

DELIBERA N.	49/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1059
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/07/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA FRAMAR X DI X E X BACCHINI / WIND TELECOMUNICAZIONI X E FASTWEB X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le Delibere Agcom n. 274/07/CONS, n. 81/12/CIR e n. 121/11/CIR;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1466);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/07/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni X e Fastweb X (di seguito, Wind e Fastweb) i seguenti disservizi: mancata portabilità dell'utenza fissa ad uso commerciale, attivazione di un nuovo numero fisso non richiesto, doppia fatturazione, perdita del numero telefonico, mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- La società Framar, già cliente Wind, in data 7.12.2011 ha sottoscritto un contratto con Fastweb, a condizione che fosse effettuata la portabilità del numero di telefono storico dell'attività, n. X.
- Fastweb, in data 28.12.2011, attivava la linea con un nuovo numero (X), senza alcun consenso da parte di Framar, né preavviso. Tale situazione arrecava un grave disagio e disservizio lavorativo, dato che l'utenza era utilizzata per l'attività di ferramenta e di e-commerce, nonché indicata sui calendari della società.
- La linea Wind rimaneva teoricamente ancora attiva, ma essendo stato installato il modem Fastweb, la linea risultava libera e giungevano quindi fatture per un servizio inutilizzabile.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) emissione di note di accredito di tutte le fatture Wind;
- b) indennizzo per mancata portabilità (voce, fax, adsl) per euro 9.750,00;
- c) indennizzo per perdita della numerazione, per euro 350,00;
- d) indennizzo per attivazione servizi non richiesti, per euro 812,50;
- e) indennizzo per mancata risposta al reclamo, per euro 325,00;
- f) rimborso fattura avv. Calderisi per compenso avanti al Corecom.

2. La posizione degli operatori

La società Wind ha dedotto quanto segue.

In data 5.03.2012 l'utente contatta il servizio clienti Wind per contestare l'emissione della fattura Wind, adducendo che l'utenza era stata migrata verso Fastweb.



In data 25.05.12 viene accertato che non è mai pervenuta sui sistemi Wind alcuna richiesta di migrazione per l'utenza n. X. Si tenta di contattare l'utente, che però risulta irreperibile. Gli viene perciò inviata lettera, chiedendo di mettersi in contatto con il call-center Wind.

In data 31.05.12 perviene reclamo per il tramite di Federconsumatori, con cui si lamenta la mancata number portability (in seguito, NP) verso Fastweb dell'utenza n. X.

In data 15.06.12 viene inviata all'utente lettera di sollecito per il pagamento degli insoluti.

In data 11.07.12 la linea viene sospesa per morosità.

In data 20.07.12 viene inviata lettera all'utente di preavviso di risoluzione del contratto.

In data 24.07.12 la linea viene riattivata a seguito di GU5.

In data 2.08.12 Wind contatta l'utente, il quale ribadisce di aver già attivato con Fastweb una nuova numerazione e di essere ancora in attesa della NP sull'utenza X. A Wind però non risulta ancora pervenuta alcuna richiesta di migrazione in NP "pura" da parte di Fastweb.

In data 17.10.12 viene sottoscritto il verbale d'udienza di mancato accordo, in cui Wind ribadisce di non aver ricevuto alcuna richiesta di NP "pura" da parte di Fastweb.

In data 24.01.13 Wind riceve prenotifica di migrazione in NP pura verso Fastweb.

In data 5.02.13 viene espletata la migrazione.

Alla data di deposito della memoria di costituzione (ottobre 2013), l'utente presentava un insoluto pari ad euro 900,03, derivante dalle seguenti fatture:

- fatt. n. 7112493470 di euro 12,13 (fattura precedente il periodo oggetto della controversia, relativa al periodo novembre 2004 – febbraio 2005);
- fatt. n. 8802304970 di euro 126,37, relativa al periodo dicembre 2011 – gennaio 2012 (contenente traffico);
- fatt. n. 8806005028 di euro 109,63, relativa al periodo febbraio – marzo 2012 (solo canone);
- fatt. n. 8809671057 di euro 109,63, relativa al periodo aprile – maggio 2012 (solo canone);
- fatt. n. 8813379005 di euro 112,14, relativa al periodo giugno – luglio 2012 (solo canone);
- fatt. n. 8817089564 di euro 121,27, relativa al periodo agosto – settembre 2012 (solo canone);
- fatt. n. 8820820520 di euro 109,77, relativa al periodo ottobre – novembre 2012 (solo canone);
- fatt. n. 7802438903 di euro 109,77, relativa al periodo dicembre 2012 – gennaio 2013 (solo canone);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- fatt. n. 7806218976 di euro 89,32, relativa al periodo febbraio – marzo 2013 (solo canone);

La società Fastweb, chiedendo il rigetto di tutte le domande dell'istante, ha invece dedotto quanto segue.

Nel dicembre 2011, l'utente ha sottoscritto una proposta di abbonamento con Fastweb, relativo all'erogazione di servizi di telefonia e internet mediante tecnologia cd. DSL.

In data 28.12.11 Fastweb ha attivato i servizi richiesti assegnando all'utente un numero nativo.

Dal momento dell'attivazione, Fastweb ha provveduto a erogare i servizi richiesti, che, sulla scorta del traffico telefonico, sembrano essere stati fruiti dall'utente.

Dopo l'attivazione, nel gennaio 2012, l'utente formulava richiesta di portabilità del numero X.

Tale numero però non risultava acquisibile (a sistema risulta una schermata di "warning" che segnala che il "numero non è vendibile in DSL") e quindi Fastweb non poteva richiedere la migrazione. L'utente però poteva continuare ad utilizzare tale numero con Wind.

Nel luglio 2012, a seguito di reclamo ricevuto dall'utente, Fastweb spiegava la situazione sopra descritta.

In data 1.08.2012 (nell'ambito della procedura attivata con GU5) Fastweb ribadiva di aver attivato il servizio su numero nativo e di non essere nella disponibilità dell'utenza n. X, essendo ancora in corso le verifiche circa la fattibilità tecnica della richiesta di portabilità.

3. La replica dell'utente

A seguito di quanto dedotto e prodotto in atti dagli operatori, l'utente ha depositato una memoria in data 14.10.13 e una successiva replica in data 21.10.13, di cui è necessario dare atto per addivenire ad una compiuta ricostruzione dei fatti per cui è causa.

In primo luogo, l'utente disconosce il modulo di contratto prodotto da Fastweb (in cui sembra essere richiesta l'attivazione di un numero nativo Fastweb) e produce invece un diverso contratto in cui è chiaramente richiesta l'attivazione del servizio con portabilità dell'utenza n. X.

In secondo luogo, quanto al modulo di richiesta di portabilità del gennaio 2012 prodotto da Fastweb, l'utente dichiara quanto segue. Dato che l'attivazione del servizio era avvenuta con un nuovo numero, l'utente ha contattato l'operatore, spiegando che il contratto sottoscritto prevedeva invece l'attivazione con richiesta di portabilità. A seguito di tale reclamo, l'operatore consigliava l'utente di riempire il modulo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

per la richiesta di portabilità per correggere la situazione. Pertanto la ricostruzione fornita dall'operatore sul punto è fuorviante.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre ricostruire la situazione di fatto e, segnatamente, individuare quale sia il contratto e quale sia il suo contenuto.

Sono infatti stati depositati in atti documenti diversi e dal contenuto contrastante.

L'utente ha depositato il contratto sottoscritto in data 7.12.2011. A questo proposito corre l'obbligo di precisare che il modulo contrattuale reca la data errata del 7.12.2012, ma le parti hanno concordemente dato atto in udienza che si tratta di un errore materiale e che la sottoscrizione è effettivamente avvenuta il 7.12.2011.

Tale contratto prevede la fornitura di servizi Fastweb tramite la portabilità del numero X, già in possesso dell'utente.

Fastweb ha invece depositato un documento, sottoscritto in data 28.12.11 (data dell'attivazione dei servizi) in cui risulterebbe la richiesta di attivazione di un numero nativo Fastweb.

Tale documento è sconosciuto dall'utente.

Senza entrare nel merito dell'autenticità o meno della sottoscrizione della firma, competenza questa che esula dai poteri del Corecom, leggendo i documenti pare possibile ricostruire il seguente susseguirsi di fatti. L'utente ha effettivamente stipulato un contratto con richiesta di portabilità. Quando però gli installatori si sono recati presso l'attività dell'utente per procedere all'attivazione, hanno erroneamente attivato un numero nativo, facendo sottoscrivere all'utente la relativa richiesta. Infatti, il modulo prodotto da Fastweb non è un contratto, ma, piuttosto, una scheda tecnica relativa all'intervento di installazione, che infatti è intitolata "Rapporto di predisposizione/attivazione impianto" e fa menzione alla "squadra di attivatori".

Evidentemente si è quindi verificato un errore al momento dell'attivazione del servizio, che è per l'appunto stato attivato in modo difforme rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

Così ricostruiti i fatti, è del tutto plausibile che, come dedotto dall'utente, la richiesta di portabilità firmata in data 2.01.2012 (a soli 5 giorni dal momento dell'attivazione), sia in realtà un tentativo fatto per cercare di correggere l'errore in cui i tecnici erano incorsi al momento dell'attivazione.

Ciò chiarito, afferma Fastweb di aver chiesto in ogni caso a Wind la portabilità del numero a gennaio 2012, circostanza questa negata da Wind.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per avvalorare quanto dichiarato, Fastweb produce una schermata in cui si legge: “Warning. Numero non vendibile DSL. Verificare disponibilità della permuta in centrale”.

Tale documento merita un’attenta analisi.

In primo luogo, è privo di data e sembra essere stato generato da una pagina intranet dell’operatore. Non ha pertanto le consuete caratteristiche delle schermate con cui si richiede la portabilità. Sembra, piuttosto, un passaggio preliminare alla richiesta vera e propria di portabilità.

In secondo luogo, il documento non vede in alcun modo coinvolto Wind: non si tratta quindi di una notifica di “Ko”.

In terzo luogo, il “warning” non riporta un motivo di scarto “definitivo” della richiesta, ma invita solo a fare ulteriori controlli in centrale.

Alla luce di tutto quanto sopra è quindi evidente che la ricostruzione dei fatti fornita da Fastweb sia priva di fondamento, risultando invece una chiara responsabilità dell’operatore per l’accaduto, sulla scorta della normativa che si richiamerà qui di seguito.

Prima di passare alla disamina delle singole domande presentate dall’utente occorre evidenziare un altro punto in via di fatto.

A seguito della schermata di “warning”, Fastweb si è limitata ad interrompere la procedura, senza effettuare ulteriori verifiche e senza fornire alcuna informativa all’utente. E’ infatti lo stesso operatore a dichiarare nella propria memoria difensiva di aver informato l’utente sulla situazione solamente nel mese di luglio 2012, a seguito di reclamo proposto dall’utente.

Alla luce di tutto quanto sopra, verranno ora esaminate singolarmente le domande avanzate dall’utente. Per un criterio di ordine logico si inizierà dalla domanda sub b), e cioè la domanda relativa al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata portabilità.

Occorre fare applicazione della Delibera Agcom n. 274/07/CONS, la quale disciplina le procedure e le tempistiche relative alla portabilità di utenze fisse.

Nel caso di specie, si trattava di portare a compimento un number portability “pura”, che doveva quindi essere espletata nel termine di 10 giorni lavorativi.

Peraltro, l’Agcom ha affermato con la delibera n. 121/11/CIR che “sussiste la responsabilità dell’operatore recipient per il ritardo nell’espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato per la risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all’utente in ordine al completamento della procedura di portabilità, e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell’utente”.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Come sopra detto, la richiesta di portabilità dell'utente è datata 7.12.2011; pertanto il termine per la conclusione della procedura di NP pura era il 21.12.2011. Ciò nonostante, dai documenti depositati in atti, è emerso che la stessa sia giunta a compimento solo in data 5.02.2013, e quindi con 411 giorni di ritardo, a causa della ritardata attivazione della procedura di portabilità da parte dell'operatore recipient, nel caso di specie, Fastweb, il quale ha inviato la richiesta di portabilità a Wind solo in data 24.01.2013.

Quanto alla posizione dell'operatore Wind, in relazione al problema della ritardata portabilità, non sembrano rinvenirsi responsabilità, dato che, come sopra visto, lo stesso non aveva ricevuto alcuna richiesta di portabilità da parte dell'operatore recipient.

Deve quindi riconoscersi il diritto dell'utente ad ottenere il pagamento da parte di Fastweb di un indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, così come previsto dall'art. 6, comma 1, del regolamento indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, per un totale di euro 2.055,00. Tale importo dovrà poi essere raddoppiato in ragione della tipologia di utenza business interessata dal disservizio (euro 4.110,00).

Si passa ora ad esaminare la richiesta di indennizzo sub c), ovvero quella inerente la perdita della numerazione. Tale domanda non può essere accolta, perché, come sopra ampiamente chiarito, la richiesta di portabilità è andata a buon fine, anche se con oltre un anno di ritardo. Perciò l'utente, a partire dal 5.02.2013 è rientrato nella disponibilità della propria utenza "storica", e nessun indennizzo può pertanto essere riconosciuto.

Anche la domanda sub d), volta all'ottenimento di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, deve essere respinta.

L'utente infatti aveva effettivamente sottoscritto un contratto per l'erogazione di servizi di telefonia da parte di Fastweb, per cui non può riconoscersi un indennizzo per la suddetta attivazione, in quanto la stessa è stata effettivamente richiesta dall'utente.

Il disservizio è derivato unicamente dal fatto che detti servizi siano stati forniti su una nuova numerazione invece che su quella storica dell'utente, ma questo disservizio è già stato indennizzato al punto che precede, in cui è stata trattata la domanda sub b).

In tal senso risulta essersi pronunciata anche l'Agcom con la delibera n. 81/12/CIR, relativa ad una fattispecie del tutto analoga alla presente, in cui l'Autorità ha liquidato il solo indennizzo da ritardata portabilità e non quello per l'attivazione di servizi non richiesti.

Deve a questo punto essere esaminata la richiesta sub a), cioè la domanda con cui l'utente ha chiesto l'emissione di note di accredito da parte di Wind delle fatture emesse dopo la richiesta di portabilità, rimaste insolute.

Per decidere occorre ricapitolare brevemente i fatti.

Come sopra visto, Wind non aveva ricevuto da parte di Fastweb nessuna richiesta di portabilità dell'utenza oggetto del presente contenzioso. Ha perciò correttamente continuato ad erogare il servizio all'utente, emettendo le relative fatture.

Di contro però, a seguito dell'intervento dei tecnici Fastweb presso il negozio dell'istante, questi non ha più potuto usufruire del servizio, come risulta anche dal fatto che tutte le fatture Wind successive al suddetto intervento tecnico recano solo canoni, e nessun traffico telefonico (circostanza questa ammessa pacificamente anche da Wind nella propria memoria), e come risulta dalle stesse doglianze dell'utente, che, come visto, riguardano per l'appunto l'impossibilità di fruire del numero telefonico "storico" dell'attività.

Alla luce di quanto sopra, risulta quindi, da un lato, legittima l'emissione delle fatture da parte di Wind, ma dall'altro lato, e correlativamente, non sarebbe corretto che l'utente dovesse sopportare il costo di un servizio di cui non ha potuto usufruire a causa del comportamento di Fastweb.

Pertanto, deve riconoscersi il diritto dell'utente a ricevere da parte di Fastweb il rimborso della somma di euro 761,53, somma che l'utente dovrà versare a Wind al fine di saldare l'insoluto maturato con le fatture n. 8806005028 di euro 109,63, n. 8809671057 di euro 109,63, n. 8813379005 di euro 112,14, n. 8817089564 di euro 121,27, n. 8820820520 di euro 109,77, n. 7802438903 di euro 109,77, n. 7806218976 di euro 89,32, relative a periodi in cui l'utente non ha potuto usufruire della linea telefonica.

Resta invece a carico dell'utente il pagamento delle fatture Wind n. 7112493470 di euro 12,13 e n. 8802304970 di euro 126,37, in quanto le stesse sono relative a periodi antecedenti l'interruzione del servizio, come dimostra il traffico telefonico in esse presente.

Tale soluzione è peraltro la stessa adottata dall'Autorità con la Delibera n. 81/12/CIR sopra citata, in cui appunto l'operatore recipient è stato condannato a rimborsare all'utente le somme da questo versate all'operatore donating per le fatture da questo emesse in pendenza della procedura di portabilità.

Deve ora essere esaminata la domanda sub e), di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'utente ha versato in atti due reclami.

Il primo, datato 21.2.2012, è indirizzato solo a Fastweb, e risulta da questo ricevuto in data 27.02.2012. Nessuna risposta risulta essere stata fornita dall'operatore.

L'utente ha quindi reiterato il reclamo in data 25.05.2012, indirizzandolo questa volta sia a Fastweb (che lo ha ricevuto in data 29.05.12), che a Wind (che lo ha ricevuto in data 30.05.12).

A questo secondo reclamo, Fastweb risponde con mail del 9.07.12, mentre Wind scrive una lettera all'utente, in cui dice di aver provato a contattarlo telefonicamente senza successo e lo invita pertanto a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

prendere contatto con il call-center. Wind allega poi un'ulteriore risposta ad un reclamo dell'utente del 20.06.12, che non risulta però prodotto in atti.

In base a questi dati, posto che l'utente ha diritto ad avere una risposta entro 45 giorni ai propri reclami, risposta che deve essere scritta in caso di rifiuto, deve riconoscersi all'utente un indennizzo per ritardata risposta al reclamo da parte di Fastweb, che ha omesso di rispondere al primo reclamo dell'utente, fornendo una risposta solo al secondo reclamo in data 9.07.2012.

I conteggi da effettuare sono i seguenti: la data di ricezione del reclamo da parte di Fastweb è stata, come visto, il 27.02.12, data cui deve essere aggiunto il termine dilatorio di 45 giorni; ne consegue che il dies a quo per il calcolo dell'indennizzo è il 6.04.12, mentre il dies ad quem è quello della mail del 9.07.12. Ne risulta quindi un ritardo di 94 giorni, e in applicazione dell'art. 11 del regolamento indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, deve pertanto essere riconosciuto un indennizzo di euro 94,00.

Quanto a Wind, la risposta al successivo reclamo del 20.06.2012 risulta essere pervenuta entro il termine di 45 giorni normativamente previsto, per cui non può essere riconosciuto all'utente alcun indennizzo, vertendo i due reclami sulla medesima problematica.

Infine, resta da trattare la questione di cui al punto f), cioè la domanda di rimborso della fattura del legale dell'istante per l'assistenza avanti al Corecom, di euro 168,76.

Fermo il fatto che il procedimento avanti al Comitato non richiede la necessaria assistenza di un legale, gli istanti sono liberi di conferire mandato ad un avvocato, ma non può essere solo per questo motivo accolta la richiesta di rimborso della fattura emessa dal legale, anche in caso di accoglimento del ricorso.

Può invece essere riconosciuto il diritto ad un rimborso forfettario per le spese sostenute per la partecipazione alla procedura avanti al Comitato, che secondo criteri equitativi predeterminati in via generale, viene indicato nella somma di euro 100,00.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Framar X di X e X Bacchini nei confronti delle società Fastweb X e Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 4.110,00 (quattromilacentodieci/00) a titolo di indennizzo per il ritardo di 411 giorni nell'espletamento della procedura di portabilità dell'utenza business n. X;
 - II. euro 94,00 (novantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami;
 - III. euro 761,53 (settecentosessantuno/53) a titolo di rimborso delle fatture emesse da Wind Telecomunicazioni X durante il periodo di inutilizzabilità del servizio da parte dell'utente a causa dell'intervento tecnico effettuato da Fastweb X.
3. La società Fastweb X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

