

DELIBERA n° 121 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /WIND TRE S.P.A (già Wind Telecomunicazioni SpA)/Tim S.p.A (già Telecom Italia S.p.A)

GU14/199/2018

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 del Sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 23 marzo 2018 aprile al n. prot. 16055;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** lamenta , in relazione all’utenza di **tipo privato** n. **XXXXXXXXXXXX** interruzione/sospensione del servizio, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate e costi di , tariffa diversa rispetto a quanto proposto in fase di adesione .

L’istante rappresenta che aveva aderito ad un offerta Wind che prevedeva la tariffa pari a €. 24,90 iva inclusa ma sin dall’attivazione la tariffa prospettata in fase di adesione non veniva applicata. Dal 3 gennaio 2018 la linea voce e dati è stata sospesa. L’operatore Wind sosteneva di non potere riattivare la linea in quanto era in corso migrazione verso Tim . La Tim negava tale circostanza L’istante precisa che in data 20/11/2017 aveva effettuato richiesta di rientro in Tim comunicando il codice di migrazione. Tim aveva inviato proposta cartacea che l’istante non ha mai sottoscritto e restituito. Pertanto la richiesta è stata annullata . In data 23/2/218 stante la mancata attivazione della linea l’istante ha chiesto il recesso con perdita di numerazione.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23/03/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede nei confronti di Wind Tre S.p.A.:

- 1) indennizzo per attivazione profilo tariffario diverso/non richiesto;
- 2) Rimborso somme pagate in eccesso rispetto a €.24,95 al mese
- 3) indennizzo per sospensione totale servizio voce e servizio ADSL senza preavviso
- 4) Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- 5) Storno insoluto fino a chiusura ciclo di fatturazione

6) Indennizzi previsti dalla Del 73/11/CONS All. A ;

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

La Wind Tre S.p.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A) nella propria memoria difensiva preliminarmente ricostruisce la vicenda contrattuale. Evidenzia che, in data 12.06.2017, veniva inserito ordine di attivazione, contratto codice 1342584926910, mediante processo di migrazione dell'utenza XXXXXXXXXXXX con richiesta di offerta convergente fisso/mobile Powered Infostrada , tale ordine, veniva definitivamente attivato a far data dal 13.07.2017. In data 15.09.2017 Wind rilevato il mancato completamento della convergenza Fisso/Mobile per usufruire degli sconto provvedeva ad effettuare i dovuti aggiustamenti contabili e commerciali ed in ottica meramente di fidelizzazione applicava la tariffa migliore prevista in quel periodo con canone pari ad €.29.95 e dal lato amministrativo veniva richiesto lo storno parziale del Conto Telefonico W1714460901. Il cliente veniva informato mediante mail. In data 18.10.2017 si concludeva la gestione amministrativa intrapresa il 15.09.2017 completando lo storno delle fatture, il cliente veniva nuovamente contattato e veniva inviata mail informativa. Nessuna comunicazione risulta pervenuta ad Ottobre 2017 come evidenziato nel print dei contatti allegato alla presente. Evidenzia, altresì, che l'offerta All Inclusive Unlimited ,ad €.24.95, era prevista solo in caso di convergenza Fisso/Mobile, ma il cliente non ha mai attivato alcun contratto mobile in convergenza e pertanto non aveva diritto al ricalcolo al costo di € 24,95. Precisa che, in data 21.11.2017, perveniva una prenotifica di migrazione per il servizio voce e dati relativo all'utenza XXXXXXXXXXXX nello scenario OLO Wind Donating – OLO Recipient Telecom Italia per la quale si avviava regolare Fase3 del processo con data DAC prevista per il 06.12.2017 ed in carico all'operatore Recipient (Allegato OLQ), ad oggi in stato “Verificato” (Allegato OLQ). Ad oggi nessun esito definitivo risulta pervenuto da Telecom. Intanto a causa del mancato pagamento delle fatture W1716577131 - W1720037816, l'utenza XXXXXXXXXXXX veniva sospesa in data 04.01.2018. Il cliente veniva informato mediante mail di sollecito.

In seguito alla proposizione, dinanzi al Corecom Sicilia istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza nei confronti del gestore Wind Tre, in data 23/01/2018 si è provveduto alla riattivazione dell'utenza sospesa per morosità. In quella occasione si evidenziava

che l'utenza era attestata su rete WIND Tre e nonostante era pervenuta da parte di TIM la richiesta di migrazione per l'utenza XXXXXXXXXXXX la stessa non risultava espletata dallo stesso gestore. Frattanto pervenivano, in data 16/01/2018 - 17/01/2018 – In Frattanto in data 16/01/2018- 17/01/2018 -22/01/2018 - 23/01/2018 - 24/01/2018, pervenivano segnalazioni PEC di sollecito ripristino utenza, per le quali si provvedeva ad inoltrare SMS di presa in carico e reclamo accolto avendo proceduto alla riattivazione dell'utenza in rete in data 23.01.2018 .Con successiva segnalazione PEC del 19.02.2018, il cliente richiedeva la disattivazione dell'utenza con perdita definitiva della numerazione senza l'applicazione di costi; la pratica non risulta gestibile per migrazione in corso sollecitata all'operatore Recipient, mentre le fatture emesse sono oggetto di storno.

Nel merito circa l'errata fatturazione rileva di avere già proceduto alla gestione amministrativa mediante ricalcolo delle fatture contestate e storno parziale delle stesse. Evidenzia in riferimento alla richiesta di indennizzo per indebita fatturazione, che la stessa trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante (come nel nostro caso), come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT. Per quanto concerne la sospensione dell'utenza evidenzia la legittimità della stessa a fronte del mancato pagamento delle fatture n° W1720037816 e n° W1716577131. Il cliente riceveva inoltre regolare comunicazione di sollecito pagamento mediante mail di cui allega schermata. Precisa di avere proceduto alla riattivazione in 23.01.2018 in seguito a provvedimento temporaneo in seguito ad istanza GU5 , attivazione rilevabile altresì dal traffico presente sull'utenza . In riferimento, invece, alla mancata migrazione nello scenario Wind Donating – Telecom Recipient, per quanto sopra descritto e documentato, è evidente che alcuna responsabilità può ravvisarsi in capo a Wind Tre per quanto occorso. Nella fattispecie, si controverte sulla migrazione di una utenza con n°XXXXXXXXXX procedura che vede coinvolti tre operatori, e precisamente l'operatore OLO Donating (WIND TRE), l'operatore OLO Recipient (Telecom) e l'operatore Telecom Italia Wholesale, in quanto proprietaria della rete di accesso. L'operatore dopo avere descritto la procedura di migrazione precisa che WIND TRE non può rispondere di eventuali ritardi nella migrazione dell'utenza atteso che ad oggi alcun KO risulta notificato alla

Scrivente che ha ancora in corso la migrazione non potendo il Donating annullarla senza la ricezione degli esiti da parte del Recipient. Tale mancata notifica non consente alla convenuta Wind di sovrascrivere la richiesta di disdetta pervenuta poiché l'utenza è ad oggi ancora in fase di migrazione.

Nessuna violazione può attribuirsi a WIND anche relativamente a singole disposizioni di cui alla Delibera 179/03/CONS (cfr artt. 8 comma 4). La convenuta, rappresenta di aver ricevuto richiesta di registrazione vocale e per essa il cliente ha ricevuto regolare riscontro. Nessuna comunicazione risulta pervenuta rispetto al reclamo allegato del 25.10.2017. Rispetto alle richieste di riattivazione inviate in pendenza dell'istanza ex art. 5 le stesse risultano comunque riscontrate, non solo mediante invio di reclamo accolto ma anche in considerazione del deposito delle memorie ex art.5, il 30.01.2018, e mediante riattivazione della linea avvenuta il 23.01.2018. Chiede il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto, in subordine, ex art. 1241 cc e ss, operare eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile, fissando l'udienza di discussione come previsto da Delibera 173/07/CONS art.16 comma

CONSIDERATA

la posizione dell'operatore Tim S.p.A.

La Tim S.p.A, nella propria memoria difensiva , rileva che in data 16/11/2017 l'istante sottoscriveva proposta di rientro in Telecom. In data 02/12/2017 si generava ordine di rientro con DAC prevista in data 22/12/2017. In data 05/12/2017 l'ordine veniva annullato e l'utenza veniva restituita ad OLO. Stante quanto sopra richiede l'estromissione dal presente procedimento in quanto non si possono ravvisare responsabilità a carico di Telecom per i disservizi subiti dal 02/01/2018 , essendo il processo di migrazione interrotto in data 5/12/2017 , peraltro con una Dac prevista il 22/12/2017 , prima della quale OLO non avrebbe dovuto interrompere il servizio. Precisa infine che in data 18/1/2018 con provvedimento Corecom n. 3071 viene ordinato a Telecom il rientro dell'utenza in contestazione ma l'istante si rifiuta di fare il V.O e quindi la Società non ha potuto ottemperare al provvedimento Corecom

Chiede il rigetto dell'istanza perchè infondata in fatto e diritto.

Controdeduzione dell'istante

L'istante, a mezzo del proprio delegato, precisa, in merito alle memorie della Tim S.p.A, che la stessa è stata chiamata in causa in quanto la Wind attribuiva alla stessa il mancato funzionamento della linea in contestazione a causa di una richiesta di migrazione tutt'ora pendente.

Eccepisce la tardività delle memorie Wind e ne chiede lo stralcio.

Contesta tutto quanto affermato dalla Wind ed in relazione alla offerta sottoscritta ribadisce che quella sottoscritta dall'istante non prevede nessuna convergenza tra fisso e mobile e che lo stesso per utenza mobile e sotto gestore wind da sempre per cui non si comprende quale mancata convergenza viene contestata. Ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 25/10/2017 ed ai reclami successivi al 23/1/2018

Ribadisce, infine, che in data 3/1/2018 la linea veniva sospesa senza preavviso ed in mancanza di presupposti. Nonostante le affermazione dell'operatore la linea non è stata mai attivata nonostante, il pagamento di importi non dovuti in data 05/1/2018 e il provvedimento temporaneo emesso dal Corecom .

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

In via preliminare, si dichiara estromissione di Tim S.p.A. del presente procedimento atteso che è pacifico che la migrazione richiesta in data 20/11/2017 è stata annullata in data 05/12/2018. Nessuna responsabilità è addebitabile alla Tim in relazione alla sospensione dei servizi sull'utenza in contestazione anche in relazione ai motivi che hanno determinato la predetta sospensione .Infine si rileva che l'istante in sede all'odierno procedimento non ha spiegato nessuna richiesta nei confronti dell'Operatore Tim S.p.A.

Ancora preliminarmente si rigetta l'eccezione formulata da parte istante, nelle controdeduzioni, relativa alla tardività del deposito delle memorie della Wind S.p.A. Dalla disamina della documentazione si è rilevato che il termine perentorio scadeva in giornata festiva (domenica) per cui lo stesso veniva ipso iure rinviato al primo giorno non festivo che nel caso in specie risulta essere il giorno della data di deposito delle suddette memorie.

Passando ad esaminare le richieste nei confronti di Wind Tre S.p.A , in

riferimento al punto 1) *indennizzo per attivazione profilo tariffario diverso/non richiesto* la richiesta può essere accolta. Alla luce della documentazione prodotta dall'operatore, è emerso che l'offerta a cui ha aderito l'istante non prevedeva, al contrario di quanto dallo stesso affermato, l'obbligatorietà della convergenza tra fisso e mobile per usufruire della tariffa di €.24,95. Nel *dépliant*, in cui viene illustrata la promozione, la convergenza con un nuovo mobile è solo eventuale e in caso di convergenza il nuovo mobile godeva di ulteriore sconto .

Pertanto deve ritenersi fondata la doglianza dell'utente in ordine all'applicazione di un piano tariffario difforme da quello propostogli in sede precontrattuale (mediante il *dépliant* citato) . Per le ragioni anzidette, Wind S.p.A. è tenuta a liquidare l'importo complessivo di euro 231,00 (duecentotrentuno /00) computato tenuto conto dell'importo giornaliero di euro 1,00 previsto dall'articolo 8, comma 2, del “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*” di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per 166 giorni decorrenti dalla data di attivazione del contratto (13 luglio 2017) al giorno di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (01 marzo 2018). In relazione alla richiesta di cui al punto 2) *rimborso somme pagate in eccesso rispetto a €.24,95* la stessa viene accolta. La Wind Tre spa dovrà procedere al ricalcolo delle fatture in base alla tariffa contrattualmente prevista e dovrà procedere al rimborso di quanto pagato in eccesso al netto degli storni già effettuati.

Altresì la richiesta dell'istante di cui al punto 3), deve essere accolta parzialmente . E' pacifico tra le parti che, in data 04/01/2018, la Wind Tre S.p.A. ha sospeso i servizi a causa del mancato pagamento integrale delle fatture. Atteso che l'istante aveva contestato le fatture l'operatore non avrebbe potuto procedere, in pendenza di detto reclamo, alla sospensione amministrativa dei servizi interessati dal mancato pagamento delle fatture oggetto della controversia promossa. L'art 4 comma 1 e 2 del regolamento di cui alla delibera 664/06/CONS allegato A prevede che la sospensione di servizi può avvenire solo nei limiti ammessi dall'allegato 4 Parte A, del codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'autorità ai sensi di tale allegato *che prevede in caso di contestazione dell'addebito che l'utente può sospendere il pagamento fino alla definizione del reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.....*

Ne discende l'inconferenza di qualsivoglia preavviso da parte dell'operatore circa l'intenzione di procedere alla suddetta sospensione, la quale, pertanto, deve ritenersi illegittima anche se nella valutazione dell'inadempimento si dovrà tenere conto anche del comportamento tenuto dall'utente come appresso specificato. Resta da valutare sino a quando si sia protratta la sospensione lamentata dall'istante. L'operatore contesta quanto affermato dall'istante che la linea non è stata più riattivata e per tale motivo in data 18 febbraio 2018 inviava disdetta e contestuale richiesta al Corecom di rinuncia al provvedimento provvisorio .

Dalle affermazioni dell'operatore la riattivazione è avvenuta in data 23 gennaio 2018. A tal fine deposito tabulato traffico alla del 26/1/2018 dove si evidenzia che in tale data la linea era stata già stata attivata, ma da dove non è possibile rilevare l'effettivo utilizzabilità della linea da parte dell'istante. Pertanto si riconosce l'indennizzo per illegittima sospensione dal 04/1/2018 al 18/02/2018(data di richiesta di disdetta contratto e contestuale comunicazione di richiesta di archiviazione del provvedimento provvisorio al Corecom) per un totale di giorni 45.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre tuttavia valutare anche la condotta tenuta dall'utente, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurre o limitarne gli effetti. L'art 4 comma 2 del regolamento di cui alla delibera 664/06/CONS prevedeche *L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.* Il creditore è infatti gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556). Il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito in modo marginale gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato. Sorge pertanto la necessità - anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche - di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che

in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. Ai fini della liquidazione dell'indennizzo si ritiene pertanto opportuno ricorrere al principio di equità richiamato dall'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 (*"Codice delle Comunicazioni Elettroniche"*) cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico " (Cass, n.5240/2004; ex plurimis Cass., n. 14605/2004, e Cass. 10182/09). Nel caso in specie l'istante ha omesso l'integrale pagamento delle fatture e non solo degli importi in contestazione ,in violazione alle disposizioni di cui al suddetto comma 2 della delibera 664/06/CONS all.A , alterando il sinallagma dei contratto per cui alla prestazione del gestore del servizio deve corrispondere l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute . In considerazione di tale condotta ed in applicazione dei principi di equità e di buona fede nell'esecuzione del contratto ed anche dell'art.1227 del c.c., si ritiene equo e proporzionale liquidare l'indennizzo dovuto nella misura del 50%, così determinato: illegittima sospensione dal 04/1/2018 al 18/02/2018(data di richiesta di disdetta contratto e contestuale comunicazione di richiesta di archiviazione del provvedimento provvisorio al Corecom) l'indennizzo spettante all'istante, per un totale di giorni 45 e pari a €.337,50 (trecentotrentasette/50) in applicazione dell'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio interessato dalla sospensione amministrativa (nella specie due, voce e dati), previsto dell'art. 4, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS. ($15 \times 45 = 675,00 : 2 = 337,50$)

Stante quanto sopra esposto viene parzialmente accolta al richiesta di cui al punto 5) *Storno insoluto fino a chiusura ciclo di fatturazione*. La Wind Tre dovrà procedere allo storno della fatturazione successiva al 04/01/2018 (data di sospensione della linea).

Relativamente alla richiesta di cui al punto 4) *indennizzo per mancata risposta ai reclami*, la stessa può essere accolta solo parzialmente. Il reclamo sporto in data 15/9/2017 è stato riscontrato in data 18/10/2017 nei termini previsti dalle CGC di Wind, anche i reclami sporti rispettivamente in data 18/12/2017 e 23/1/2018, 24/1/2018 sono stati riscontrati nei termini previsti (giorni 45) è precisamente in data 25/1/2018 e 26 /1/2018. I reclami presentati in data 18/2/2018 e 23/2/2018 si ritengono riscontrati per facere stante che l'udienza di conciliazione (01/3/2018) si è tenuta nell'arco temporale previsto per il riscontro ai reclami . Di convesso non risulta agli atti il riscontro al reclamo del 25/10/2017. Pertanto WIND TRE 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, per il reclamo formulato in data 25/10/2017. L'indennizzo sarà calcolato dalla data del 09/12/2017, termine entro il quale l'operatore doveva dare riscontro come da C.G.A., alla data del 01/03/2018 (data udienza di conciliazione), per un totale di 82 giorni e la complessiva somma di euro 82,00 (ottantadue/00).

Non risulta accoglibile la richiesta di cui al *punto 6)* attesa la indeterminatezza della richiesta. L'utente avrebbe dovuto indicare e documentare, gli eventuali indennizzi richiesti.

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, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Wind Tre S.P.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A) e dell'operatore Tim S.p.A (già Telecom Italia s.p.a)

DELIBERA

- 1) Di estromettere la Tim S.p.A dal presente procedimento per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La Società Wind Tre S.P.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A) è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo :

- Euro 231,00 (seicentosessantai00) a titolo di indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto
- €.337,50 (trecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo per sospensione illegittima servizi voce e dati
- Euro 82,00 (ottantadue 00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3) La Società Wind Tre S.P.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A) è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante e procedere al rimborso di quanto fatturato in eccesso

4) La Società Wind Tre S.P.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A) è tenuta altresì allo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 04/01/2018 e sino alla cessazione del ciclo di fatturazione.

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.

La Società Wind Tre S.P.A. (già Wind telecomunicazioni S.p.A) 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.

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

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



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

arch. Francesco Di Chiara

