

**DELIBERA N. 84/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FIORENZA/WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/406541/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'8 luglio 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. 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. 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. 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;

VISTA l’istanza dell’utente Fiorenza, del 18/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, titolare delle utenze telefoniche fissa n. 0691938xxx e mobile n. 3490620xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 9 febbraio 2019, il sig. Fiorenza ha richiesto la portabilità di entrambi i suoi numeri telefonici da Vodafone a WIND Tre;

b. la linea mobile prevedeva il costo di euro 4,99 al mese per sempre; la linea fissa avrebbe invece previsto, al costo di euro 19,90 al mese per sempre, l'erogazione dei servizi voce + Fibra e, pertanto, all'atto della stipula contrattuale, veniva consegnato un modem;

c. l'attivazione del numero mobile si è realizzata regolarmente e in maniera celere il 13 febbraio 2019; tuttavia, il 19 febbraio 2019, l'istante ha appreso che la procedura di portabilità del numero fisso aveva avuto esito negativo, a causa del codice di migrazione errato, come si evince dalla comunicazione interna di WIND Tre;

d. dalla suddetta comunicazione emergeva, altresì, che il 20 febbraio 2019, dati i problemi rilevati con la portabilità del vecchio numero fisso, gli operatori di WIND Tre hanno proposto all'utente di rinunciare al numero telefonico fisso già in suo possesso e attivare una nuova linea telefonica;

e. in tale occasione il sig. Fiorenza ha restituito il *modem* ricevuto, con contestuale consegna di un nuovo apparecchio da parte di WIND Tre;

f. in data 25 febbraio 2019 veniva attivata la nuova linea WIND Tre con numero 0694418xxx e il successivo 27 febbraio l'istante ha ricevuto un SMS da parte di WIND Tre, ove si asseriva che era stato espletato un nuovo tentativo di portabilità del vecchio numero telefonico fisso 0691938xxx e che, anche questa volta, essa non era andata a buon fine a causa di KO per codice di migrazione errato;

g. col suddetto SMS, parte istante veniva, altresì, informata che WIND Tre avrebbe provveduto a effettuare un ulteriore tentativo di portabilità del vecchio numero in data 14 marzo 2019;

h. appreso quanto sopra, in data 8 marzo 2019, il sig. Fiorenza ha inviato una comunicazione a mezzo PEC a WIND Tre, con la quale ha richiesto l'interruzione della portabilità del vecchio numero, in quanto non più necessaria, essendo stata già attivata la nuova utenza telefonica;

i. nonostante la richiesta di cui sopra, in data 14 marzo 2019, WIND Tre ha attivato la vecchia linea telefonica n. 0691938xxx, successivamente, in data 17 aprile 2019, WIND Tre ha disattivato la linea come da precedente richiesta;

j. in data 5 giugno 2019, l'istante ha ricevuto la fattura n. W1908723982 dell'importo di euro 376,09 contenente i costi di chiusura della vecchia linea fissa e anche tutte le rate del vecchio *modem* (restituito subito dopo aver appreso dell'impossibilità di effettuare la portabilità e aver deciso, su consiglio degli operatori, di aprire una nuova linea);

k. considerato che la suddetta fattura imputava, erroneamente, il pagamento di rate del *modem* mai utilizzato e immediatamente restituito, oltre i costi di chiusura della vecchia linea conseguenti all'esito negativo della portabilità, in data 3 luglio 2019 l'utente ha inviato reclamo a mezzo PEC con cui ha contestato parzialmente la suddetta fattura, pagando la rimanente somma di euro 51,96 riferita al nuovo numero di effettivo utilizzo, senza ricevere alcuna risposta da WIND Tre;

l. successivamente, in data 27 agosto 2019, senza preavviso alcuno, WIND Tre ha sospeso la nuova linea telefonica dell'istante n. 0694418xxx;

m. in data 9 settembre 2019, dunque, alla luce degli innumerevoli disservizi, veniva avviata la procedura di conciliazione davanti al CORECOM;

n. in data 12 settembre 2019, il sig. Fiorenza ha inviato una nuova comunicazione tramite PEC a WIND Tre nella quale ha chiesto la riattivazione della linea telefonica arbitrariamente disattivata;

o. con comunicazione del 13 settembre 2019, WIND Tre ha comunicato che al reclamo era stato attribuito il codice identificativo n. 1203663971 e, solo in data 16 settembre 2019, WIND Tre ha riscontrato il reclamo, rappresentando di non rilevare alcuna anomalia sul "conto telefonico n. W1908729382", senza specificare nulla a riguardo della sospensione della linea telefonica;

p. l'istante ha provveduto, comunque, a pagare regolarmente le successive fatture fino al momento della cessazione definitiva della linea avvenuta in data 10 gennaio 2020;

q. in data 13 gennaio 2020, visti gli enormi disagi patiti a causa della chiusura della linea telefonica (contestualmente anche della rete internet) e in attesa dell'udienza di conciliazione, il sig. Fiorenza ha richiesto l'emissione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione della linea telefonica n. 0694418xxx;

r. nonostante il CORECOM, in accoglimento dell'istanza, avesse disposto la riattivazione del servizio entro il 24 gennaio 2020, WIND Tre ha disatteso il suddetto provvedimento e non ha riattivato il servizio;

s. WIND Tre ha emesso la fattura n. W2005163683 del 22 febbraio 2020 con la quale ha imputato i costi di chiusura dell'utenza oltre le rate del relativo *modem*;

t. tempestivamente, in data 25 marzo 2020, l'istante ha inviato un nuovo reclamo volto a contestare la fattura di cui sopra, rappresentando di non aver mai chiesto la disattivazione dell'utenza (bensì invece la sua riattivazione), ed evidenziando anche l'inosservanza del provvedimento temporaneo del CORECOM;

u. WIND Tre, in data 17 maggio 2020, ha comunicato un accredito in favore dell'utente di euro 45,00, senza nient'altro specificare;

v. durante il mese di marzo 2020, l'istante ha notato delle discrasie rispetto alla linea telefonica mobile: invero, improvvisamente, venivano modificate le condizioni contrattuali originariamente pattuite consistenti nell'aumento del profilo tariffario da euro 4,99 a euro 9,99, ma ha continuato regolarmente a effettuare i pagamenti per l'intero importo.

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

i. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza n. 0694418xxx dal 27.08.2019 al 09.01.2020, per la sospensione del servizio di linea fissa e del servizio di rete internet, per un totale complessivo di euro 2.025,00;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la cessazione amministrativa dell'utenza n. 0694418xxx dal 10.01.2020 alla data del 18.03.2021;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami del 03.07.2019 e 25.03.2020;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per perdita di titolarità della numerazione 0694418xxx da febbraio 2019 a gennaio 2020, di importo pari a euro 100,00;

v. lo storno delle seguenti fatture: n. W1908723982 del 15.06.2019, nella parte riguardante la numerazione 0691938xxx nella misura di euro 318,14 e relativa alle rate del modem nonché ai costi di chiusura della linea - lo storno totale della fattura n. W2005163683 del 22.02.2020, di importo pari a euro 231,53 poichè riguardante costi relativi alla numerazione 0694418xxx, sospesa arbitrariamente e senza preavviso in data 27.08.2019 e cessata il 10.02.2020;

vi. il rimborso di alcune fatture pagate e non dovute, per un totale di euro 178,00: in riferimento alla linea fissa numero 0694418xxx, fatture relative al periodo successivo alla sospensione dei servizi: W1915271018 (€ 18,34 per il periodo dal 28.08.2019 al 21.09.2019); W1919988154 (€ 51,96 per il periodo dal 22.09.2019 al 21.11.2019); W1922557173 (€25,99 per il periodo dal 22.11.2019 al 30.11.2019); W2002014837 (€ 26,71 per il periodo dal 01.12.2019 al 31.12.2019) e con riferimento alla linea mobile numero 3490620xxx, euro 55,00, poiché pagati in eccesso in seguito alla modifica arbitraria delle condizioni contrattuali, con aumento del profilo tariffario da euro 4,99 a euro 9,99;

vii. la riattivazione della linea fissa n. 0694418xxx e del servizio di rete internet, come da precedente provvedimento temporaneo del CORECOM del 22.01.2020 (rimasto

inadempito), con contestuale ripristino delle condizioni contrattuali originarie (tariffa linea fissa + internet euro 19,90 al mese ed euro 4,99 linea mobile);

viii. il rimborso delle spese di procedura per la difesa e assistenza.

## 2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che il coinvolgimento di Vodafone nel presente contenzioso è limitato, come si evince dal formulario GU14, alla questione attinente alla portabilità dell'utenza fissa n. 0691938xxx verso il gestore WIND Tre. L'istante aveva attiva in Vodafone una connettività di rete fissa con piano *consumer* "Internet Unlimited" con associato il numero 0691938xxx. In merito alla migrazione della linea fissa, risulta a sistema una prima richiesta inserita da WIND Tre in data 11 febbraio 2019, andata in KO con causale "codice di migrazione errato". Una seconda richiesta, inserita il 27 febbraio 2019, veniva regolarmente espletata in data 14 marzo 2019. L'attività di impulso della migrazione o NP pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore *recipient*, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR). Le notifiche di espletamento delle procedure di migrazione sono esclusivamente a carico del gestore di rete (cd. operatore notificato), secondo quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS, articolo 18, comma 2, lett. g. L'espletamento della migrazione della risorsa di accesso ha comportato inevitabilmente la disattivazione del *link* e del numero allo stesso associato, che avrebbe dovuto essere importato dal gestore WIND Tre. Vodafone ha contestato, pertanto, qualsiasi responsabilità in relazione alla ritardata portabilità dell'utenza oggetto, attesa la corretta gestione della richiesta di migrazione nella sua qualità di *donating*. A ogni modo, l'istante stesso ha dichiarato di aver rinunciato alla portabilità del numero già in data 20 febbraio 2019. Per mera completezza difensiva, Vodafone ha evidenziato che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo.

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 9 febbraio 2019, tramite rivenditore autorizzato, il sig. Fiorenza ha sottoscritto due proposte di contratto per l'attivazione dei seguenti servizi/prodotti in convergenza: proposta di contratto n. 1456185071813 per l'attivazione dell'offerta "Internet 200 in FTTC" sul numero di telefono fisso 0691938xxx con *modem* incluso in vendita abbinata per 48 mesi afferente al codice cliente P1097758958 e proposta di contratto per l'attivazione dell'offerta "All In Plus 24 mesi – All In Superfibra" sul numero di telefono ricaricabile 3913813161 con contestuale richiesta di *Mobile Number Portability* (MNP) dall'operatore Vodafone del numero 3490620xxx. Nella data del 9 febbraio 2019 è pervenuta per la linea fissa, n. 0691938xxx oggetto di contenzioso, una richiesta di migrazione nello scenario WIND Tre *recipient* e Vodafone *donating*, il cui ordine di

attivazione n. 1-456202383364 veniva rifiutato con causale “Codice di migrazione errato”.

In data 20 febbraio 2019, WIND Tre, a seguito di contatto con il sig. Fiorenza al fine di verificare la correttezza del codice di migrazione, non riscontrandolo, ha inviato segnalazione al Punto di Contatto Vodafone il cui esito pervenuto in data 25 febbraio 2019 era di risottomettere la richiesta con Codice Di Migrazione “FSF0614759694011”. Nella stessa data del 20 febbraio 2019, al fine di vedersi attivare celermente il servizio richiesto, tramite rivenditore autorizzato, il sig. Fiorenza ha sottoscritto la Proposta di Contratto n. 1457213227383 per l’attivazione dell’offerta “Internet 200 in FTTC” su una nuova linea telefonica, il cui ordine n. 1-457219268364 si è completato sui sistemi WIND Tre in data 25 febbraio 2019.

In data 27 febbraio 2019, con ordine n. 1-457885813796, veniva reiterata sui sistemi WIND Tre la richiesta di migrazione della linea n. 0691938xxx nello stesso scenario di cui sopra che si è completata in data 14 marzo 2019.

WIND Tre non ha ravvisato alcuna anomalia nel processo di migrazione e, pertanto, non ritiene sussista alcuna responsabilità di WIND Tre rispetto alla procedura di passaggio tra operatori.

In data 17 aprile 2019, come da richiesta pervenuta tramite PEC da parte istante in data 8 marzo 2019, WIND Tre ha provveduto a disattivare sui propri sistemi la linea n. 0691938xxx. La disattivazione anticipata della linea n. 0691938xxx ha comportato l’emissione della fattura n. W1908723982 del 5 giugno 2019 relativamente ai costi di cessazione e alle rate *modem*, così come previsto dalle stesse Condizioni generali di Contratto. In data 3 luglio 2019, a mezzo PEC, il sig. Fiorenza ha contestato l’emissione della suddetta fattura in quanto imputava il pagamento di costi relativi a un’utenza mai utilizzata e ne effettuava un pagamento parziale della stessa relativamente alle competenze della nuova linea attivata il 25 febbraio 2019.

Con comunicazione in fattura a partire da quella con data emissione 5 agosto 2019, WIND Tre ha informato l’istante circa l’impossibilità di procedere all’addebito del conto telefonico secondo la modalità di pagamento prescelta dallo stesso e che la posizione amministrativa risultava irregolare; nonostante ciò, parte istante ha revocato la domiciliazione bancaria già in data 3 luglio 2019.

Alla luce di quanto sopra, l’impossibilità da parte di WIND Tre di procedere all’addebito del conto telefonico n. W1908723982 del 5 giugno 2019 ha comportato in data 27 agosto 2019 la sospensione dell’utenza n. 0694418xxx. Nonostante le successive comunicazioni fornite all’utente nei conti telefonici successivi (come nella fattura n. W1915271018 emessa il 05/10/2019), la non regolarità della posizione amministrativa ha comportato in data 10 gennaio 2020 la cessazione anche della linea n. 0694418xxx sui sistemi WIND Tre.

In data 24 gennaio 2020, in ordine al provvedimento GU5/227799/2020 notificato e a seguito di contatto telefonico con il cliente, WIND Tre ha rappresentato, come

riportato nel fascicolo documentale del suddetto procedimento, l'impossibilità di attivare una nuova linea con accesso FTTC/VULA.

WIND Tre, a prescindere dalla fondatezza della controversia, a titolo conciliativo e a dimostrazione della propria buona fede, nelle more del presente procedimento, ha dichiarato di aver predisposto le seguenti azioni contabili: storno delle fatture insolute n. W1908723982 e n. W2005163683 per un totale di euro 555,66; storno/rimborso a mezzo bonifico bancario dell'importo di euro 209,12 relativamente alle fatture pagate per la mancata fruizione del servizio dalla data di sospensione alla cessazione della linea oggetto del contendere; accredito mediante bonifico bancario dell'importo di euro 300,00 quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo; accredito mediante bonifico bancario dell'importo di euro 2.040,00, quale indennizzo per la sospensione della linea oggetto di contenzioso ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Relativamente alla contestazione relativa all'aumento dell'offerta relativa alla linea telefonica mobile, WIND Tre ha precisato che l'offerta sottoscritta per la SIM mobile denominata "All In Plus 24 mesi – All In Superfibra" prevedeva, come pubblicizzato sul sito [www.windtre.it](http://www.windtre.it) nei vari periodi di attivazione delle offerte, per tutti i clienti che decidevano di sottoscrivere contestualmente l'opzione tariffaria mobile denominata *Allin Power* e l'offerta di rete fissa Super Fibra, di godere di uno sconto sul prezzo mensile della *Power*, che passava dai tradizionali 9,99 euro mensili ai 4,99 euro, con Giga illimitati grazie a Super Fibra *Unlimited*. La disattivazione dell'offerta "Fisso Super Fibra", faceva decadere i Giga illimitati e il canone scontato di "All-in Power" tornava a 9,99 euro.

### 3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento in quanto WIND Tre ha proceduto alla sospensione della linea telefonica n. 0694418xxx senza preavviso e senza giustificato motivo, tenuto conto del fatto che l'istante ha provveduto al pagamento parziale della fattura e ha presentato reclamo tramite PEC al fine di contestare gli importi addebitati in fattura, come previsto dall'articolo 5, comma 2 della delibera n. 353/19/CONS. Inoltre, parte istante ha presentato istanza GU5 volta alla riattivazione dell'utenza predetta e, nonostante il CORECOM avesse emesso un provvedimento temporaneo prevedendo la riattivazione della linea telefonica entro il giorno 24 gennaio 2020, WIND Tre in data 24 gennaio 2020 ha comunicato che: "[d]alle verifiche di copertura per sede VIA URBANO II, n° 8 ROMA (RM) risulta vendibile il solo accesso ULL+ADSL, pertanto non è tecnicamente possibile attivare una numerazione configurata FTTC VULA". Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla

liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 7,50 *pro die* per la sospensione dei servizi voce e internet per il periodo dal 27 agosto 2019 al 24 gennaio 2020 per il numero di giorni pari a 150, per l'importo complessivo pari a euro 2.250,00. A tal proposito, preme precisare che nella propria memoria WIND Tre ha dato atto di aver predisposto l'emissione dell'importo pari a euro 2.040,00 tramite bonifico bancario a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica n. 0694418xxx, pertanto, l'importo sopra indicato dovrà essere compensato con quanto già riconosciuto dal gestore nelle more della conclusione del procedimento.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto risulta assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo di cui al punto precedente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento relativamente al reclamo del 3 luglio 2019, volto a contestare la fattura n. W1908723982 relativa ai costi di chiusura della linea telefonica n. 0691938xxx, e al reclamo del 25 marzo 2020, volto a contestare la fattura n. W2005163683 e a richiedere la riattivazione della linea telefonica n. 0694418xxx. WIND Tre, nelle more della controversia, ha comunicato di aver predisposto l'accredito dell'importo pari a euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Nel caso di specie, i due reclami riguardano contestazioni differenti, pertanto, devono essere valutati distintamente. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 300,00, tenuto conto di quanto già corrisposto dal gestore nelle more della controversia.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. può trovare accoglimento in quanto WIND Tre non ha provveduto alla riattivazione della linea telefonica n. 0694418xxx e, in sede di gestione del GU5, ha dichiarato l'impossibilità a riattivare la numerazione configurata FTTC VULA; pertanto, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo per il numero di anni pari a uno considerato che l'utenza è stata attivata il 15 febbraio 2019 ed è cessata nel corso del 2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. ha già trovato il suo accoglimento da parte di WIND Tre che ha dato atto di aver predisposto nelle more della controversia lo storno delle fatture n. W1908723982 e n. W2005163683 per un totale di euro 555,66.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. può trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. La richiesta dell'istante relativa al rimborso dei costi sostenuti nel periodo in cui l'utenza fissa risultava sospesa ha già trovato il suo accoglimento da parte di WIND Tre, che ha dato atto di aver predisposto, nelle more della risoluzione della controversia, lo storno/rimborso, a mezzo bonifico bancario, dell'importo di euro 209,12 relativamente

alle fatture pagate per la mancata fruizione del servizio dalla data di sospensione alla cessazione della linea oggetto del contendere.

Con riferimento alla contestazione relativa all'aumento del profilo tariffario dell'utenza telefonica mobile, WIND Tre sarà tenuta al rimborso dell'importo pari a euro 55,00 così come richiesto da parte istante in relazione alla variazione da euro 4,99 a euro 9,99, in quanto la mancata applicazione dell'offerta convergente fisso/mobile è stata determinata dalla cessazione illegittima della linea telefonica n. 0694418xxx, di cui l'istante ha richiesto ripetutamente la riattivazione senza ottenerla.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può trovare accoglimento stante la comunicazione di WIND Tre del 24 gennaio 2020 con la quale l'istante veniva informato dell'impossibilità di attivare una linea FTTC.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 l'istanza dell'utente Fiorenza nei confronti di WIND Tre 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 2.250,00 (duemiladuecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica, al netto degli indennizzi già corrisposti sua sponte dall'operatore per la medesima causale;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione;
- iv. euro 55,00 (cinquantacinque/00) a titolo di rimborso della variazione tariffaria relativa alla linea telefonica mobile.

3. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 8 luglio 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

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