

DELIBERA n° 114 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / AMBROGIO SRL/WIND TRE S.p.A (Già Wind Telecomunicazioni SpA).

GU14/69/2017

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione della XXXXXXXXX, in persona del legale rappresentante acquisita il 15 febbraio 2017 al prot. n°8103;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

La Società XXXXXXXXX , in persona del legale rappresentante, in relazione alle utenze di **tipo Business XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX** contesta all’operatore **Ambrogio Srl**; mancata applicazioni delle condizioni contrattuali, errata fatturazione, attivazione non richiesta di servizi/utenze problemi ricezione fatture , mancanza/scarsa presenza segnale, disattesa richiesta migrazione che ha dato luogo a doppia fatturazione, costi di recesso e fatturazione oltre i 30 giorni dalla chiusura del contratto. Contesta all’Operatore **Wind Tre S.p.A** mancata applicazione delle condizioni contrattuali, problemi copertura linea fissa, mancata migrazione che ha dato luogo a doppia fatturazione, eventuali costi di recesso.

L’istante riferisce che nel mese di settembre 2013 subentrava alla società Vivi-Sicilia- Villa Itria nel contratto con l’operatore Ambrogio SR1 . Sin dal subentro l’istante, riscontrava problemi, atteso che l’operatore applicava tariffe maggiori a quelle precedentemente stabilite. Ciononostante in primo momento le fatture venivano regolarmente pagate. L’istante, nonostante la migrazione richiesta, si trovava a fare fronte alla emissione contemporanea di fatture, per le stesse numerazioni, da parte di due operatori diversi Ambrogio e Wind. Da quanto appreso la migrazione in primis veniva negata da Ambrogio senza nessuna giustificazione. A nulla sono valsi i reclami da parte dell’istante che non riusciva a migrare verso altro operatore. Nei predetti reclami l’istante ribadiva l’avvenuta migrazione in data 10/09/2014 del n.XXXXXXX, costituente la radice unitamente alle numerazione XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX identificati con il medesimo codice di migrazione contestando quanto dedotto all’operatore Ambrogio che la migrazione era avvenuta per la solo n. XXXXXXXX.

In relazione alla suddetta migrazione anche la Wind non precisava se la stessa era avvenuta o meno, apparentemente la stessa era avvenuta, in quanto la Wind emetteva

fatture nel medesimo periodo in cui fatturava anche Ambrogio Srl. La suddetta migrazione comunque avveniva con notevole ritardo rispetto alla richiesta , tale ritardo, secondo l'istante ,è addebitabile ad entrambi gli operatori atteso che nessun è stato in grado di dimostrare la concreta responsabilità dell'uno o dell'altro gestore. Richiama a tal fine l'art 1218 del c.c. sulla responsabilità contrattuale , secondo il quale *è il debitore a dover dimostrare di aver adempiuto ovvero che l'inadempimento non è a lui imputabile.*

Nel caso in esame nessuno dei due operatori ha dato prova, né di essersi diligentemente adoperato per adempiere ai propri obblighi di portabilità, né di avere informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Inoltre l'istante lamenta nei confronti dell'Ambrogio Srl l'attivazione non richiesta della numerazione XXXXXXXXXXXX e dei servizi a sovrapprezzo, la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali in quanto ha modificato unilateralmente i profili tariffari. Lamenta ,altresì, il mancato riscontro ai numerosi reclami in atti , la fatturazione oltre 30 giorni dalla cessazione del contratto in violazione all'art 1 della legge n.40/2007, l'illegittima applicazione di costi a titolo di recesso anticipato ed agli altri costi addebitati. Rileva l'istante che tali costi non sono dovuti sia perché si è in presenza di risoluzione per inadempimento e sia perché l'operatore non ha dato dimostrazione dei relativi costi addebitati, né ha dato prova del recesso prima dell'asserito vicolo contrattuale dei 24 mesi, non avendo prodotto né il contratto sottoscritto né le condizioni generali di contratto . L'operatore, come rilevato in numerose delibere dell'Autorità, *avrebbe dovuto dimostrare quali fossero le condizioni di favore applicate al cliente, quale fosse l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l'avvenuta notifica al cliente della modifica delle condizioni contrattuali.....* Onere probatorio non rispettato dall'Ambrogio srl.

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 15/02/2017 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) Chiusura contratto n.14061 e cessazione contratto n.XXXXXXXXXX con Wind;
- 2) Mancata applicazione delle condizioni contrattuali, erronea fatturazione

rimborso di quanto pagato ad entrambi gli operatori oltre indennizzo di cui alla delibera 73/11/Cons;

- 3) Indennizzo nei confronti di entrambi gli operatori per ritardata attivazione della rete fissa e delle numerazione e per ritardata migrazione;
- 4) Indennizzo nei confronti di Ambrogio srl per modifica unilaterale delle condizioni economiche e conseguente rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- 5) Indennizzo nei confronti di Ambrogio srl per attivazione di servizi non richiesti e conseguente rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- 6) Indennizzo nei confronti di Ambrogio srl per mancato riscontro ai reclami;
- 7) Rimborso/storno delle fatture emesse oltre 30 giorni dalla chiusura del contratto e comunque con servizio principale già disattivo/migrato;
- 8) Rimborso/storno delle fatture n.17105 e n.19320 emessa per costi di cessazione , recupero costi sostenuti per €400,00.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Ambrogio srl :

La Società Ambrogio Srl, seppure regolarmente invitata, non ha partecipato ne all'udienza di conciliazione prodromica alla presente fase ne all'udienza tenutasi in relazione al presente procedimento. La stessa non ha presentato memorie difensive ne documentazione probante.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Wind Tre S.p.A (già Wind Telecomunicazioni S.P.A) :

La Wind Tre nelle proprie memorie difensive in via preliminare eccepisce la genericità delle doglianze di parte istante in quanto ritiene che le richieste contenute nell'istanza non siano contestualizzate, pertanto inammissibile , per mancanza degli elementi essenziali. Ciò posto nel merito precisa che in data 29 settembre 2014 veniva attivato GNR n. XXXXXXXX e in data 04 settembre 2014 veniva attivata ADSL.w50278903 a seguito di sottoscrizione da parte del cliente di proposta di contratto per l'attivazione di un accesso FISSO DATI NET RIDE con listino Executive Evolution e Prodotto Opzione Leonardo Voice di cui allega contratto. In data 15 aprile 2016 veniva attivata la linea fissa XXXXXXXXXXXX a seguito di regolare sottoscrizione da parte del cliente di proposta di contratto WIND per

l'attivazione della suddetta linea fissa/adsl in portabilità con listino All Inclusive Business Unlimited e 2 SIM Voce in portabilità n. XXXXXXXXX e n. XXXXXXXXX con listino All Inclusive Aziende Ricaricabile Big, a cui venivano associati 2 telefoni Alcatel Pixi3 4.5 di cui all'allegato contratto. Precisa l'operatore, con riferimento alle doglianze dell'istante che dal 2014 la stessa e non si è mai premurata di contestare eventuale mancata applicazione condizioni contrattuali, problemi di copertura linea fissa, doppia fatturazione e costi di recesso come si può facilmente evincere dalla schermata dei contatti allegata se non con l'esperimento del tentativo di conciliazione e tra l'altro in modo del tutto generico.

L'istante sin dal 2014 ha sempre pagato con regolarità le fatture relative alle utenze oggetto di contestazione (codice account XXXXXXXXX) senza mai contestare le stesse e/o un'eventuale mancata applicazione condizioni contrattuali, pertanto le proposte di contratto sottoscritte ed archiviate a sistema e regolarmente firmate dal cliente risultano essere conformi con i prodotti e servizi attivati. Allega a tale riguardo Delibera n. 165/15/CIR. Richiama altresì delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, che ha ritenuto *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*. (Così, conformemente, le delibere Agcom Delibera nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, , 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). Evidenzia che seppur *“l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione della società medesima”* (Delibera n105/14/CIR-Allegata) .

Inoltre l'operatore richiama sul punto la delibera n. 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, dove l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al **concorso del fatto colposo del creditore**: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso

nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. Inoltre precisa che l'Agcom ha altresì puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dello indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

La Wind, infine precisa in merito, che solo in data 15 ottobre 2015 parte istante inviava formale reclamo alla convenuta per un disservizio relativo alla linea XXXXXXXX verificatosi nel mese di settembre (Allegato 6) e segnalato alla convenuta, altresì, telefonicamente come si evince dalla schermata dei contatti allegata. La stessa accertato che il cliente era stato disservito randomicamente, sul net ride, provvedeva a proporre a parte istante un indennizzo di € 500,00 tramite invio di atto transattivo. Parte istante accettava ed inviava transazione, debitamente sottoscritta, in data 09 dicembre 2015. Il successivo 26 gennaio 2016 la convenuta inviava Nota di Credito di euro 500,00 che allega. Chiede pertanto che l'adito Corecom consideri che con il suddetto atto transattivo parte istante ha dichiarato di essere completamente soddisfatta e tacitata di ogni suo diritto e di non avere più nulla a pretendere da WIND per nessuna ragione o causa, compresi danno emergente e tutte le spese con riferimento alla contestazione del 15 ottobre 2015 relativa al disservizio della linea fissa XXXXXXXX. Con riferimento alla linea fissa XXXXXXXXXXXX l'operatore evidenzia che non ha mai inoltrato alla convenuta alcun reclamo né scritto né telefonico, ed ancora che in relazione alle linee oggetto di contestazione XXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, le stesse risultano tuttora attive e funzionanti su rete WIND TRE, pertanto, risulta del tutto ingiustificata la richiesta di parte istante relativamente ai costi di recesso e che la linea XXXXXXXXXXXX non risulta mai transitata su rete WIND. Alla luce della suesposta ricostruzione in fatto e in diritto chiede il rigetto delle richieste di parte istante perché infondate.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte nei confronti dell'operatore Wind Tre S.p.A., di converso possono essere parzialmente accolte nei confronti dell'operatore Ambrogio Srl , per la seguente motivazione.

In via preliminare, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al *punto 1)* nei confronti di entrambi gli operatori atteso che quanto richiesto dall'istante rientra in un *facere* non contemplato dall'art.19, comma 4 del *Regolamento*

Ancora in via preliminare non può trovare accoglimento, nei confronti di Wind Tre, la richiesta di cui al *punto 3) Indennizzo nei confronti di entrambi gli operatori per ritardata attivazione della rete fissa e delle numerazione e per ritardata migrazione* perché nei confronti di Wind la stessa non è presente nella fase di prodromica di conciliazione. Secondo quanto previsto dall'art 14 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS, l'istanza di definizione ha per oggetto fatti e richieste analoghe a quelle oggetto del fallito tentativo di conciliazione.

Analizzando l'ulteriore richiesta nei confronti dell'operatore Wind Tre di cui al *punto 2) Mancata applicazione delle condizioni contrattuali , erronea fatturazione oltre indennizzo di cui alla delibera 73/11/Cons*, la stessa non può essere accolta per mancanza di elementi probatori. In particolare, si evidenzia che la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. prevede che “*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda*”. Nel caso di specie, nulla di quanto è dichiarato dall'utente trova riscontro nella documentazione depositata. Dalla disamina della documentazione in atti (contratti, schermate segnalazioni Wind) si rileva che l'istante ha in essere con Wind n.2 contratti relativi alle utenze XXXXXXXX e la XXXXXXXXXXXX sottoscritti rispettivamente nel 2014 e 2016. L'ulteriore utenza n.XXXXXXXXXX non risulta contrattualizzata con Wind. L'istante per entrambe le utenze ha sempre regolarmente pagato le fatture , come dichiarato dall'operatore, non contestato da parte istante , senza mai contestare le stesse e/o un'eventuale mancata applicazione condizioni contrattuali. Dalla data di sottoscrizione dei contratti 2014 e 2016 unico reclamo pervenuto alla Wind è quello

del 15/10/2015 che è stato prontamente riscontrato dalla convenuta, e per un disservizio relativo alla linea XXXXXXXX verificatosi nel mese di settembre . La stessa accertato che il cliente era stato disservito randomicamente, sul net ride, provvedeva a proporre a parte istante un indennizzo di € 500,00 tramite invio di atto transattivo. Parte istante accettava ed inviava transazione, debitamente sottoscritta in data 09 dicembre 2015. Il successivo 26 gennaio 2016 la convenuta inviava Nota di Credito di euro 500,00. Nessuna altra contestazione risulta essere mai stata mossa (stante la mancanza di qualsivoglia reclamo in merito o segnalazione) all'operatore per cui si ritiene che le proposte di contratto sottoscritte ed archiviate a sistema e regolarmente firmate dal cliente risultano essere conformi con i prodotti e servizi attivati. A tali fine si richiama l'orientamento di numerose delibere Agom che hanno ritenuto che in assenza di reclamo nessuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi ,non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”.

Passando ad esaminare le richieste nei confronti dell'operatore Ambrogio srl le stesse possono essere accolte parzialmente per le seguenti motivazioni.

Relativamente alle richieste di cui al *punto 2) all'indennizzo per mancata applicazione delle condizioni contrattuali* e al *punto 3) Indennizzo nei confronti di entrambi gli operatori per ritardata attivazione della rete fissa e delle numerazione e per ritardata migrazione* non possono essere accolte per mancanza

di riscontri probatori. E' certo l'esistenza di un rapporto contrattuale tra l'istante e la Ambrogio srl, confermata dall'istante nella sua memoria, ma non si è in possesso né del contratto a cui l'istante è subentrato né delle clausole effettivamente applicate. L'istante, inoltre ,lamenta la ritardata attivazione della rete fissa e altre numerazioni, ma stante che il passaggio con Ambrogio srl è avvenuto a seguito subentro ad altro soggetto non si comprende a quale ritardata attivazione l'istante lamenta visto il subentro in una linea attiva. Relativamente alla ritardata migrazione l'istante non ha prodotto documentazione da cui si possa addebitare la responsabilità all'operatore Ambrogio Srl n.q. di donating . Tra l'altro si deve anche rilevare la mancata contestazione antecedentemente al 15/01/2015 di qualsivoglia doglianza all'operatore sia in relazione alle clausole contrattuali che alla fatturazione, che alla ritardata migrazione. Solo in data 15/01/2015 l'istante invia reclamo che non concerne la mancata applicazione della clausole contrattuali né la ritardata

migrazione ma l'emissione di fatture successive alla migrazione verso altro operatore. Di convesso può essere accolta parzialmente la richiesta *di ricalcolo delle fatture* n.30421/E, 33147/E, 35810/E 5205/E, 7712/E., 10085/E, 12490/E. Per l'utenza XXXXXXXX unitamente ai servizi accessori , in seguito alla migrazione in Wind , l'operatore Ambrogio srl dovrà stornare tutti gli addebiti a far data dal 29/09/2014. Per le altre numerazioni e i relativi servizi accessori l'operatore dovrà provvedere al ricalcolo delle emesse successivamente al gennaio 2015 da quando ha sospeso l'erogazione dei servizi. Tale richiesta assorbe altresì quella di cui *al punto 7)*. Relativamente alle richieste di cui ai *punti 4 e 5)* Indennizzo per modifica unilaterale delle condizione economiche e conseguente rimborso di quanto pagato e non dovuto e indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e conseguente rimborso di quanto pagato e non dovuto, non possono essere accolte in mancanza della documentazione probatoria. Anche per tali richieste si rileva la mancanza di qualsivoglia contestazione al riguardo antecedente alla presentazione dell'istanza di conciliazione. Relativamente alla richiesta di cui al punto 6) *indennizzo per mancata risposta ai reclami* la stessa può essere accolta parzialmente .L'art.8, comma 4, della delibera 79/03/CSP, stabilisce che la risposta la reclamo debba essere fornita entro il termine indicato nella C.G.A. dell'operatore, nel caso di specie nel termine dei 30 giorni dal ricevimento della richiesta, ed inoltre stabilisce che deve essere data in forma scritta, nei casi di rigetto. Dalla disanima della documentazione agli atti si evidenzia che l'operatore ha dato riscontro ai reclami in alcuni casi entro il termine previsto dalle condizioni generali di contratto, altre volte oltre il termine dalle stesse previsto e per altre ancora non ha dato nessun riscontro. In relazione ai reclami antecedenti al 20/10/2015 gli stessi, per stessa ammissione di parte istante sono stati riscontrati alcuni tempestivamente altri tardivamente . Unico reclamo che non risulta mai riscontra, nè tempestivamente né tardivamente, è quello sporto in data 20/10/2015. Pertanto la Società Ambrogio srl è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 1,00 pro die. L'indennizzo dovrebbe essere calcolato dalla data del 19/11/2015, termine entro il quale l'operatore doveva dare riscontro come da C.G.A., ma stante che l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione, *in virtù di quanto previsto dalla Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica*, il *dies ad quem* è la data di

presentazione dell'istanza di definizione è cioè il 15/02/2017. Stante che dal conteggio dei giorni indennizzabili si supererebbe quanto previsto dall'art 11 del *Regolamento sugli indennizzi l'indennizzo complessivo da corrispondere al cliente non può superare l'importo di €.300,00*, nel caso di specie, l'istante ha diritto all'indennizzo massimo previsto dal succitato regolamento. Pertanto La società Ambrogio Srl dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 300,00 (Trecento/00)

In relazione alla richiesta di cui *al punto 8) storno/rimborso degli importi addebitati nelle fatture n.17105 e n.19320 per costi di cessazione , recupero costi sostenuti per €.400,00, a titolo di costi di recesso* la stessa viene accolta per le motivazioni di seguito precisate. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 del "decreto Bersani", così come modificato dalla legge dalla legge 4 agosto 2017 n. 124, ove è previsto che nei contratti per adesione è facoltà dell'utente recedere dal contratto, tra l'altro, senza costi non giustificati dall'operatore e che comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Nel caso di specie, in assenza di prove tese a giustificare i costi di recesso richiesti, le fatture prima indicate dovranno essere stornate integralmente.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

- 1) di rigettare l'istanza della Società XXXXXXXXX nei confronti della società Wind Tre (già Wind Telecomunicazione S.p.A) in relazione alle utenze tipo Business XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX per le motivazioni di cui in premessa.

- 2) di accogliere parzialmente l'istanza della Società XXXXXXXXX nei confronti della società Ambrogio SRL in relazione alle utenze **tipo Business XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX** per le motivazioni di cui in premessa.
- 3) La società AMBROGIO SRL è tenuta a pagare all'istante, oltre la somma di €.100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per spese di procedura, il seguente importo:
 - euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami
- 4) La Società AMBROGIO SRL è tenuta altresì, a stornare integralmente fatture: n. n.17105 e n.19320, per le motivazioni meglio indicate in premessa, ed all'eventuale ritiro pratica di recupero credito in merito alle fatture di cui si è disposto lo storno in esenzione di spese a carico dell'istante.
- 5) La Società AMBROGIO SRL è tenuta alla regolarizzazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante, con il ricalcolo delle fatture n.30421/E, 33147/E, 35810/E 5205/E, 7712/E., 10085/E, 12490/E. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Ambrogio SRL è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

ILPRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

