è comunque avvenuta neanche a seguito di questa asserita "segnalazione di guasto".

In data 15.4.2019, XXX XXX . inviava nuovo reclamo, facendo presente che nessuna effetto risolutivo del disservizio aveva avuto il cambio del router fibra (doc. 6).

Infine ed in data rispettivamente 2.7.2019 - 6.11.2019 (doc. 7), parte istante evidenziava ancora una volta a Wind Tre Spa che i vari cambi di router effettuati non avevano sortito alcun esito sulla riattivazione del servizio voce dell'utenza n. 045/8620966.

Orbene, appare *ictu oculi* il comportamento negligente ed imperito di Wind Tre Spa.

In ragione di ciò, Wind Tre Spa dovrà provvedere al ricalcolo di tutte le fatture emesse dall'ottobre 2017 sino alla data odierna (fatture 2019, doc. 7) con conseguente rimborso di quanto pagato - a titolo di canoni e contributi - ma non dovuto da XXX XXX . Srl per un servizio voce sospeso/disattivato almeno dal 24.10.2017 (data del primo reclamo n. 1046708628 inviato).

Dovranno altresì essere riconosciuti gli indennizzi previsti dalle delibere n. 73/11e/o n. 347/18 per la sospensione del servizio principale voce in merito all'utenza n. 045/8620XXX.

Si ricorda che l'utenza in parola è della tipologia *business* e che ad oggi parte istante ha provveduto al saldo di tutte le fatture emesse per gli anni 2017-2018 e 2019.

*IN MERITO AL MANCATO PASSAGGIO DALLA TECNOLOGIA ADSL A QUELLA FIBRA DEL SERVIZIO INTERNET ATTIVO SULLA UTENZA N. 045/8620XXX, ALLA SOSPENSIONE/MALFUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO INTERNET A PARTIRE DAL MESE DI OTTOBRE 2017.  
RIMBORSO CANONI E LIQUIDAZIONE INDENNIZZI.*

Preliminarmente, si evidenzia al Giudicante come parte istante - nel mese di ottobre 2017 - abbia sottoscritto contratto per la trasformazione da adsl a fibra del proprio servizio internet attivo (a quella data, n.d.r.) sulla numerazione n. 045/8620XXX.

Tale passaggio non è mai avvenuto e quindi XXX XXX . Srl non ha mai potuto utilizzare il servizio fibra. La circostanza appare *per tabulas* dalla lettura della stessa memoria avversaria.

In merito all'utilizzazione del servizio, si richiamano comunque tutte le considerazioni svolte dalla scrivente difesa nel precedente capo della memoria, facendo presente che il servizio in parola è stato fornito ad intermittenza dall'operatore telefonico. Prova ne sono, i reclami inviati da parte istante che evidenziano una difficoltà nella fruizione di tale servizio ed anche i tabulati depositati da controparte nel presente procedimento. Orbene ed anche in questo caso, appare *ictu oculi* il comportamento negligente ed imperito di Wind Tre Spa.

In ragione di ciò, Wind Tre Spa dovrà provvedere al ricalcolo di tutte le fatture emesse dall'ottobre 2017 sino alla data odierna (cfr. doc. 7) con conseguente rimborso di quanto pagato - a titolo di canoni e contributi - ma non dovuto da XXX XXX . Srl per un servizio voce internet che ha funzionato ad intermittenza almeno dal 24.10.2017 (data del primo reclamo n. 1046708628 inviato).

Dovranno altresì essere riconosciuti gli indennizzi previsti dalle delibere n. 73/11e/o n. 347/18 per la sospensione del servizio internet in merito all'utenza n. 045/8620XXX. Si ricorda che l'utenza in parola è della tipologia *business*.

*IN MERITO ALL'ASSERITA PERDITA della NUMERAZIONE 045/8620XXX.  
LIQUIDAZIONE INDENNIZZI.*

Appare *ictu oculi* che dal mese di ottobre 2017 la numerazione n. 045/8620XXX sia sospesa e/o disattiva. Plurimi sono i reclami inviati all'operatore telefonico per chiedere chiarimenti in merito a detta sospensione/disattivazione. Nessuna spiegazione è mai stata fornita a parte istante.

Ad oggi, parte istante non è in grado di sapere se la sospensione del servizio principale sia poi diventata una disattivazione definitiva dell'utenza n. 045/8620XXX con perdita della numerazione da parte di XXX XXX . Srl.

Nel caso, appare *ictu oculi* il comportamento negligente ed imperito di Wind tre Spa. Quest'ultimo avrebbe dovuto - nel rispetto della normativa vigente - dimostrare di aver reso un'informativa completa e trasparente al cliente sulle motivazioni che hanno portato alla sospensione/disattivazione delle numerazione in parola. Ciò non è avvenuto non solo al momento della sospensione, ma neppure nel momento in cui parte istante richiedeva spiegazioni per iscritto all'operatore telefonico (si vedano i plurimi reclami).

In ragione di ciò, Wind Tre Spa dovrà provvedere alla liquidazione degli indennizzi previsti dalle delibere Agcom n. 73/11 e/o 347/18 per la perdita della numerazione. Si consideri che l'utenza era in uso a parte istante almeno dal 2013.

*IN MERITO AL MANCATO RISCONTRO AI PLURIMI RECLAMI INVIATI A WIND TRE SPA A PARTIRE DAL 24.10.2017.  
LIQUIDAZIONE INDENNIZZI.*

Al momento della sospensione/disattivazione dell'utenza n. 045/8620XXX, parte istante effettuava il primo reclamo in data 24.10.2017. Da quella data, si sono aggiunti ulteriori n. 8 reclami (di cui 2 orali: n.ri 1055371833 del 27.11.2017, 1059942634 del 14.12.2017 e 6 scritti: 27.3.2018, 2.11.2018, 20.2.2019, 15.4.2019, 2.7.2019 e 6.11.2019).

Controparte asserisce di averli riscontrati, ma non ne fornisce prova scritta. Si fa presente che: *"L'art.8 della delibera Agcom n.179103/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori di telecomunicazioni reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornire la prova di tali segnalazioni. Alla luce delle anzidette considerazioni, si ritiene che non possa essere ritenuta valida la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente".* (Corecom Calabria n. 22/11).

Appare *ictu oculi*, quindi, l'inadempimento del Gestore telefonico che ha disatteso un impegno contrattualmente assunto e comunque violato un obbligo previsto dalla normativa speciale applicabile. Per quanto sopra esposto, si chiede richiede a Codesto Corecom la liquidazione degli indennizzi previsti dalla delibere n. 73/11 e/o n. 347/18.

*IN MERITO ALLA RESTITUZIONE DEI VARI MODEM FIBRA FORNITI DA WIND TRE SPA, AL LORO INUTILIZZO, ALLA LORO RESTITUZIONE ED AL LORO ADDEBITO IN FATTURA.*

Nel corso del rapporto contrattuale, sono stati forniti da Wind Tre Spa n. 3 modem FIBRA per l'utilizzo del relativo servizio. Tale servizio - come ben sappiamo - non è mai stato attivato.

Parte istante sta provvedendo al pagamento del modem FIBRA che è stato consegnato al momento in cui doveva avvenire il passaggio da ADSL a Fibra. Il n° ed il n° modem sono stati restituiti in data 26.2.2019 e 8.11.2019 (vedi doc. 7).

Si chiede quindi lo storno dei relativi addebiti in fattura.

In conclusione, XXX XXX . SRL chiede l'accoglimento delle seguenti conclusioni:

**i.** accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale da parte di Wind Tre Spa in merito all'illegittima sospensione e/o disattivazione del servizio principale voce sull'utenza fissa n. 045/8620XXX ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo delle fatture contestate con conseguente storno di quanto non dovuto, oltre al pagamento degli indennizzi - di cui alla delibera n. 73/11 e/o 347/18 - dall'inizio del disservizio (24.10.2017 data del primo reclamo inviato, n. 1046708628) sino ad oggi;

**ii.** accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale da parte di Wind Tre Spa in merito all'illegittima sospensione e/o disattivazione e/o malfunzionamento del servizio internet adsl sul n. 045/8620XXX ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo delle fatture contestate con conseguente storno di quanto non dovuto, oltre al pagamento degli indennizzi - di cui alla delibera n. 73/11 e/o 347/18 - dall'inizio del disservizio (24.10.2017 data del primo reclamo inviato, n. 1046708628) sino ad oggi;

**iii.** accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale da parte di Wind Tre Spa in merito alla eventuale perdita della numerazione n. 045/8620XXX (a seguito della perdurante sospensione/disattivazione) ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al pagamento degli indennizzi così come previsti dalla delibera n. 73/11 e/o n. 347/18 dall'inizio del disservizio (24.10.2017 data del primo reclamo inviato, n. 1046708628) sino ad oggi;

**iv.** accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale da parte di Wind Tre Spa in merito al mancato riscontro ai plurimi reclami inviati ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al pagamento degli indennizzi di cui alla delibera n. 73/11 e/o 347/18;

v. accertare e dichiarare l'avvenuta restituzione da parte di XXX XXX . Srl - rispettivamente in data 26.2.2019 e 8.11.2019 - dei *router* forniti da Wind Tre Spa ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico a stornare il relativo addebito presente in fattura;

vi. liquidazione delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Nell'ottobre del 2017 l'utente, titolare della numerazione 0458620XXX attiva in ULL dal 2013, richiedeva un cambio tecnologia a Fibra VULA. La convenuta non poteva però dar seguito alla richiesta poiché Tim, che doveva perfezionare l'attivazione, forniva un esito negativo.

La linea rimaneva dunque attiva con la precedente tecnologia in ULL. In data 24 ottobre 2017 perveniva segnalazione al servizio clienti, che veniva risolta prontamente fornendo assistenza all'utente.

In data 27 novembre 2017 parte istante chiedeva rimborso della nota di credito num. 910705292 relativa alla componente mobile, che veniva corrisposto in data 04 dicembre 2017.

In data 14 dicembre 2017 perveniva segnalazione al servizio clienti, che veniva risolta in data 19 dicembre 2017 dopo aver riscontrato un guasto presso la sede dell'utente.

In data 21 dicembre 2017 e in data 12 gennaio 2018 parte istante segnalava problemi nel collegamento internet; viene effettuato il reset e l'utente comunicava di navigare regolarmente.

In data 20 febbraio 2019 perveniva richiesta di provvedimento temporaneo nel corso del quale si rilevava che l'ordine di migrazione ULL/VULA aveva ricevuto ko a dicembre 2018 con causale "Impossibile individuare l'impianto da migrare"; essendo un rifiuto Telecom Italia era tecnicamente impossibile l'attivazione del servizio VULA. Ciò nonostante la convenuta effettuava verifiche tecniche in seguito alle quali veniva confermato il funzionamento del servizio.

In relazione alla mancata attivazione del servizio Fibra VULA per la numerazione 0458620XXX, si evidenzia che non è stato possibile per la convenuta procedere al cambio di tecnologia richiesto dall'istante per gli esiti negativi ricevuti da Tim.

Giova ricordare che ai sensi dell'art. 2.1 delle condizioni generali di contratto è previsto che non venga dato seguito alla richiesta dell'utente laddove vi siano motivi tecnici che rendono impossibile l'attivazione del servizio. Wind Tre si riserva infatti di verificare l'effettiva possibilità di attivazione della linea e di darne informativa al cliente.

Nel caso in questione è dunque pervenuto rifiuto da parte di Tim, come da documentazione OLQ allegata in atti, per cui non è stato possibile perfezionare il passaggio a Fibra e l'utente ha continuato ad utilizzare il servizio in modalità ULL. Le motivazioni tecniche, che di fatto hanno impedito alla convenuta il cambio di tecnologia, sono state comunicate all'utente come si evince dai contatti presenti in CRM e dalle risposte fornite ai reclami di parte istante.

In merito al mancato funzionamento del servizio da ottobre 2017, in via preliminare si contesta la genericità della richiesta formulata dall'utente.

Le segnalazioni inoltrate da parte istante sono state prontamente gestite dalla convenuta, conformemente a quanto disposto dall'art. 2.2 della Carta dei Servizi e l'analisi del dettaglio del traffico, che in seguito alle segnalazioni di parte istante è stato estrapolato e congelato, consente di verificare il funzionamento del servizio fisso e internet.

Si evidenzia altresì che l'utente ha preferito proseguire nel rapporto contrattuale, senza inviare recesso e corrispondendo integralmente gli importi fatturati: a tutt'oggi il contratto è attivo e le fatture risultano saldate. Le segnalazioni dell'istante sono state sporadiche e episodiche e lo stesso provvedimento di urgenza è stato inoltrato da parte istante solo a febbraio del 2019.

In relazione all'asserita mancata risposta ai reclami del 27 marzo 2018 e del 02 novembre 2018, premesso che eventuali indennizzi sarebbero in ogni caso da computarsi "... in misura unitaria indipendentemente dal

numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”, si sottolinea che la convenuta ha inviato all'istante i relativi riscontri entro i termini previsti da Carta Servizi (45 giorni), così come da schermate allegate alla presente.

In relazione al reclamo del 02 luglio 2019 (allegato da parte istante nel presente procedimento di definizione ma successivo all'istanza di conciliazione) con cui si contestava l'addebito per mancata restituzione del modem su fattura W1909494843, la convenuta ha già emesso in data 09 luglio 2019 la nota di credito num. 911758502 di euro 126,00 a storno dell'importo contestato.

Wind Tre chiede quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Per quanto riguarda la richiesta **sub i)** si ritiene che la stessa possa essere accolta per le seguenti motivazioni: se da un lato l'utente segnala fin da subito, tramite diversi reclami telefonici (24.10.2017 – 27.11.2017 – 14.12.2017) l'interruzione della linea telefonica, dall'altro si evidenzia come l'operatore, stando alle schermate depositate in atti, abbia puntualmente riscontrato le predette segnalazioni, provvedendo, in tempi brevi alla risoluzione del disservizio.

Purtuttavia, l'utente con PEC del 27.03.2018 comunica all'operatore che la linea telefonica (servizio voce) non funziona, segnalazione di disservizio che viene, quindi, ribadita con la PEC del 02.11.2018.

E' pur vero che l'operatore riscontra il predetto reclamo del 27.03.2018, affermando che "...avendo espletato le verifiche necessarie, la richiesta non può essere accolta...", ma è altrettanto vero che tale risposta, nella sua laconicità, non si può certo considerare quale effettiva risoluzione del disservizio.

Infatti, l'utente, come detto, in data 02.11.2018 segnala nuovamente il perdurare del disservizio, trovandosi costretto, attesa evidentemente la persistenza della problematica lamentata, ad attivare, in data 20.02.2019, la procedura d'urgenza (Formulario GU5), relativamente alla quale giova in questa sede riportare, seppur sinteticamente, i diversi passaggi succedutesi cronologicamente, come di seguito specificato:

- 07.03.2019 l'operatore Tim, coinvolto dal Corecom nella procedura, dichiara che nei suoi sistemi non sono presenti ordinativi di migrazione ULL/VULA;
- 12.03.2019 Wind Tre comunica che l'utenza è attiva con FIBRA e che per poterla utilizzare l'utente deve ritirare il nuovo modem;
- 20.03.2019 l'utente comunica che anche con il nuovo modem la linea non funziona;
- 26.03.2019 il Corecom adotta un provvedimento temporaneo d'urgenza, dando termine al 04.04.2019 affinché Wind Tre provveda alla risoluzione del disservizio;
- 04.04.2019 Wind Tre comunica di aver aperto una segnalazione di guasto identificata con ID 460073847177.

Dalle schermate prodotte in atti si evince che Wind Tre, in data 23.04.2019 avrebbe, a proprio dire, risolto il disservizio, ma, considerato che l'utente in data 02.07.19 comunica nuovamente all'operatore (tramite PEC) che la linea voce è ancora disservita e considerato altresì che Wind Tre ha prodotto le sole schermate di traffico internet, ma non quelle relative al traffico voce, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 6 e 13 del Regolamento indennizzi che viene così quantificato: 510 giorni - dal 27.03.2018 (prima segnalazione di disservizio senza risoluzione) al 05.09.2019 (data di presentazione dell'istanza di definizione) - x € 12,00 (6,00 x 2, trattandosi di utenza affari) per complessivi € 6.120,00=.

Con riferimento alla richiesta **sub ii)** si ritiene che la stessa non possa essere accolta, in quanto dall'analisi del dettaglio di traffico, di cui alle schermate prodotte in atti dall'operatore, si evince che il servizio internet fosse funzionante.

Con riferimento alla richiesta **sub iii)** si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto non è stato prodotto agli atti alcun supporto documentale, che possa far ipotizzare, senza tema di smentita, la perdita definitiva della numerazione.

Con riferimento alla richiesta **sub iv)** la stessa può essere accolta: se da un lato Wind Tre ha dimostrato di aver riscontrato i diversi reclami presentati dall'utente, in particolare quelli telefonici e quello scritto del 27.03.2018, non altrettanto si può dire, diversamente da quanto afferma l'operatore, per quanto riguarda il reclamo del 02.11.2018. Infatti dalle predette schermate, l'operatore dimostra di aver riscontrato sì un reclamo ma, nello specifico, si riferisce ad un reclamo del 12.11.2018 che riguarda la contestazione della fattura n. W1817317394 e quindi oggettivamente differente rispetto, appunto, a quello del 02.11.2018 che, di fatto, non è mai stato riscontrato da Wind Tre, di tal ch  si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi, che viene quantificato nella sua misura massima pari a € 300,00=.

Con riferimento alla richiesta **sub v)** si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto Wind Tre, come da documentazione prodotta, ha emesso in data 09 luglio 2019 la nota di credito n. 911758502 di euro 126,00= a storno dell'importo (contestato) relativo all'addebito per mancata restituzione del modem.

Con riferimento alla richiesta **sub vi)** si ritiene congruo compensare tra le parti le spese della presente procedura.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. la societ  WIND Tre S.p.A.   tenuta:
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 6.120,00= (seimilacentoveventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica;
  - a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 300,00= (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.Spese compensate;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorit  ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1  agosto 2003, n. 259;
3.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente  
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente  
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
Dott.ssa Carla Combi