

**DELIBERA N. 3/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LUNARDI / WIND TRE S.P.A. E TIM S.P.A.  
(GU14/311012/2020 E GU14/311964/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 gennaio 2021;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE le istanze dell’utente Lunardi del 4/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0499555xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente WIND Tre della linea n. 0499555xxx per i servizi voce e ADSL, è stato contattato da TIM per una migrazione con una proposta vantaggiosa per la fornitura dei servizi voce e ADSL; il contratto è stato registrato telefonicamente il 15 gennaio 2019;

b. l'istante in data 18 gennaio 2019 ha ricevuto e accettato la controproposta di WIND Tre per contratto di fornitura voce e ADSL al costo di euro 20,00 + IVA al bimestre per il primo anno e 30,00 euro al bimestre per sempre e ha esercitato il diritto di ripensamento nei confronti di TIM tramite PEC del 19 gennaio 2019;

c. nel mese di aprile 2019, TIM ha inviato le fatture per la fornitura della linea voce, così l'istante ha contattato il servizio clienti WIND Tre al n. 159 per segnalare questa anomalia e gli è stato confermato che la linea era attiva con WIND Tre sia per la linea voce che per l'ADSL;

d. in realtà, però, l'istante ha continuato a ricevere le fatture da TIM per la fornitura di un servizio mai voluto di sola linea voce, mentre WIND Tre non ha rispettato i termini contrattuali e ha fornito la sola linea ADSL;

e. inoltre, dal mese di maggio 2019, TIM ha sospeso in modo sistematico la linea telefonica in occasione dei solleciti di pagamento in quanto le fatture non sono state saldate, considerato l'esercizio del diritto di ripensamento, e non ha fornito riscontro ai reclami e alle segnalazioni fatte;

f. l'istante ha ricontattato il servizio clienti WIND Tre e dopo la segnalazione WIND Tre ha comunicato che la linea voce non risultava attiva nei sistemi WIND Tre, inoltre, dal mese di luglio 2019 WIND Tre ha riformulato il contratto unilateralmente maggiorando le tariffe per la sola fornitura della linea ADSL;

g. in data 27 agosto 2019 l'istante ha presentato istanza di conciliazione e istanza di provvedimento d'urgenza nei confronti di TIM e in data 23 gennaio 2020 ha attivato istanza di conciliazione anche nei confronti della WIND Tre, in quanto non ha dato risposta ai reclami in merito alla mancata fornitura del servizio voce, né ha rispettato il contratto originale che si era impegnata a fornire;

h. la linea telefonica è contesa tra due operatori telefonici, che non stanno rispettando i contratti e i regolamenti di fornitura del servizio.

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

i. l'unificazione della linea telefonica in un unico operatore nel rispetto dei termini di fornitura del servizio;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

Nei confronti di WIND Tre:

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata fornitura del servizio voce;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata informazione del servizio fornito;

v. il recupero economico della fornitura del servizio scelto in previsione della spesa futura nella logica che ha portato a scegliere il contratto originario e la compensazione di pagamenti maggiorati;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancato rispetto dei contratti e regolamenti che disciplinano la fornitura di telefonia;

Nei confronti di TIM:

vii. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata gestione del diritto di ripensamento;

viii. lo storno di tutte le fatture emesse.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha richiesto in via preliminare la riunione dei procedimenti ai sensi dell'articolo 18, comma 4, di cui al *Regolamento*, poiché la duplicazione delle istanze non consentirebbe di analizzare la posizione dell'operatore *recipient*, con conseguente pregiudizio del diritto di difesa.

In ordine ai fatti oggetto di controversia ha rappresentato che l'istante era titolare di un contratto relativo alla numerazione 0499555xxx in accesso WLR e ADSL *Bitstream* con relativa assegnazione di due codici di migrazione, uno per la componente fonia e l'altro per l'ADSL, come da risultanze in fattura. In data 17 gennaio 2019, sui sistemi WIND Tre è pervenuto un ordine di migrazione per la sola componente fonia nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient*, espletata dal gestore TIM con codice di migrazione WI70499555495005.

In data 18 gennaio 2019 l'istante ha esercitato il diritto di ripensamento verso TIM, ma la migrazione della fonia veniva completata dall'operatore *recipient*. Per la componente ADSL non risultava pervenuta alcuna richiesta di migrazione pertanto, a seguito del passaggio verso TIM della sola fonia, lato WIND Tre rimaneva attiva, ovvero nella disponibilità dell'utente, la risorsa ADSL. Nel mese di giugno 2019 l'istante ha segnalato un malfunzionamento sulla linea voce, ma il servizio clienti gli ha confermato che la componente voce era migrata ad altro operatore. Per puro disallineamento sistemico i canoni della componente fonia hanno continuato a essere fatturati per cui, effettuate le dovute normalizzazioni amministrative, venivano emesse le note di credito n. 911630678 su fattura W1904212700, n. 911626363 su fattura W1907586651 e n. 911626364 su fattura W1910898882.

In data 16 aprile 2020 veniva presentata istanza di provvedimento temporaneo GU5/267901/2020, con cui l'istante ha sollecitato il rientro della componente voce in WIND Tre. Nel corso del procedimento, WIND Tre ha confermato che i tentativi effettuati per procedere alla migrazione della fonia sull'utenza, già attiva sotto rete WIND Tre in ADSL, non erano andati a buon fine perché il sistema rilevava un'incongruenza tra il codice di migrazione relativo all'attivazione del servizio ADSL e quello nuovo relativo alla migrazione della fonia, per cui non permetteva l'invio dell'ordine. Veniva suggerito all'istante di procedere alla cessazione del servizio ADSL, per poi dare corso dapprima alla migrazione della fonia e successivamente del servizio ADSL. Tale attività

avrebbe determinato un momentaneo disservizio ADSL, per il tempo necessario all'attivazione della fonia, motivo per cui si rendeva necessario il consenso dell'istante che non ha accettato tale proposta e ha preferito richiedere la migrazione del servizio ADSL da WIND Tre a TIM. WIND Tre ha fornito il relativo codice di migrazione, ma, non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione del servizio ADSL da parte di TIM, operatore *recipient*.

Ne consegue che con riguardo alla mancata migrazione della componente ADSL, WIND Tre non può essere ritenuta responsabile, atteso che l'unico responsabile dell'avvio e del completamento della migrazione è il gestore *recipient*.

WIND Tre, dal canto suo, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a carico dell'OLO *donating* dalla delibera n. 274/07/CONS in materia di migrazione delle utenze su rete fissa. L'operatore *recipient* TIM ha richiesto l'attivazione della sola componente fonia, che quindi risulta regolarmente migrata dall'operatore *donating* Wind Tre. La componente ADSL, per la quale non era e non è pervenuta richiesta di migrazione, è rimasta regolarmente attiva sui sistemi WIND Tre.

A ciò si aggiunga che la linea n. 0499555xxx era attiva in accesso WLR e ADSL *Bitstream*, con relativa assegnazione di due codici di migrazione, uno per la componente fonia (-005) l'altro per l'ADSL (-006). Trattandosi di due accessi differenti ed essendo pervenuta una richiesta di migrazione per la sola componente fonia, WIND Tre ha assicurato la continuità del servizio ADSL che è rimasto attivo su rete WIND Tre, non essendo pervenuta richiesta di migrazione. Che il servizio WLR e il servizio Bitstream (o ADSL) siano due servizi distinti è dimostrato dal fatto che il codice servizio (COS) presente nel codice di migrazione è differente tra i due (si veda allegato 8 alle procedure pubblicate con la comunicazione AGCOM del 9 aprile 2008) Di conseguenza TIM, avendo avviato la migrazione utilizzando il solo codice di migrazione del servizio WLR, era ben conscia che sarebbe stata migrata solo la parte voce. Se TIM ha contrattualizzato il cliente anche per la parte dati sarebbe stato suo onere chiedere al cliente entrambi i codici di migrazione ed avviare la procedura per entrambi i servizi.

Al fine di convogliare entrambe le componenti sotto un unico gestore, nel corso del procedimento GU5 venivano prospettate varie soluzioni all'istante, che optava per il passaggio dell'ADSL a TIM. WIND Tre ha provveduto quindi a fornire il codice di migrazione dell'ADSL a TIM, ma nessuna richiesta perveniva nello scenario WIND Tre *donating* – TIM *recipient*. Tale passaggio può essere richiesto solo dall'operatore *recipient* che è *owner* del procedimento e a cui vanno ascritti eventuali ritardi nel passaggio della componente ADSL.

WIND Tre ha quindi continuato a fornire regolarmente il servizio ADSL all'istante come documentato dal dettaglio chiamate, non essendo pervenuta alcuna richiesta di migrazione per questo servizio; pertanto, le somme legate al canone del servizio dati sono dovute dal cliente. Come già evidenziato, invece, gli addebiti della componente voce, presenti per un disallineamento sistemico nei conti telefonici successivi alla migrazione, sono già stati stornati mediante l'emissione di note di credito.

In relazione alla mancata risposta ai reclami, l'utente ha ricevuto costante riscontro sia dal servizio clienti sia nel corso del GU5, in cui sono state illustrate le varie opzioni possibili per convogliare entrambe le componenti sotto un unico operatore.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che per la linea n. 0499555xxx è stato sottoscritto un modulo di rientro in data 15 gennaio 2019 con offerta "fonia valore + e ADSL Tutto Senza limiti". In seguito alla migrazione la linea sarebbe stata convertita alla tecnologia Fibra. Successivamente, l'istante ha presentato, in data 19 gennaio 2019, arrivata effettivamente sui sistemi di TIM in data 23 marzo 2019, richiesta di revoca del rientro. Il ripensamento doveva giungere sui sistemi di rete TIM entro 5 giorni dalla sottoscrizione, ma risulta pervenuto molto in ritardo rispetto a tale termine. Infatti, la linea in data 30 gennaio 2019 è rientrata in TIM per la parte solo fonia. Dalle verifiche effettuate sui sistemi di rete TIM risulta una richiesta di migrazione dell'ADSL in stato "scartato" con OLO Infostrada con data ricezione ordine (DRO) del 14 febbraio 2019, data attesa consegna (DAC) del 25 febbraio 2019 e poi rimodulata al 13 marzo 2019.

Inoltre, è presente un ordine di rientro in TIM in stato "chiuso" con data ricezione ordine (DRO) del 28 gennaio 2019, espletata in data 26 gennaio 2019, la notifica dell'espletamento è avvenuta in pari data, mentre l'effettiva attivazione della linea è avvenuta in data 30 gennaio 2019.

La linea, quindi, è rientrata solo con la fonia mentre la linea internet è stata mantenuta attiva da WIND Tre.

Nel febbraio 2019 è stata tentata da parte di TIM la sovrascrittura dati/ADSL con OLO WIND Tre, ma è andata in KO.

L'utente ha presentato anche due istanze per provvedimenti d'urgenza, ma solo per le sospensioni amministrative della linea e non per la mancata migrazione della linea a OLO, ed entrambi i procedimenti sono stati lavorati entro i termini.

Relativamente alla parte fissa, l'istante presente una morosità pari a euro 880,56

### **3. Motivazione della decisione**

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

In via preliminare, occorre precisare che i due procedimenti GU14 presentati nei confronti di WIND Tre e TIM sono stati riuniti ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*. Inoltre, l'istante ha presentato diverse istanze GU5 nei confronti di TIM volte alla riattivazione del servizio voce sospeso più volte da TIM a causa del mancato pagamento delle fatture, conclusi con archiviazione a seguito della riattivazione della linea voce da parte di TIM. Risulta, inoltre, un'istanza GU5/267901/2020 del 16 aprile 2020 nei confronti sia di TIM che di WIND Tre volto alla migrazione della componente voce da TIM a WIND Tre, conclusosi con una rinuncia da parte dell'istante in quanto nel corso del procedimento WIND Tre ha comunicato quanto segue: *«tutti i tentativi effettuati per procedere alla migrazione della fonia sull'utenza, già attiva sotto rete WIND Tre in ADSL, non sono andati a buon fine. Il sistema, infatti, rileva un'incongruenza tra il codice di migrazione relativo all'attivazione del servizio ADSL e quello nuovo relativo alla migrazione della fonia e non permette l'invio dell'ordine. Ad oggi, per poter gestire la migrazione della fonia del DN 0499555xxx sarebbe necessario procedere alla cessazione del servizio ADSL, per poi dar corso dapprima alla migrazione della fonia e*

*successivamente del servizio ADSL. Posto che tale attività comporterà un momentaneo disservizio ADSL, per il tempo necessario all'attivazione della fonia, prima di procedere è necessario che il cliente ne sia consapevole e che presti espressamente il proprio consenso». L'istante non ha prestato il consenso a simile soluzione e ha richiesto la migrazione del servizio ADSL da WIND Tre a TIM. In seguito, nelle more della procedura di definizione, l'istante ha presentato due istanze GU5 nei confronti dei due operatori al fine di migrare il servizio voce da TIM a WIND Tre. WIND Tre ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza GU5 in quanto avente il medesimo oggetto della precedente istanza GU5/267901 e, in ogni caso, ha ribadito che: «[c]on riferimento alla migrazione sotto rete Wind Tre dell'utenza, premesso che, al momento sono disponibili solo risorse in accesso WLR+ ADSL, corre l'obbligo di chiarire anche in occasione del presente procedimento che è necessario disattivare l'ADSL per inserire successivamente un ordine di migrazione per voce + ADSL. In occasione del precedente procedimento n. fasc. 342482/2020, non si è dato corso ad alcuna gestione poiché il cliente non ha dato il proprio consenso. Si ribadisce nuovamente che i tempi di esecuzione della suddetta gestione non sono preventivabili così come non si possono escludere a priori, come viceversa vorrebbe l'istante, KO tecnici». TIM ha dichiarato che la linea voce risulta correttamente attiva su propria rete e di non aver ricevuto alcuna richiesta di migrazione. Il CORECOM Veneto ha emesso un provvedimento temporaneo con cui ha intimato a WIND Tre di procedere all'attivazione del servizio voce e a TIM di rilasciare la componente voce entro il giorno 11 dicembre 2020. In seguito al provvedimento temporaneo, WIND Tre ha comunicato quanto segue: «[c]ome già rappresentato in occasione del procedimento GU5/267901/2020, ai fini dell'attivazione del servizio fonia e ADSL sotto rete Wind Tre è necessario dapprima cessare il servizio adsl ad oggi attivo e, successivamente, inoltrare una nuova richiesta di migrazione TIM donating- Wind Tre recipient. Allo stato, siamo in attesa che si perfezioni la cessazione del servizio dati, nel rispetto dei tempi tecnici necessari. A valle delle attività in corso, sarà cura della scrivente società sottoporre l'ordine di migrazione Wind Tre recipient, fonia e adsl, nonché fornire una data attesa consegna appena disponibile a sistema».*

All'esito dell'istruttoria è stato possibile verificare che il disservizio patito dalla parte istante sia stato determinato dalla mancata gestione del diritto di ripensamento esercitato correttamente nei confronti di TIM. Agli atti del fascicolo risulta allegata la comunicazione di ripensamento del 19 gennaio 2019 inviata tramite PEC a TIM relativa al contratto sottoscritto in data 15 gennaio 2019. L'istante ha subito una migrazione parziale dei servizi mediante attivazione del servizio voce da parte di TIM mentre il servizio ADSL è rimasto attivo con WIND Tre con la conseguenza inevitabile di un aggravio di costi dovuti alla doppia fatturazione. L'istante è stato reso edotto dell'accaduto nel corso dei numerosi contatti con il servizio clienti dei due gestori senza però che né TIM né WIND Tre si siano attivati tempestivamente per la riunificazione dei servizi presso un unico gestore, così come richiesto dal cliente mediante diverse istanze GU5.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento tenuto conto anche di quanto emerso nel corso della gestione dell'istanza GU5/355587/2020 del 19 novembre 2020, ove WIND Tre ha assunto l'impegno di procedere alla disattivazione dell'ADSL con successiva attivazione della componente

voce + ADSL con le medesime condizioni economiche precedentemente sottoscritte dal cliente.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in considerazione dei numerosi reclami inviati dalla parte istante a entrambi gli operatori. In particolare, nei confronti di TIM l'istante ha inviato la lettera di ripensamento tramite PEC del 19 gennaio 2019 e in seguito a partire dal 15 maggio 2019 ha inviato diversi reclami nei confronti di TIM volti a contestare l'attivazione del servizio voce nonostante la comunicazione di ripensamento. TIM non ha fornito alcun riscontro scritto al cliente né si è attivata per il ripristino dello *status quo ante* determinando un enorme disagio all'utente. Tanto premesso si ritiene che TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00. L'istante ha inviato anche diversi reclami a WIND Tre a partire dal 19 giugno 2019 contestando la sospensione della linea voce e richiedendo il ripristino della situazione precedente e WIND Tre ha riscontrato parzialmente gli stessi informando il cliente che la componente voce risultava attiva con TIM ma soltanto nel corso dell'istanza GU5/267901/2020 del 16 aprile 2020, WIND Tre con nota del 21 aprile 2020 ha comunicato le modalità da osservare per il rientro della voce. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento, considerata la mancata migrazione della linea voce su rete WIND Tre. L'istante, dopo aver esercitato il diritto di ripensamento, ha ritenuto che entrambi i servizi (voce e dati) fossero attivi con WIND Tre e solo a seguito della sospensione del servizio voce avvenuta nel mese di giugno 2019, a causa del mancato pagamento delle fatture emesse da TIM, ha appreso dal servizio clienti WIND Tre che la linea voce era attiva con TIM. Agli atti del fascicolo risulta un primo reclamo del 19 giugno 2019 e altri reclami successivi inviati a WIND Tre volti al ripristino della situazione precedente, contenenti anche l'indicazione del codice di migrazione di TIM necessario per il perfezionamento del passaggio. L'istante ha avviato un'istanza GU5/267901/2020 del 16 aprile 2020 volta al passaggio della componente voce in WIND Tre e, solo nel corso di questa procedura, WIND Tre, con nota del 21 aprile 2020, ha comunicato che i tentativi di migrazione della voce non erano andati a buon fine in quanto era stata rilevata un'incongruenza tra il codice di migrazione relativo all'attivazione del servizio ADSL e quello nuovo relativo alla migrazione della fonia e che per poter gestire la migrazione della fonia del DN 0499555xxx risultava necessario procedere alla cessazione del servizio ADSL, per poi dare corso, dapprima alla migrazione della fonia e successivamente del servizio ADSL. Tale attività avrebbe comportato un momentaneo disservizio ADSL, per il tempo necessario all'attivazione della fonia, pertanto risultava necessario il consenso del cliente, che, invece, ha preferito tentare il rientro in TIM del servizio ADSL anch'esso non riuscito. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio ovvero per non aver informato l'istante degli impedimenti relativi alla migrazione della componente vocale su propria rete, pertanto, WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 19 luglio 2019 (dalla data del reclamo del 19 giugno 2019 occorre considerare una

tempistica di trenta giorni per la migrazione) fino al 21 aprile 2020 (data in cui il cliente è stato informato della necessità di prestare il proprio consenso alla disattivazione del servizio ADSL per poi procedere alla nuova attivazione) per il numero di giorni 272.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare in quanto il disservizio lamentato, nel caso di specie, va considerato alla stregua della mancata risposta al reclamo di cui al punto ii, e dunque già oggetto di indennizzo.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto riveste carattere risarcitorio e come tale esula dalle competenze di questa Autorità. Difatti, la migrazione del solo servizio voce è stata determinata dalla mancata gestione del ripensamento da parte di TIM, che ha comportato la gestione separata dei due servizi, ovvero la voce con TIM e l'ADSL con WIND Tre con evidente aggravio di costi che non può essere imputata a WIND Tre.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento, in quanto genericamente riferita al “mancato rispetto dei contratti sottoscritti”, fattispecie che in quanto astrattamente configurata esula dall'ambito di applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii., volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata gestione del diritto di ripensamento, deve essere valutata come attivazione di servizio non richiesto, in quanto il gestore TIM non ha tenuto conto della manifestazione di volontà della parte istante dando seguito all'attivazione di un contratto non più richiesto dal cliente. Si ritiene, pertanto, che TIM sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 5,00 *pro die* per il periodo dal 15 maggio 2019 (data della prima segnalazione telefonica con cui l'istante ha contestato l'attivazione del servizio voce nonostante l'esercizio del diritto di ripensamento) fino al 21 aprile 2020 (data in cui WIND Tre ha comunicato che per poter effettuare il rientro della componente voce sarebbe stato necessario procedere a una temporanea disattivazione del servizio ADSL ma l'istante non ha fornito il proprio consenso, impedendo il completamento del rientro e lasciando il servizio voce attivo con TIM) per il numero di giorni pari a 342.

In considerazione di quanto sopra esposto, la richiesta volta allo storno delle fatture deve essere accolta in quanto il servizio voce è stato erogato da TIM in forza di un contratto oggetto di recesso da parte del cliente.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente le istanze dell'utente Lunardi nei confronti di WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. euro 816,00 (ottocentesedici/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione del servizio voce.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante e a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. euro 1.710,00 (millesettecentodieci/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto.

4. Le società WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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* dell'Autorità.

Roma, 14 gennaio 2020

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba