

DELIBERA N.23/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INTERPACKAGING GROUP/WIND TRE S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/521576/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 settembre 2022;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 124/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Interpackaging Group del 03/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di diverse utenze telefoniche fisse e mobili *business*, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. la società era titolare di un contratto con codice cliente n. 0000002073180xxx, volto all'erogazione del servizio di telefonia mobile, fissa e relativa connessione internet a fronte del pagamento di un canone fisso bimestrale;

b. nel luglio 2019, ha richiesto la migrazione verso Vodafone senza poter indicare i codici di migrazione delle linee fisse in quanto WIND Tre ha interrotto l'invio delle fatture per problemi tecnici, motivo per cui la relativa richiesta di portabilità non ha trovato accoglimento;

c. parte istante ha precisato di aver richiesto più volte telefonicamente nei mesi di giugno e luglio 2019 i codici di migrazione ma WIND Tre ha provveduto a comunicarli soltanto nel mese di settembre 2019;

d. Vodafone ha, quindi, provveduto ad attivare una linea provvisoria fino al dicembre 2019, quando finalmente si è realizzato il relativo passaggio e l'istante ha subito una doppia fatturazione;

e. in data 30 gennaio 2020, parte istante, a mezzo PEC, ha disdettato tutti i servizi erogati da Wind Tre, salvo una linea fissa (010.3028xxx – Office One 200) e una mobile (3270116xxx - Super Unlimited);

f. la PEC di disdetta è stata correttamente ricevuta da WIND Tre che, però, il 7 febbraio 2020, ha comunicato di aver provveduto alla disattivazione delle sole linee mobili; in realtà però ha continuato a emettere fatture relative sia alle utenze mobili sia alle utenze fisse ormai migrate verso Vodafone e delle quali era stata data disdetta;

g. a oggi continuano ad arrivare fatture e parte istante ha provveduto alla revoca del RID;

h. parte istante ha diritto al rimborso di quanto indebitamente pagato e lo storno dell'insoluto, assolutamente non dovuto in quanto relativo a servizi non più erogati da Wind-Tre;

i. in data 8 febbraio 2022 parte istante ha inviato formale disdetta dei servizi espressamente esclusi dalla precedente PEC di totale disdetta, datata e consegnata in data 30 gennaio 2020, con cui si rendeva disponibile al ritiro/riconsegna degli apparati di proprietà Wind secondo le loro eventuali indicazioni. Wind con nota del 15 febbraio 2022, ha comunicato l'avvio del procedimento di disattivazione della sola linea fissa, non prendendo posizione circa la linea mobile e le modalità di riconsegna/ritiro apparati.

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

i. riconoscere l'avvenuta cessazione di ogni rapporto contrattuale/di somministrazione tra la società Interpackaging Group e Wind Tre S.p.A, a far data dal momento di richiesta di migrazione verso Vodafone Italia S.p.A. e comunque dalla data di legittima disdetta (30.01.2020);

ii. disporre il rimborso delle fatture indebitamente pagate nei confronti di Wind Tre S.p.A. a seguito di legittima migrazione/disdetta nonché il rimborso delle fatture indebitamente pagate nei confronti di Vodafone Italia/Wind Tre autrici di doppia fatturazione;

iii. lo storno delle fatture illegittime/illecite, emesse da Wind Tre S.p.A a seguito di legittima migrazione/disdetta;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata messa a disposizione codici migrazione e relativo blocco di fatturazione;

v. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nella migrazione;

vi. la liquidazione degli indennizzi automatici;

vii. la corresponsione delle penali previste quanto ai disservizi in materia di telefonia di cui alla Legge di Bilancio 2020;

viii. la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Legge di Bilancio 2020 che prevede penali pari al 10% dell'importo contestato e comunque non inferiore a 100,00 euro.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone, nel corso del contraddittorio, nel merito delle contestazioni di parte istante ha eccepito l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. In primo luogo, Vodafone ha eccepito che l'istante non ha prodotto sufficienti valide evidenze documentali a sostegno di quanto rappresentato. Non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo: infatti, in base all'articolo 14, comma 4, della delibera n. 347/18/CONS, “[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Per quanto riguarda il contestato ritardo nella portabilità del numero, Vodafone ha eccepito che, come da contratto già in atti, la pratica di attivazione del link “Connettività OneNet Azienda” presso la sede di x. xxxxxx xxxxxxxx n. xx, xxxxx – xxxxx veniva correttamente gestita con perfezionamento dell'attivazione in data 27 agosto 2019, nelle tempistiche contrattuali. Per quel che concerne la portabilità dei due numeri 01851835xxx e 01851835xxx, Vodafone ha confermato – come sostenuto dallo stesso istante – che i codici di migrazione/CNP venivano comunicati solo in data 8 novembre 2019 (come da modulistica allegata). La richiesta di GNP veniva prontamente gestita e inserita in data 22 novembre 2019, con espletamento, per entrambe le numerazioni, il 5 dicembre 2019. Non sono pervenuti reclami o segnalazioni in merito a disservizi o ritardi nella portabilità.

Vodafone ha eccepito, per le ragioni sopra esposte, la totale infondatezza della domanda di indennizzo per la ritardata portabilità del numero, atteso che il codice di migrazione è stato fornito dallo stesso istante solo nel novembre 2019.

Destituita di fondamento sarebbe poi, alla luce di quanto argomentato, la domanda di rimborso delle fatture emesse da Vodafone. La società WIND Tre, nel corso del

contraddittorio, ha eccepito l'assoluta genericità e la totale indeterminatezza delle contestazioni avversarie, in quanto non vi è l'indicazione né delle utenze né dei periodi in cui gli eventi sono occorsi né tantomeno degli importi e delle fatture contestate. La descrizione degli avvenimenti, così confusionaria e sommaria, non consente di individuare puntualmente le contestazioni avanzate da parte istante nei confronti dei gestori e, conseguentemente, rende impossibile la predisposizione di un'adeguata difesa.

Parte istante lamenta, nei confronti di WIND Tre, un blocco della fatturazione che gli ha impedito di conoscere i codici di migrazione da comunicare al gestore *recipient* Vodafone, il quale aveva, nel frattempo, attivato delle linee provvisorie, non ben specificate, fino a che le utenze non sono migrate, ricevendo fatture da entrambi i gestori.

In data 26 agosto 2019 il cliente ha inviato un reclamo per lamentare che, a seguito di un blocco della fatturazione, c'era stata una mancata comunicazione dei codici di migrazione per passare alcune utenze fisse ad altro operatore. Solo a seguito del reclamo del cliente, WIND Tre è stata informata del fatto che vi era stata un'anomalia di sistema che aveva portato al blocco della fatturazione da febbraio a settembre 2019. Nessuna segnalazione o reclamo in merito al suddetto blocco è pervenuta a WIND Tre prima del 26 agosto 2019, pertanto, non era stato possibile porre tempestivamente rimedio all'anomalia tecnica. Il cliente per ben otto mesi non ha ricevuto addebiti di alcun genere, senza preoccuparsi di segnalarlo, se non quando ha avuto la necessità di recuperare i codici di migrazione. Nessuna richiesta di ulteriore dilazione è stata inviata dall'istante in relazione alle fatture emesse e nessuna contestazione risulta pervenuta anche successivamente per il blocco di fatturazione, come se di fatto il problema fossero solo ed esclusivamente i codici di migrazione.

A seguito del suddetto reclamo, il Servizio Clienti ha provveduto a segnalare all'ente competente l'anomalia della fatturazione, non potendo, però, procedere con l'invio dei codici di migrazione delle linee, in quanto, in base a quanto disposto dall'articolo 12 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali 679/16 (GDPR), al reclamo mancava la copia documento di riconoscimento del referente legale della società. Wind Tre, pertanto, ha inviato al cliente un riscontro scritto tramite e-mail.

In data 18 settembre 2019 il cliente ha inviato una nuova richiesta, questa volta ritenuta completa e conforme, tanto che in data 30 settembre 2019, WIND Tre ha fornito il riscontro richiesto via e-mail, comunicando i codici di migrazione delle linee.

In data 23 ottobre 2019 la società istante è stata contattata e informata della risoluzione dell'anomalia di fatturazione e le veniva comunicato che i conti telefonici erano stati emessi in data 21 settembre 2019 con scadenza a trenta giorni l'uno dall'altro, per consentire all'utente il pagamento dei conti telefonici di mese in mese.

Nulla pertanto risulta dovuto in quanto la fatturazione riguardava i canoni delle utenze in consistenza e regolarmente attive nel periodo fatturato.

In data 5 dicembre 2019 le linee nn. 01851835xxx e 01851835xxx sono migrate nello scenario WIND Tre *donating* - Vodafone *recipient*.

In data 30 gennaio 2020 è pervenuta una PEC di richiesta di cessazione di tutte le linee fatta eccezione della SIM con numerazione 3270116xxx e della linea fissa n. 0103028xxx. La richiesta non risultava però conforme, in quanto il cliente accennava di essere passato ad altro operatore, ma, non essendo presente nessuna richiesta di

migrazione in atto, le utenze non potevano essere cessate in quanto il cliente avrebbe perso le numerazioni.

Il servizio clienti, in data 7 febbraio 2020, ha provveduto a contattare il cliente per chiedergli conferma del passaggio ad altro operatore delle utenze da cessare e per farsi inviare eventualmente anche le fatture dell'altro operatore per avere certezza della data di passaggio, ma rispondeva una dipendente non autorizzata a rilasciare informazioni. WIND Tre ha inviato al cliente, via e-mail, una lettera di avviso di cessazione non conforme. In data 1° dicembre 2021 la linea n. 0103028xxx migrava in NP verso il gestore Vodafone, cessando sui sistemi di WIND Tre.

In data 15 gennaio 2022 è pervenuta una PEC del legale del cliente, con la quale diffidava WIND Tre a sospendere l'erogazione del servizio, essendovi un procedimento conciliativo in corso. La segnalazione veniva chiusa in quanto, solo pochi giorni dopo, veniva avviato il contenzioso da parte del cliente e conseguentemente le azioni di recupero del credito sarebbero state comunque sospese. Difatti, in data 24 gennaio 2022 l'istante ha promosso nei confronti sia di WIND Tre che di Vodafone Italia, un procedimento di conciliazione n. UG/489851/2022 dinanzi al CORECOM Liguria, che si concludeva con esito negativo il 26 aprile 2022. A tal proposito, WIND Tre ha evidenziato che il legale di controparte ha inviato in data 15 gennaio 2022 il reclamo depositato agli atti e in data 24 gennaio 2022, solo dopo 9 giorni, ha promosso nei confronti di Wind Tre e di Vodafone Italia il procedimento di conciliazione.

Nelle more del suddetto procedimento UG/489851/2022, WIND Tre ha constatato che le linee nn. 01851835xxx e 01851835xxx, che risultavano regolarmente migrate il 5 dicembre 2019, erano rimaste ancora attive sui sistemi di WIND Tre, pertanto, ha provveduto a riconoscere lo storno dei canoni addebitati dalla data di migrazione fino alla cessazione effettiva, emettendo a partire dal 22 marzo 2022, n. 14 note di credito a favore dell'istante, per un totale di euro 537,70, come storno delle fatture aperte, in quanto, tra le relative poste debito/credito ex articolo 1241 cc e ss, vi erano somme insolute relative a credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile.

Nel frattempo, in data 8 febbraio 2022, il cliente ha inviato la richiesta di cessazione di tutti i prodotti fissi e mobili ancora attivi. Tutte le linee del cliente venivano pertanto disattivate tra il 10 e l'11 marzo 2022. In data 3 maggio 2022, parte istante ha promosso il presente procedimento di definizione nei confronti di WIND Tre e di Vodafone Italia. WIND Tre ha precisato di essere venuta a conoscenza del reclamo datato 18 ottobre 2021 inviato dal legale dell'istante, solo in quanto depositato agli atti dalla controparte, ma mai pervenuto sui sistemi di WIND Tre.

WIND Tre, a dimostrazione della propria buona fede, nelle more del presente procedimento di definizione, ha emesso in favore della parte istante una nota di credito dell'importo di euro 300,00, quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo e ha riconosciuto per le utenze mobili nn. 3270116xxx – 3881655xxx – 3202497xxx – 3202498xxx – 3203540xxx – 3245950xxx – 3245957xxx – 3245965xxx – 3245973xxx – 3249977xxx – 3289359xxx – 3298523xxx – 3282209xxx – 3282290xxx gli storni dei canoni dal 18 novembre 2021 (30 giorni dalla data del reclamo con cui il cliente richiedeva disdetta) all'11 marzo 2022, data di cessazione delle linee, mentre, per le utenze fisse nn. 01851770xxx – 01851770xxx – 01851771xxx – 01851773xxx – 01851773xxx – 01851774xxx e dell'accesso ADSL.9950312xxx gli storni dal 18

novembre 2021 al 9 marzo 2022, data di cessazione delle linee, per un totale di euro 1.211,55.

Sia l'indennizzo che i succitati storni verranno erogati tramite compensazione sull'insoluto ancora aperto.

WIND Tre ha precisato che il blocco ha interessato esclusivamente la fatturazione, mentre i servizi sono stati erogati e fruiti regolarmente dall'utente, motivo per cui non può trovare accoglimento la richiesta di storno degli importi fatturati e di rimborso delle fatture pagate in quanto relativi a periodi in cui il contratto era vigente e regolarmente fruito dall'utente per periodi mai fatturati in precedenza.

La richiesta di indennizzo cui all'art. 292 legge n. 160 del 27 dicembre 2019 secondo WIND Tre non può essere accolta in quanto la norma richiamata, invero, ha a oggetto l'attribuzione di una penale che viene riconosciuta solo in seguito a un'errata fatturazione, peraltro, relativa a ipotesi tassative descritte dall'articolo stesso. Da una lettura delle disposizioni risulta evidente che la penale riguardi fattispecie in cui venga contestata l'emissione di fatture per accertati errori nella contabilizzazione dei consumi, dei conguagli ovvero ipotesi in cui vengano addebitate spese non giustificate richieste all'utente a titolo di consumi servizi e beni non dovuti. Tale penale viene riconosciuta, quindi, in ipotesi di erronea fatturazione e comunque laddove risulti un accertamento da parte dell'autorità, ovvero laddove l'illegittimità della condotta dell'operatore risulti documentata con apposita dichiarazione da parte del richiedente. In tali casi, il consumatore ha diritto ad ottenere il rimborso della somma non dovuta ed eventualmente pagata ed il riconoscimento di una penale pari al 10% della somma contestata e comunque in misura non inferiore a 100,00 euro

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato accoglimento in quanto tra il 10 e 11 marzo 2022 WIND Tre ha disposto la cessazione di tutte le linee fisse e mobili precedentemente attive su propria rete.

Le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii. possono trovare accoglimento con le seguenti precisazioni. Le linee nn. 01851835xxx e 01851835xxx sono migrate in Vodafone a far data dal 5 dicembre 2019 e per tali linee WIND Tre ha già riconosciuto lo storno delle fatture emesse indebitamente successivamente alla migrazione. Le altre linee fisse e mobili, fatta eccezione per la linea n. 010.3028xxx – Office One 200 - e la linea mobile n. 3270116xxx - Super Unlimited-, sono state oggetto di richiesta di disdetta in data 30 gennaio 2020; pertanto, per tali linee si ritiene che WIND Tre sia tenuta allo storno/rimborso delle fatture emesse successivamente alla disdetta del 30 gennaio 2020. Vanno inoltre stornate/rimborsate le linee oggetto della disdetta dell'8 febbraio 2022. Non si accoglie la richiesta nei confronti Vodafone in quanto, fino alla migrazione avvenuta in data 5 dicembre 2019, l'utente ha utilizzato i servizi sulle linee provvisorie che la società ha attivato su sua richiesta.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle fattispecie indennizzabili di cui al *Regolamento sugli indennizzi*. Il blocco della fatturazione è stato determinato da problematiche tecniche rimosse, entro la tempistica prevista di 45 giorni, a seguito della proposizione del reclamo da parte del cliente.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone che ha gestito la procedura di migrazione entro le tempistiche contrattuali non appena ha avuto conoscenza dei codici di migrazione nel mese di novembre 2019. La richiesta dell'istante non può trovare accoglimento nemmeno nei confronti di WIND Tre in quanto non appena il gestore è stato informato della problematica con il reclamo del 26 agosto 2019 ha provveduto in data 30 settembre 2019 a comunicare i codici di migrazione, entro la tempistica prevista per la gestione dei reclami.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto la norma fa riferimento alle fattispecie di cui agli articoli 4, comma 1 e 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, ovvero nelle ipotesi di ritardata attivazione e sospensione del servizio, che non ricorrono nel caso di specie.

Le richieste dell'istante di cui ai punti vi. e vii. possono trovare accoglimento in quanto la mancata lavorazione della disdetta esercitata dal cliente ha comportato l'emissione di fatture prive di giustificazione, con conseguente diritto all'indennizzo, pari al 10% delle somme ingiustamente fatturate con un minimo pari a euro 100,00, previsto dall'articolo 1, comma 292 della Legge n. 160/2019 (Legge Finanziaria 2020), motivo per cui WIND Tre sarà tenuta a corrispondere la penale pari al 10% degli importi ingiustamente fatturati per le linee fisse e mobili successivamente alla disdetta del 30 gennaio 2020, ad eccezione degli importi relativi alle linee n. 010.3028xxx – Office One 200 e n. 3270116xxx - Super Unlimited che non erano oggetto di disdetta.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Interpackaging Group 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 stornare/rimborsare in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, gli importi fatturati per le linee fisse e mobili successivamente alla disdetta del 30 gennaio 2020, ad eccezione delle linee nn. 010.3028xxx – Office One 200 e n. 3270116xxx - Super Unlimited che non erano oggetto di disdetta. Vanno inoltre stornati/rimborsati gli eventuali importi fatturati per le linee fisse e mobili successivamente alla disdetta dell'8 febbraio 2022.

3. 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, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, la penale pari al 10% degli importi ingiustamente fatturati per le linee fisse e mobili successivamente alla disdetta del 30 gennaio 2020, ad eccezione degli importi relativi alle linee n. 010.3028xxx – Office One 200 e n. 3270116xxx - Super Unlimited che non erano oggetto di disdetta.

4. 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.

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, 28 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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