



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 14/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BLITZ EXCLUSIVE /VODAFONE ITALIA S.P.A./WINDTRE S.P.A./
TWT S.P.A./IPKOM S.R.L.
(GU14/553469/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 maggio 2023;

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*”, come modificato dal d. l.vo 207/21, di seguito denominato “*Codice*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 434/22/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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Blitz Exclusive del 28 settembre 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. L'utente ha aderito, in data 14 marzo 2021, a un'offerta contrattuale di Wind Tre S.p.A. per l'attivazione di utenze fisse e accesso dati nelle tre sedi aziendali ubicate a Venezia (in Via xxx, Viale xxx, xxx), richiedendo, contestualmente, la portabilità di alcune numerazioni attive in Vodafone Italia S.p.A.;

b. il 18 maggio 2021, Wind Tre S.p.A. ha attivato le nuove utenze e connessioni dati presso le sedi di Via xxx e xxx, riscontrando, tuttavia, problemi tecnici per la portabilità delle numerazioni attive in Vodafone Italia S.p.A.;

c. la portabilità dei numeri attivi in Vodafone Italia S.p.A. e l'attivazione dei servizi presso la sede di xxx sono avvenute solo nel mese di agosto 2021;

d. l'utente ha, poi, lamentato la totale assenza dei servizi voce e dati sulle tre sedi aziendali, dal 2 al 9 agosto 2021, e la mancata attivazione degli IP statici nella sede di Viale xxx;

f. dal mese di settembre 2021, l'istante ha inoltre riscontrato continui malfunzionamenti della linea voce e ha provveduto a inoltrare molteplici reclami alla società Wind Tre S.p.A.;

g. da ultimo, l'utente ha lamentato di aver subito una doppia fatturazione durante il passaggio da Vodafone Italia S.p.A. a Wind Tre S.p.A.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per la *“sospensione totale dell'erogazione del servizio di rete fissa e banda larga sulle 3 sedi aziendali per 8gg”*;

ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio di rete fissa nelle tre sedi aziendali, dal 2 agosto 2021 al 27 maggio 2022;

iii. la liquidazione di un indennizzo per il *“malfunzionamento della connettività presso l'aeroporto di Venezia a causa della mancata attivazione degli ip statici dal 2 agosto 2021 non risolto o in subordine alla data di attivazione degli stessi”*;

iv. la liquidazione di un indennizzo per *“mancata risposta al reclamo”*;

v. lo storno e il rimborso dei costi di recesso;

vi. lo storno e il rimborso degli importi per doppia fatturazione durante il passaggio tra operatori (periodo 18 maggio 2021 - 17 ottobre 2021);

vii. il rimborso dei *“[c]anoni durante il periodo di sospensione e di malfunzionamento”*;

viii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità delle domande che sono state già oggetto delle precedenti istanze presentate dall'utente, ovvero il GU14/348365/2020 (chiuso con verbale di accordo con Vodafone Italia S.p.A. in data 9 marzo 2021) e il GU14/443427/2021, all'esito del quale è stata adottata dal CORECOM Veneto la delibera n. 36 del 29 giugno 2022. L'operatore, richiamando le decisioni assunte con la citata delibera, ha evidenziato che le fatture emesse dall'11 marzo 2021 e fino al 2 settembre 2021 sono già state oggetto di disamina da parte del CORECOM, il quale ha condannato Vodafone Italia S.p.A. al rimborso/storno degli importi fatturati per gli interni in eccedenza rispetto alla previsione contrattuale. In ottemperanza al provvedimento, Vodafone Italia S.p.A. ha emesso una nota di credito di euro 8.748,00, che è andata a stornare parzialmente l'insoluto di euro 21.731,36 maturato dall'istante. In ragione di tanto, tutti gli importi già stornati dalla delibera n. 36 non potranno essere nuovamente oggetto di storno e l'AGCOM non potrà pronunciarsi sugli stessi.

Vodafone Italia S.p.A. ha richiamato, poi, le determinazioni del CORECOM Veneto in ordine alla richiesta di *“storno delle penali fisso, mobile e connettività storno canoni non dovuti post n.p. a windtre”* formulata nel GU14/443427/2021, ritenendo, pertanto, inammissibili le richieste di storno delle fatture emesse *post* migrazione verso Wind Tre S.p.A. e dei costi di recesso ivi contenuti, formulate nel presente procedimento (GU14/553469/2022), in quanto *“appare ovvio che l'istanza di cui oggi trattasi, riferendosi a richieste già oggetto del GU14/443427/2021, sarà da considerarsi – almeno parzialmente – inammissibile in quanto concretante una chiara violazione del principio del ne bis in idem, per il quale l'efficacia del giudicato si estende, oltre a quanto dedotto dalle parti, anche a quanto esse avrebbero potuto dedurre. Tale principio impedisce che possa essere introdotta una nuova controversia con lo stesso oggetto ma con nuove ragioni, che ben si potevano far valere nel primo giudizio, o comunque in sede di gravame, che è la sede naturale per la revisio prioris instantiae”*.

Vodafone Italia S.p.A. ha, infine, eccepito che l'oggetto della controversia dovrà intendersi limitato all'unica utenza indicata nel formulario GU14, ossia il numero 0410986xxx, non essendo stato indicato il codice cliente. L'operatore ha, altresì, evidenziato *“la genericità e confusionarietà del formulario GU14, che non consente di individuare puntualmente le contestazioni avanzate da parte istante nei confronti di Vodafone e che, conseguentemente, rende impossibile la predisposizione di un'adeguata difesa alla scrivente”*.

Dopo aver illustrato in dettaglio i prodotti che l'istante aveva attivi con Vodafone Italia S.p.A., l'operatore ha precisato che per 22 SIM mobili risulta una migrazione verso Wind Tre S.p.A. espletata tra fine marzo e inizio aprile 2021. Le restanti SIM sono state disattivate, come da richiesta dell'istante del 25 marzo 2021, in data 24 aprile 2021. Per quel che concerne le linee fisse oggetto dell'istanza, a sistema risulta quanto segue: il numero 0415227xxx è stato esportato verso Wind Tre S.p.A. il 4 giugno 2021; i numeri 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx sono stati esportati verso Wind Tre S.p.A. il 2 agosto 2021; il *link* n. 8346xxx e i numeri residuali associati sono stati disattivati in data 12 agosto 2021, a seguito della richiesta di recesso del 28 giugno 2021. Gli altri 3 *link* (nn. 8346xxx, 8346xxx, 8346xxx) sono stati disattivati in data 13 ottobre

2021, su richiesta dell'utente pervenuta il 3 settembre 2021. Vodafone Italia S.p.A. ha precisato, altresì, che per le numerazioni associate ai *link* n. 8346xxx e n. 8346xxx non risultano pervenute richieste di portabilità da parte di altro gestore.

Vodafone Italia S.p.A. ha contestato, poi, la richiesta di indennizzi per interruzioni e malfunzionamenti delle reti fisse, lamentati a partire dal 2 agosto 2021, atteso che l'istante in tale data era già servito da Wind Tre S.p.A., e ha sottolineato che, a sistema, non risulta alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante.

Destituita di fondamento appare poi la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A., atteso che la fatturazione è proseguita in conformità alla disciplina contrattuale e che Vodafone Italia S.p.A. ha correttamente gestito le richieste di recesso pervenute; inoltre, non vi sono in atti reclami chiari in merito alla fatturazione. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento di alcune fatture, maturando importi insoluti per un totale, allo stato, di euro 12.983,36 (al netto della nota di credito di euro 8.748,00 emessa il 26 luglio 2022, a seguito della delibera n. 36 del 29 giugno 2022). Peraltro, per quanto concerne la contestazione sui costi di recesso, l'operatore ha evidenziato che *“gli stessi devono considerarsi dovuti atteso che l'istante ha cessato il rapporto contrattuale ben prima dei 24 mesi di vincolo (si ricorda che i contratti per le sim risalgono ad aprile e maggio 2020) e che i costi associati al recesso anticipato sono stati accettati in PdA con apposita firma e sono illustrati nei dettagli dei piani e nelle CGC”*. L'operatore ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo, atteso che non vi sono reclami in atti nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Alla luce di quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quantomeno, la propria estromissione dalla procedura.

L'operatore Wind Tre S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, la formulazione confusa e poco chiara dell'istanza, che non consente di comprendere cosa l'utente contesti, richiedendo uno sforzo analitico – non dovuto – per interpretare quanto lamentato e ricostruire l'accaduto.

All'esito delle opportune verifiche svolte, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato che l'istante, nel mese di marzo 2021, aveva chiesto l'attivazione di accessi dati e utenze fisse, alcune di nuova attivazione e alcune in portabilità, per le tre sedi della società, ubicate in Venezia, agli indirizzi Via xxx, Viale xxx e xxx. Dopo aver ricostruito in dettaglio la gestione delle attivazioni e migrazioni richieste, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che i ritardi lamentati dall'istante non hanno riguardato l'attivazione degli accessi dati e delle linee native Wind Tre S.p.A., ma esclusivamente le sei numerazioni in portabilità (0410986xxx – 0410986xxx- 0410986xxx – 0410986xxx - 0410986xxx – 0410986xxx) per le quali si sono rese necessarie molteplici verifiche tecniche in quanto *“in fase di stipula del contratto sono state indicate dall'istante come aventi ubicazione e tipologia di linea errata rispetto alla reale configurazione delle utenze”*. Al riguardo, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che nelle fasi antecedenti alla portabilità, l'istante non ha subito l'interruzione del servizio poiché ha continuato a usufruire del servizio attivo presso Vodafone Italia S.p.A.

Quanto all'asserito disservizio sulla rete fissa delle tre sedi della società dal 2 al 9 agosto 2021, Wind Tre S.p.A. ha rilevato che non è stata inoltrata dal cliente alcuna

segnalazione in merito. La prima segnalazione di disservizio risale, infatti, al 9 settembre 2021 ed è stata tempestivamente gestita e risolta, come peraltro è avvenuto per le successive segnalazioni.

In relazione alla mancata attivazione dell'IP statico presso la sede di Viale xxx, Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che la relativa richiesta è stata formalizzata dall'utente solo nel mese di gennaio 2022 e prontamente evasa; peraltro, l'istante non ha fornito prova di richieste pregresse.

In merito alle doglianze relative alla doppia fatturazione in fase di passaggio tra gli operatori, Wind Tre S.p.A. ha ribadito che *“sono stati addebitati i canoni e le opzioni delle utenze telefoniche solo a partire dalla relativa attivazione sui sistemi Wind Tre. Nessuno storno deve quindi essere predisposto dalla convenuta. Nessun reclamo è stato del resto presentato dall'istante in merito ai conti telefonici emessi, che sono stati integralmente saldati e mai contestati”*. In ragione di quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va evidenziata la complessità dell'istanza introduttiva del presente procedimento, in quanto la descrizione dei fatti e delle richieste risulta non lineare e poco chiara nella successione cronologica degli eventi e dei correlati disservizi. Ciò ha richiesto agli uffici un notevole sforzo interpretativo - attesa anche la corposa documentazione depositata in atti - e lo svolgimento di diverse udienze per contestualizzare le molteplici problematiche.

Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia è stata disposta una integrazione istruttoria nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., finalizzata, in particolare, a recepire ulteriori informazioni circa la fatturazione emessa da Vodafone Italia S.p.A. e l'attivazione degli IP statici presso la sede di Viale xxx da parte di Wind Tre S.p.A. In riscontro alle richieste, l'operatore Wind Tre S.p.A. ha depositato una nota esplicativa e inviato, tramite *e-mail*, al solo responsabile del procedimento, il carteggio tra il consulente Wind Tre S.p.A. e il referente della società istante. La società Vodafone Italia S.p.A. non ha prodotto ulteriore documentazione.

Sempre in via preliminare, va evidenziato che nell'udienza di discussione dell'11 gennaio 2023, il responsabile del procedimento, attesa l'indeterminatezza dell'istanza, ha inteso chiarire con l'utente quali fossero le doglianze nei confronti di TWT S.p.A. e IPKOM S.r.l., in relazione all'oggetto della presente controversia. All'esito di tale approfondimento, la parte istante ha rinunciato al prosieguo del procedimento nei confronti dei predetti operatori. La posizione delle società TWT S.p.A. e IPKOM S.r.l. è stata, pertanto, archiviata nell'udienza finale, svoltasi il 26 gennaio 2023.

Infine, con riferimento, all'eccezione sollevata da Vodafone Italia S.p.A. in merito alla violazione del principio del *ne bis in idem*, riferita alle domande di storno delle fatture successive alla migrazione delle utenze in Wind Tre S.p.A. e, genericamente, dei costi di

recesso, va rilevato come le stesse siano già state oggetto di una precedente procedura di definizione (GU14/443427/2021 del 19 luglio 2021) recante, tra le numerose domande, le medesime richieste. Infatti, l'utente, nel citato GU14, ha espressamente richiesto *“costi per recesso fisso e mobili storni: tutte le fatture dal 21 maggio (data odierna) [2021] poiché contenenti ulteriori penali”*. Inoltre, nella nota depositata dall'istante il 25 ottobre 2021, su richiesta del CORECOM Veneto, per ricostruire con maggiore chiarezza gli eventi e le richieste formulate nel GU14/443427/2021, l'utente ha ribadito la domanda di *“storno penali fisso, mobile e connettività”* nonché lo *“storno canoni non dovuti post n.p. a Windtre”*. All'esito della controversia, il CORECOM Veneto ha adottato la delibera n. 36 del 29 giugno 2022.

Quanto al procedimento in discussione (GU14/553469/2022), va evidenziato che l'istante, nella memoria di replica depositata il 15 dicembre 2022, ha precisato che *“le ultime due fatture di Vodafone non sono state oggetto della scorsa controversia contengono penali di rete fissa che non sono dovute vista la soccombenza dell'operatore nella precedente controversia”* e ha ribadito la richiesta di *“storno fatture Vodafone dal 10 agosto [2021] in poi [enfasi aggiunta]”*.

Alla luce di quanto sopra rilevato, ne consegue che i fatti contestati nella presente controversia risultano già sottoposti a precedente procedimento e, come tali, non riproponibili in questa sede secondo il principio generale di diritto del *ne bis in idem*.

Tenuto conto, poi, che la fattura n. AN15839xxx del 2 settembre 2021 (prima fattura successiva alla migrazione in Wind Tre S.p.A.) è già stata esaminata nell'ambito del procedimento concluso con la citata delibera n. 36, va precisato che, nel procedimento in discussione, saranno oggetto di disamina le doglianze riferite, unicamente, alla fattura n. AN19300xxx del 21 ottobre 2021, recante i costi relativi alla sola rete fissa. Occorre evidenziare, al riguardo, che l'istante ha indicato nel formulario GU14 che la controversia è relativa al solo servizio di telefonia fissa e riferita alla numerazione 0410986xxx.

Dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'utente, al momento della richiesta di passaggio all'operatore Wind Tre S.p.A., aveva attive con Vodafone Italia S.p.A. 4 connettività di rete fissa (con interni aggiuntivi), con piano *“OneNet Azienda”*, per le tre sedi ubicate a Venezia, e segnatamente, il *link* n. 8346xxx per la sede di Viale xxx, i *link* nn. 8346xxx e 8346xxx per la sede di Via xxx e il *link* n. 8346xxx per la sede di xxx. Inoltre, la società istante aveva attive numerose SIM, alcune delle quali migrate in Wind Tre S.p.A. tra i mesi di marzo e aprile 2021; per le restanti SIM l'istante ha formulato richiesta di cessazione il 25 marzo 2021 e, pertanto, Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto alla disattivazione delle stesse nel mese di aprile 2021.

Per quanto concerne la rete fissa, oggetto della presente controversia, sulla base delle memorie prodotte dagli operatori si evince che l'utente ha aderito il 14 marzo 2021 a una proposta contrattuale formulata da Wind Tre S.p.A., che comprendeva l'attivazione di nuove utenze native Wind e la portabilità delle numerazioni 0415227xxx (*link* n. 8346xxx), 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx e 0410986xxx per la sede di Via xxx, del n. 0410986xxx per la sede di Viale xxx e del n. 0410986xxx per la sede di xxx. Vodafone Italia S.p.A. ha precisato, nelle memorie di replica depositate il 12 dicembre 2022, che le numerazioni 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx e 0410986xxx erano associate al GNR 04109xxx e tutte collegate al *link*

account n. 8346xxx. La portabilità della numerazione 0415227xxx si è espletata il 4 giugno 2021 mentre, per problemi tecnici legati alla configurazione delle linee, la portabilità delle numerazioni 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx e 0410986xxx è avvenuta – come asserito da Wind Tre S.p.A. - solo in data 10 agosto 2021. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che le predette utenze risultano esportate, a sistema, in Wind Tre S.p.A. il 2 agosto 2021. Va rilevato che nella fattura Vodafone n. AN15839xxx del 2 settembre 2021, la fatturazione per le citate numerazioni si arresta al 1° agosto 2021.

L'istante, in data 28 giugno 2021, ha chiesto a Vodafone Italia S.p.A. la cessazione del *link* n. 8346xxx, attivo presso la sede di xxx; l'operatore ha provveduto, il 12 agosto 2021, a disattivare la connessione e i numeri residuali associati. Per i *link* nn. 8346xxx, 8346xxx e 8346xxx, l'utente ha inviato richiesta di cessazione il 3 settembre 2021 e gli stessi sono stati disattivati da Vodafone Italia S.p.A. in data 13 ottobre 2021. L'operatore ha evidenziato che, mentre per alcune numerazioni degli accessi n. 8346xxx e n. 8346xxx era stata chiesta la portabilità in Wind Tre S.p.A., per gli accessi con numerazione 8346xxx e 8346xxx non risulta essere pervenuta alcuna richiesta di portabilità e/o migrazione verso altri gestori.

L'utente ha presentato il 19 luglio 2021 l'istanza GU14/443427/2021 nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., contestando, in particolare, l'attivazione di profili tariffari non richiesti e, come già rappresentato, anche la fatturazione e l'addebito di costi di recesso nelle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. a far data dal mese di maggio 2021. Il procedimento, discusso presso il CORECOM Veneto, si è concluso con l'adozione della delibera n. 36 del 29 giugno 2022. Il successivo procedimento, GU14/512314/2022 del 26 marzo 2022 è stato archiviato per inammissibilità il 20 aprile 2022. Infine, la parte istante ha presentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A., TWT S.p.A. e IPKOM S.r.l., l'istanza di conciliazione UG/526283/2022 del 20 maggio 2022 - propedeutica all'instaurazione del presente procedimento – e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/526289/2022), archiviata il 31 maggio 2022 per accertata regolarità del servizio.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., può trovare accoglimento nei confronti di Wind Tre S.p.A. Invero, l'istante ha depositato in atti una segnalazione di disservizio datata 2 agosto 2021 che include, tra gli altri destinatari, anche l'agenzia *partner* Wind Tre. Nella comunicazione, l'istante ha lamentato la completa assenza dei servizi (voce e dati) presso la sede di xxx (Via xxx) e di Piazzale xxx (xxx), precisando che nella sede di xxx *“il tecnico Wind che ora è qui con il nostro tecnico di rete ci dice che non ci sono indirizzi statici. È necessario averli con urgenza altrimenti non riusciamo a collegarci da fuori”* e ancora *“chiediamo intervento urgente per passaggio linee in quanto i telefoni non funzionano e siamo bloccati”*. La problematica attiene, presumibilmente, alle utenze in portabilità da Vodafone Italia S.p.A. - si rammenta, al riguardo, che le numerazioni sono state esportate proprio in data 2 agosto 2021 - atteso che la segnalazione fa riferimento a un *“passaggio linee”* e che per le nuove utenze, attivate da Wind Tre S.p.A. sin dal 18 maggio 2021, non risulta in atti alcuna comunicazione di disservizio.

Wind Tre S.p.A. ha rappresentato in memoria che al Servizio Clienti non è pervenuta alcuna segnalazione in ordine alla lamentata sospensione del servizio e tuttavia, dalla disamina della schermata prodotta dall'operatore, relativa alle segnalazioni inoltrate dall'istante tra il 29 luglio e il 18 agosto 2021, si evince che nelle date del 3 e 4 agosto 2021 sono stati trasmessi due reclami amministrativi, con "specificata: fisso/dati" e "motivo: normalizzazione", presumibilmente concernenti la predetta interruzione. Tenuto conto che l'utente ha indicato un periodo di sospensione pari a giorni 8 e che, in atti, non vi sono ulteriori segnalazioni in merito al lamentato disservizio, può desumersi che lo stesso sia stato risolto il 10 agosto 2021, data in cui Wind Tre S.p.A. ha dichiarato di aver espletato la portabilità delle numerazioni da Vodafone Italia S.p.A., dopo aver risolto le problematiche tecniche che ne impedivano il passaggio.

Per quanto sopra esposto, in ottica di *favor utentis*, si ritiene che Wind Tre S.p.A. sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 28,00 *pro die*, per il periodo dal 2 al 10 agosto 2021, pari a giorni 8, per la completa interruzione del servizio voce e dati, per un importo complessivo pari a euro 224,00 (duecentoventiquattro/00). Va precisato che l'indennizzo è stato riconosciuto in misura unitaria tenuto conto che il lamentato disservizio è riconducibile alla numerazione principale 0410986xxx indicata dall'istante nel formulario GU14 e individuata, in Wind Tre S.p.A., quale numero pilota del gruppo di ricerca. Può ritenersi, infatti, sproporzionato e contrario al principio di equità espressamente richiamato dall'articolo 13, comma 5, del *Regolamento sugli indennizzi*, riconoscere l'indennizzo per ciascuna delle utenze secondarie. Infine, si rappresenta che la numerazione 0410986xxx, come da verifica effettuata il 13 aprile u.s., compare sul sito internet della società istante quale numero unico di contatto.

La richiesta di cui al punto ii., può essere parzialmente accolta nei confronti di Wind Tre S.p.A. Invero, molteplici sono le segnalazioni di disservizio in atti trasmesse all'agenzia *partner* Wind Tre e riferite dall'operatore medesimo nelle memorie depositate. L'utente ha lamentato, in particolare, reiterati malfunzionamenti nella ricezione di chiamate provenienti da altri operatori. Al riguardo, occorre rilevare che Wind Tre S.p.A. "*in ottica di caring e in relazione ai fatti lamentati, pur non evidenziandosi responsabilità*" ha corrisposto all'utente, in data 22 febbraio 2022, un indennizzo di euro 2.190,00 (mediante la nota di credito n. 913896xxx, compensata con la fattura n. 2022T000149xxx) e il 17 marzo 2022 un indennizzo di euro 405,00 (con nota di credito n. 914256xxx, rimborsata mediante bonifico). Si ritengono, pertanto, già indennizzati i malfunzionamenti relativi alla rete fissa segnalati dall'istante nel periodo antecedente al 17 marzo 2022. Tuttavia, dalla disamina dei documenti depositati in atti, si evince che la società istante ha inoltrato successive segnalazioni all'agenzia *partner* Wind Tre, segnatamente, in data 27 aprile 2022, 13 maggio 2022, 17 maggio 2022, lamentando, ancora una volta, malfunzionamenti del servizio voce. Il 20 maggio 2022 l'utente ha presentato istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/526289/2022) attesi i persistenti "*gravi problemi di irrimediabilità*". A seguito dell'intervento tecnico effettuato da Wind Tre S.p.A., il 27 maggio 2022, presso la sede di Via xxx, la problematica è stata risolta.

Per quanto rappresentato, si ritiene che, a fronte dell'accertato e prolungato disservizio subito dal cliente - impossibilitato a ricevere parte delle chiamate in entrata - possa riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, per il periodo successivo al 17 marzo 2022 (data del riconoscimento dell'ultimo indennizzo) e fino alla risoluzione della problematica, come indicato dall'istante (27 maggio 2022). Wind Tre S.p.A. sarà, quindi, tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 6,00 al giorno per il periodo compreso dal 27 aprile 2022 (prima segnalazione effettuata dopo il 17 marzo 2022) al 27 maggio 2022 (data di risoluzione della problematica, con intervento tecnico di Wind Tre S.p.A.), in ragione del malfunzionamento del servizio voce per un numero di giorni pari a 30, per un importo complessivo di euro 180,00 (centottanta/00). L'indennizzo è stato riconosciuto in misura unitaria per le medesime motivazioni rappresentate al punto i.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., volta alla liquidazione di un indennizzo per i malfunzionamenti causati dalla mancata attivazione degli IP statici "*dal 2 agosto 2021*" presso la sede di Viale xxx (aeroporto "Marco Polo" di Venezia) non può essere accolta per i motivi che seguono. L'operatore Wind Tre S.p.A., in riscontro alla richiesta istruttoria formulata in merito, ha ribadito che l'attivazione degli IP statici presso la sede di Viale xxx è avvenuta a seguito della richiesta di ampliamento tecnico formulata dalla società istante solo nel mese di gennaio 2022. In particolare, nelle memorie depositate il 24 novembre 2022, l'operatore aveva rappresentato, con riferimento alla sede di Viale xxx, che "*[l]a variazione dell'accesso verso FWA Unlimited e l'attivazione di Ip statico è pervenuta alla scrivente solo in data 21 gennaio 2022, l'appuntamento con il tecnico è stato concordato per il 01 febbraio 2022 e la configurazione è stata completata in data 09 febbraio 2022*", con la precisazione che "*[n]on risulta alcuna richiesta di attivazione di Ip statico inoltrata antecedentemente dall'istante, né reclamo per una presunta mancata attivazione*". Wind Tre S.p.A. ha prodotto, al riguardo, la comunicazione trasmessa dalla società istante all'agenzia partner Wind Tre il 19 gennaio 2022, con la quale il cliente, ribadito che "*la connessione WIND presso la sede di xxxTessera/Aeroporto è priva di IP statici come ben sappiamo*" e preso atto della comunicazione inviata, in pari data, dal gestore dell'aeroporto di Venezia in ordine all'avvenuta attivazione di una nuova infrastruttura in fibra ottica ad alta velocità, ha chiesto all'operatore indicazioni in merito. È presumibile, dunque, che l'istante abbia inoltrato successivamente, il 21 gennaio 2022, la sopra citata richiesta di attivazione degli IP statici presso la sede di Viale xxx, poi espletata il 9 febbraio 2022.

Da ultimo, l'operatore Wind Tre S.p.A. ha precisato che gli IP statici presenti nelle fatture n. 2021T001208xxx dell'11 novembre 2021 e n. 2021T001352xxx del 21 dicembre 2021, precedenti all'attivazione degli IP presso la sede di Viale xxx, sono relativi alle sedi di Via xxx e di xxx. Orbene, dalla verifica incrociata dei dati contenuti nella fattura n. 2021T001208xxx e nelle schermate di sistema depositate dall'operatore, può ritenersi che gli IP statici riportati nelle citate fatture siano effettivamente riferiti alla sede di Porto di Cavergnano, individuata quale "Sede SIM", con attivazione degli IP il

18 agosto 2021, e alla sede di xxx, individuata quale “Sede 3”, con attivazione degli IP il 16 settembre 2021.

La richiesta dell’istante di cui al punto iv., relativa alla liquidazione di un indennizzo per “*mancata risposta al reclamo*” non può essere accolta. Preliminarmente, si eccepisce la genericità della domanda, non circostanziata e priva di puntuali riferimenti temporali. Va rilevato, poi, che le diverse comunicazioni inviate dalla parte istante all’operatore Wind Tre S.p.A. si sostanziano in mere segnalazioni di disservizio (malfunzionamento del servizio voce e/o dati). Il mancato riscontro alle predette segnalazioni può ritenersi, dunque, assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo, tenuto conto, altresì, degli indennizzi già riconosciuti dall’operatore. In atti, non risultano reclami indirizzati all’operatore Vodafone Italia S.p.A.

La richiesta dell’istante di cui al punto v., relativa allo storno e al rimborso dei costi di recesso, può essere parzialmente accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Sul punto, occorre richiamare, preliminarmente, le valutazioni svolte in premessa in ordine all’eccezione sollevata da Vodafone Italia S.p.A. sulla riproposizione, da parte dell’istante, di doglianze già sottoposte in un precedente procedimento. In ragione di quanto già rappresentato, la presente disamina si incentrerà esclusivamente sulla contestata applicazione dei costi di recesso contenuti nella fattura n. AN19300xxx del 21 ottobre 2021, allo stato insoluta.

Prendendo, dunque, in esame la voce “Conguaglio Servizi Digitali” (euro 60,00 oltre all’IVA) - ricompresa nei “Costi variabili” per i *link* nn. 8346xxx, 8346xxx e 8346xxx - si ritiene meritevole di accoglimento la doglianza dell’utente. Deve rilevarsi, infatti, che nelle Offerte di attivazione per le sedi di Via xxx (*link* nn. 8346xxx e 8346xxx) e di Viale xxx (*link* n. 8346xxx), depositate in atti da Vodafone Italia S.p.A., non sono indicati in modo chiaro e trasparente i costi che l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato dai contratti, che prevedono, peraltro, offerte promozionali e vincoli di durata. Va evidenziato, altresì, che non risulta specificato, in relazione ai servizi digitali indicati in fattura, di cosa si tratti e se i costi previsti per il recesso anticipato degli stessi siano stati comunicati ed espressamente accettati dall’utente.

Le considerazioni precedentemente esposte devono essere applicate anche agli addebiti relativi alla voce “Corrispettivo Rete Unica” (euro 983,61, oltre all’IVA), imputati per i *link* nn. 8346xxx e 8346xxx. In particolare, va rilevato che nella documentazione prodotta dall’operatore - che non ha dato riscontro alla richiesta istruttoria formulata in merito - non è data evidenza della natura di tali addebiti, né è fornita prova della debenza degli stessi.

Per quanto sopra rilevato, non avendo l’operatore prodotto documentazione utile ad attestare la legittimità dei costi addebitati all’istante né tantomeno fornito prova che l’utente sia stato informato dei costi contestati, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare le somme addebitate nella fattura n. AN19300xxx del 21 ottobre 2021 a titolo di: “Conguaglio Servizi Digitali” (euro 60,00, oltre all’IVA, per ciascuno dei tre *link*) e “Corrispettivo Rete Unica” (euro 983,61, oltre all’IVA, per i *link* nn. 8346xxx e 8346xxx).

Infine, in relazione alla voce “Costo di disattivazione rete fissa”, dalla verifica effettuata nella pagina dedicata all’offerta *OneNet Azienda*, sezione “Note legali *OneNet Azienda*”, sul sito internet di Vodafone Italia S.p.A.¹, è emerso che il costo di disattivazione dell’offerta in tecnologia SHDSL fino a 8 Mbps (offerta sottoscritta per il *link* n. 8346xxx) risulta essere pari a euro 115,00 (oltre IVA), a fronte dell’importo di euro 147,00 (oltre IVA), indicato in fattura. Analogamente il costo per la disattivazione dell’offerta in tecnologia FTTC fino a 200 Mbps (attivata per i *link* nn. 8346xxx e 8346xxx) è pari a euro 80,00 (oltre IVA) sul sito internet mentre in fattura è imputato un costo di euro 90,00 (oltre IVA), per ciascuno dei due *link*. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. sarà tenuta a stornare la differenza tra i costi indicati nella pagina dedicata all’offerta *OneNet Azienda* sul sito internet di Vodafone Italia S.p.A. e quelli effettivamente imputati all’istante in fattura, come segue: storno di euro 32,00 (oltre IVA) sul costo indicato in fattura per la disattivazione dell’offerta in tecnologia SHDSL fino a 8 Mbps e storno di euro 20,00 (oltre IVA) complessivi, per i costi di disattivazione per le due offerte in tecnologia FTTC fino a 200 Mbps.

La richiesta dell’istante di cui al punto vi., relativa allo storno e al rimborso degli importi per doppia fatturazione, da parte di Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A., nel periodo 18 maggio 2021 – 17 ottobre 2021, può essere parzialmente accolta nei confronti di Wind Tre S.p.A. Pur rilevando la genericità della domanda, priva di riferimenti agli importi non dovuti e alle fatture contestate, si è dato luogo alla disamina della documentazione agli atti, dalla quale si evince che Wind Tre S.p.A. in data 18 maggio 2021 ha attivato gli accessi (VULA, FWA) e le nuove utenze richieste presso le sedi di Via xxx e di Viale xxx. In ragione di problemi tecnici legati alla configurazione delle linee, la portabilità delle numerazioni da Vodafone Italia S.p.A. è avvenuta solo in data 10 agosto 2021, a eccezione del numero 0415227xxx, transitato in Wind Tre S.p.A. il 4 giugno 2021. Va precisato che le numerazioni importate da Vodafone Italia S.p.A. risultano essere le seguenti: 0415227xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx e 0410986xxx.

Orbene, con riferimento al *dies a quo* individuato dall’istante quale data di inizio della doppia fatturazione (18 maggio 2021), si osserva che nella fattura Wind Tre n. 2021T000608xxx, emessa il 21 giugno 2021 (periodo: 1° aprile – 31 maggio 2021), sono indicate le sole numerazioni 0418221xxx, 0418222xxx, 0418222xxx, 0418222xxx, 0418222xxx, 0418222xxx, 0418222xxx, 0418222xxx e 0418222xxx, che corrispondono alle nuove linee attivate da Wind Tre S.p.A., come precisato dall’operatore nelle memorie in atti. Pertanto, nel periodo indicato in fattura (1° aprile - 31 maggio 2021) non risultano imputati costi per le numerazioni in portabilità da Vodafone Italia S.p.A. Nella successiva fattura di Wind Tre S.p.A., n. 2021T000855xxx del 21 agosto 2021 (periodo: 1° giugno-31 luglio 2021), oltre alle nuove numerazioni attivate da Wind Tre S.p.A., compaiono i numeri 04109xxx e 0415227xxx, provenienti da Vodafone Italia S.p.A. Se per quest’ultima utenza la fatturazione appare giustificata - si ricorda che la stessa è migrata in Wind Tre S.p.A. il 4 giugno 2021 - non altrettanto può ritenersi per il n. 04109xxx, atteso che la portabilità delle numerazioni con tale “radice” (0410986xxx, 0410986xxx,

¹ <https://www.vodafone.it/portal/Aziende/Piccole-e-Medie-Aziende/One-NET>

0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx e 0410986850) si è espletata solo in data 10 agosto 2021. In ragione di tanto, si dispone che Wind Tre S.p.A. provveda a rimborsare all'istante i costi imputati al numero 04109xxx nella fattura n. 2021T000855xxx del 21 agosto 2021. Le fatture emesse da Wind Tre S.p.A. per i periodi successivi, segnatamente, n. 2021T001208xxx dell'11 novembre 2021 (periodo: 1° agosto-30 settembre 2021) e n. 2021T001352xxx del 21 dicembre 2021 (periodo: 1° ottobre-30 novembre 2021) risultano corrette afferendo anche a numerazioni importate da Vodafone Italia S.p.A.

Quanto alla fatturazione di Vodafone Italia S.p.A., va rilevato che la fattura n. AN15839xxx del 2 settembre 2021 (periodo: 30 giugno-28 agosto 2021) reca i corrispettivi per i numeri da importare in Wind Tre S.p.A. (0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx, 0410986xxx e 0410986xxx), ma solo fino al 1° agosto 2021. Infatti, nella fattura successiva, n. AN19300xxx del 21 ottobre 2021 (periodo: 29 agosto-17 ottobre 2021) le numerazioni in questione non sono più riportate. Si rammenta, a tale riguardo, che le stesse, come dichiarato da Vodafone Italia S.p.A., sono state esportate in Wind Tre S.p.A. il 2 agosto 2021. Per quanto sopra esposto, non vi è prova che l'istante, nel periodo indicato (18 maggio-17 ottobre 2021), abbia subito addebiti per le medesime numerazioni da entrambi gli operatori interessati - fatta eccezione per il numero 04109xxx di cui si è detto.

Inoltre, in merito alla contestazione della parte istante, che ha sottolineato l'emissione di fatture da parte di due diversi operatori per il medesimo periodo, va rilevato che l'utente, una volta espletata la portabilità (pura) in Wind Tre S.p.A. del numero 0415227xxx associato al *link* n. 8346xxx, ha chiesto all'operatore Vodafone Italia S.p.A. la cessazione di quest'ultimo. Vodafone Italia S.p.A. ha dunque provveduto, in data 12 agosto 2021, a disattivare la connessione n. 8346xxx e i numeri residuali associati.

Diversamente, per le connessioni nn. 8346xxx, 8346xxxe 8346245 (per quest'ultima è stata richiesta la portabilità pura di alcune numerazioni associate), l'istante ha formulato a Vodafone Italia S.p.A. la richiesta di cessazione solo il 3 settembre 2021. I *link* sono stati, poi, disattivati il 13 ottobre 2021. Al riguardo, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che *“[a]vendo il Recipient richiesto la NP pura di alcuni numeri (e solo per 2 dei 4 link attivi) e non la migrazione dell'accesso e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per i link di rete fissa, i prodotti sono rimasti attivi fino alla disattivazione”*.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. non può essere accolta in quanto si ritiene che la domanda di rimborso dei canoni durante il periodo di sospensione - presumibilmente dal 2 al 10 agosto 2021, attesa la genericità della richiesta - abbia già trovato soddisfazione attraverso l'accoglimento della domanda di cui al punto i. Quanto al rimborso dei canoni durante il periodo di disservizio, va considerato che il malfunzionamento ha interessato il solo servizio voce - peraltro, limitatamente alle chiamate in entrata, come si evince dalle segnalazioni in atti - e che le prestazioni sono state comunque erogate e fruite, seppur parzialmente, dall'utente. Si consideri, infine, che è stata accolta la richiesta di cui al punto ii anche per tale periodo.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese legali di cui al punto viii., 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 Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Blitz Exclusive nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, gli importi fatturati in relazione alle voci "Conguaglio Servizi Digitali" (euro 60,00 - oltre IVA - per ciascuno dei tre *link* nn. 8346xxx, 8346xxxe 8346xxx) e "Corrispettivo Rete Unica" (euro 983,61 - oltre IVA - per ciascuno dei *link* nn. 8346xxx e 8346244);

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a stornare, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, la differenza tra i costi di disattivazione indicati nella pagina dedicata all'offerta *OneNet* Azienda sul sito internet della società e i costi imputati in fattura alla voce "Costo di disattivazione rete fissa", come segue: storno di euro 32,00 (oltre IVA) sul costo indicato in fattura per la disattivazione dell'offerta in tecnologia SHDSL fino a 8 Mbps, pari a euro 147,00 (*link* n. 8346xxx), e storno di euro 20,00 (oltre IVA) complessivi, sui costi di disattivazione per le due offerte in tecnologia FTTC fino a 200 Mbps, pari a euro 90,00 cadauna (*link* nn. 8346XXX, 8346xxx);

4. La società Wind Tre S.p.A. è tenuta a rimborsare all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo le modalità in istanza, gli importi fatturati per il numero 04109xxx nella fattura n. 2021T000855xxx del 21 agosto 2021, IVA inclusa;

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

- i. euro 224,00 (duecentoventiquattro/00), a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio voce e dati, dal 2 al 10 agosto 2021;
- ii. euro 180,00 (centottanta/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, dal 27 aprile al 27 maggio 2022.

6. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A. sono tenute, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

8. 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, 18/05/2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba