



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 41/22/CIR

Definizione della controversia Pinto/Vodafone Italia S.p.a./Enegan S.p.a. (GU14/535309/2022)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 20 dicembre 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*”, di seguito denominato “*Codice*”;

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 “*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 sig. Pinto, del 29 giugno 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., titolare dell'utenza telefonica n. 0804311xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 1° novembre 2020 l'istante ha deciso di migrare la propria utenza telefonica verso Enegran S.p.A., associando i contratti per la fornitura di energia elettrica e gas;

b. l'utente, a seguito dell'installazione del *modem*, non ha riscontrato alcun problema per la linea dati; la linea voce, invece, non è stata mai migrata e, in data 12 gennaio 2021, Vodafone Italia S.p.A. ha staccato la linea generando, di fatto, la totale interruzione del servizio voce;

c. il disservizio è continuato malgrado le numerose segnalazioni al Servizio clienti e le PEC di reclamo, rimaste prive di riscontro;

d. in costanza di disservizio, l'istante ha provveduto a saldare le fatture emesse da Enegran S.p.A. (comprehensive della linea voce mai attivata) e le fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A., malgrado quest'ultimo operatore non avesse fornito più alcun servizio dal mese di gennaio 2021;

e. in assenza di riscontro ai reclami formulati, l'utente, nel mese di agosto 2021, ha inoltrato una richiesta di disdetta a Enegran S.p.A. la quale, non prendendo in carico la stessa, ha emesso ulteriori fatture.

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

i. il rimborso delle fatture emesse dal 12 gennaio 2021 fino alla cessazione, per un importo pari a euro 900,00 circa;

ii. lo storno dell'eventuale insoluto con ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio dati durante il passaggio tra operatori, a far data dal 12 gennaio 2021;

iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che, per quanto riguarda la portabilità del numero 0804311xxx verso il gestore Enegran S.p.A., risulta a sistema una richiesta di GNP *out*, inserita in data 24 dicembre 2020 ed espletata il 12 gennaio 2021. Per un disallineamento, tuttavia, il numero è rimasto

configurato sui sistemi Vodafone e il *link* è rimasto attivo, continuando a generare fatture. L'istante ha poi riconnesso il *modem* Vodafone (presumibilmente dopo il recesso da Enegran S.p.A.) e nel febbraio 2022 ha segnalato problemi nella ricezione delle chiamate sul numero 0804311xxx che, di fatto, era ormai cessato in Vodafone Italia S.p.A. per l'avvenuto passaggio in Enegran S.p.A. Per normalizzare la situazione, Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto - previo contatto con l'utente, che ha confermato di voler recuperare il numero - a inviare una segnalazione a TIM S.p.A. e, una volta ricevuto l'OK, a inserire l'ordine di GNP19403277 per completare l'importazione della numerazione, con DAC al 25 maggio 2022. L'utente ha confermato la risoluzione della problematica. Con riguardo alla domanda di storno/rimborso delle fatture emesse, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato l'estrema genericità della richiesta, sottolineando che non risulta in atti alcun valido reclamo relativo alla fatturazione. L'operatore ha, altresì, precisato che non sussistono morosità a carico dell'utente. Infine, ha contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che non sono presenti in atti reclami diretti a Vodafone Italia S.p.A.

L'operatore Enegran S.p.A., nel corso del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 9 settembre 2020, ha aderito all'offerta "INSIEME SINCERA", la quale prevede un'offerta congiunta per la fornitura di energia elettrica e dei servizi di telefonia. Attraverso la sottoscrizione di tale offerta, ha precisato l'operatore, il cliente ha diritto a uno sconto incondizionato sui servizi di telefonia e, in particolare, sono compresi nell'offerta la linea telefonica, le chiamate nazionali e la connettività. Unitamente al contratto di cui sopra, l'istante ha sottoscritto l'allegato "SIM INSIEME", richiedendo l'attivazione di una nuova linea di telefonia mobile. Enegran S.p.A. ha provveduto ad attivare la SIM di *backup* con decorrenza 26 novembre 2020. Successivamente, in data 22 dicembre 2020, è stata attivata la connettività, tramite la quale sono stati inviati anche i parametri di configurazione della FIBRA Mista Rame; di tanto è stato informato il cliente a mezzo *e-mail*. Per quanto riguarda, invece, la migrazione della linea VOIP con numerazione 0804311xxx oggetto della presente istanza, la società ha confermato che la stessa è correttamente migrata in Enegran S.p.A. dal 12 gennaio 2021; il perfezionamento del processo di migrazione è stato comunicato all'istante al proprio indirizzo di posta elettronica. In merito alla mancata risposta ai reclami, Enegran S.p.A. ha dichiarato che non risulta pervenuto alcunché a riguardo. Sono state, invece, aperte alcune segnalazioni al momento dell'avvenuto espletamento della migrazione per supporto nei collegamenti, tutte risolte nella medesima giornata dell'apertura, come documentato in atti. Per quanto riguarda la contestazione delle fatture emesse, Enegran S.p.A. ha precisato che, a seguito del passaggio dell'utenza di energia elettrica ad altro *Trader* con decorrenza 1° settembre 2021, in ossequio a quanto stabilito dalle condizioni tecnico-economiche di fornitura di cui al modulo di adesione, ha provveduto ad applicare, a partire dal mese di settembre 2021, alla fornitura dei servizi di telefonia un corrispettivo forfettario pari a euro 44,90 al mese ed euro 9,90 al mese per la SIM con profilo tariffario *Easy*. Enegran S.p.A. ha evidenziato, infine, che l'ultima fattura emessa è dell'8 ottobre 2021 (periodo fatturato: settembre 2021) a fronte della comunicazione di recesso dai servizi formulata dal cliente in data 20 settembre

2021, in virtù della quale la società ha provveduto a cessare i servizi collegati al contratto n. ISI19F/1884156. Enegan S.p.A. ha specificato inoltre che, a far data dal 29 settembre 2021, la numerazione 0804311xxx è passata ad altro operatore. L'operatore, evidenziando la presenza di traffico telefonico, ha rilevato come sia di chiara evidenza che l'istante abbia utilizzato i servizi forniti da Enegan S.p.A., in particolare la linea VOIP n. 0804311xxx oggetto di contestazione, posto che il processo di migrazione si è regolarmente perfezionato. Alla luce di quanto sopra esposto, stante la correttezza di quanto fatturato e dell'assenza di interruzioni del servizio nonché di reclami presentati, Enegan S.p.A. ha contestato *in toto* le richieste dell'istante e ha chiesto di respingere l'avversa istanza in quanto infondata sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi di seguito descritti.

In via preliminare, si rappresenta che l'utente ha precisato in udienza che la richiesta di cui al punto i. (rimborso delle fatture emesse dal 12 gennaio 2021 fino alla cessazione) deve intendersi rivolta all'operatore Vodafone Italia S.p.A. e riferita al periodo 12 gennaio 2021 - 29 settembre 2021. L'istante ha specificato, altresì, che la richiesta di indennizzo di cui al punto iii. (indennizzo per la totale interruzione del servizio dati durante il passaggio tra operatori, a far data dal 12 gennaio 2021) è da intendersi formulata per l'interruzione del servizio "voce" e non "dati", come indicato per mero errore materiale nel formulario GU14, e riferita al periodo 12 gennaio 2021 - 29 settembre 2021.

Va evidenziato, inoltre, che il contratto di abbonamento sottoscritto con Enegan S.p.A., depositato in atti, reca la data del 9 settembre 2020 - come riportato, peraltro, nelle memorie dell'operatore - e non del 1° novembre 2020, come indicato dall'istante nel formulario GU14.

Sempre in via preliminare, si deve far presente che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della società può ritenersi cessata la materia del contendere.

Al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia si è ritenuto necessario disporre una integrazione istruttoria nei confronti delle parti, finalizzata, per quanto concerne l'operatore Enegan S.p.A., a verificare l'effettiva presenza di traffico telefonico e di reclami/segnalazioni nel periodo interessato. Contestualmente è stato chiesto all'istante di depositare i reclami, asseritamente, inviati a mezzo PEC alla società. L'operatore Enegan S.p.A. ha riscontrato la predetta richiesta depositando le schermate da cui risultano le segnalazioni dell'utente e le fatture emesse da febbraio a settembre 2021, alcune delle quali recanti il traffico generato dall'utenza.

Dalla ricostruzione dei fatti è emerso che l'utente aveva attive con Enegan S.p.A., dal 9 settembre 2020, le offerte *ISEASY_19 (SIM)* e *Insieme Sincera*, che prevedevano la fornitura congiunta di energia elettrica e dei servizi di telefonia. In data 22 dicembre

2020 è stata attivata la connettività e il 12 gennaio 2021 si è perfezionata la migrazione della linea VOIP con numerazione 0804311xxx.

Dalla disamina della documentazione agli atti, risulta che il 13 gennaio 2021 l'utente ha segnalato a Enegan S.p.A. l'isolamento della linea, con riguardo al solo servizio di fonia. Il disservizio, secondo quanto riportato nel dettaglio dei *ticket* agli atti, è stato risolto nella medesima giornata, con conferma, da parte dell'utente, del regolare ingresso di chiamate. Il giorno seguente, 14 gennaio 2021, l'istante ha lamentato l'interruzione della linea dati. Tuttavia, dalle verifiche effettuate a sistema dall'operatore la linea risultava attiva e funzionante, con connessione in corso. Il *ticket* è stato gestito e chiuso nella medesima giornata. L'istante ha, poi, effettuato in data 12 maggio 2021 un'ultima segnalazione telefonica, lamentando l'isolamento della linea per il servizio voce. Dalle schermate a sistema, la problematica risulta essere stata superata nella medesima data, con lo spostamento del cavo di collegamento dell'apparecchio telefonico ad altra porta del *router*. In atti, non vi sono ulteriori segnalazioni o reclami formulati dalla parte istante.

L'utente ha deciso, poi, di migrare ad altro operatore e il 20 settembre 2021 ha inviato a Enegan S.p.A., a mezzo PEC, la richiesta di recesso del contratto di abbonamento. Il 29 settembre 2021, Enegan S.p.A. ha comunicato all'istante, tramite PEC, l'avvenuta migrazione dell'utenza verso Vodafone Italia S.p.A., precisando che avrebbe provveduto a cessare i restanti servizi rimasti attivi. La parte istante ha, infine, presentato il 18 marzo 2022 l'istanza di conciliazione (UG/509969/2022), propedeutica all'instaurazione del presente procedimento.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può trovare accoglimento atteso che la stessa, come precisato dall'istante in udienza, è rivolta all'operatore Vodafone Italia S.p.A., che è stato estromesso dalla procedura in virtù dell'accordo transattivo concluso in udienza.

La richiesta di cui al punto ii., non può essere accolta nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per la motivazione sopra esposta mentre, per quanto concerne la posizione di Enegan S.p.A., è dirimente la dichiarazione resa in udienza dall'operatore in ordine all'assenza di morosità a carico dell'utente.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio voce durante il passaggio tra operatori a far data dal 12 gennaio 2021 e fino alla cessazione (29 settembre 2021), può essere parzialmente accolta.

Difatti, a fronte delle doglianze dell'utente circa la totale interruzione del servizio di fonia, l'operatore nelle proprie memorie difensive asserisce, ma non dimostra, il corretto funzionamento della linea voce per l'intero periodo interessato. Invero, dalla disamina dei documenti allegati al fascicolo, in particolare delle fatture depositate dall'operatore Enegan S.p.A., è emerso che gli allegati tecnici alle fatture relative ai mesi di gennaio (n. 2021/20005.0172744 del 08/02/2021), maggio (n. 2021/20005.0523465 del 08/06/2021), giugno (n. 2021/20005.0616295 del 08/07/2021) e luglio (n. 2021/20005.0703533 del 08/08/2021) riportano, seppur in forma aggregata su base mensile, traffico generato dall'utenza dedotta in controversia, distinto per

Numeri Verdi, Urbane, Traffico Dati in Bundle, Numerazioni non geografiche, Cellulari. Tuttavia, gli allegati tecnici alle fatture relative ai mesi di febbraio (n. 2021/20005.0261265 del 08/03/2021), marzo (n. 2021/20005.0349222 del 08/04/2021), aprile (n. 2021/20005.0436123 del 08/05/2021) e agosto (n. 2021/20016.0036554 del 08/09/2021) si limitano a riportare il solo profilo di consumo (*Insieme Sincera, ISEASY_19*), senza esibire il dettaglio del traffico per le diverse tipologie.

Pertanto, sebbene vada rilevata l'inerzia dell'utente, il quale, pur avendo segnalato la problematica, da ultimo, il 12 maggio 2021, ha avviato l'istanza di conciliazione solo a distanza di circa un anno dal verificarsi il lamentato disservizio, può ritenersi che l'operatore non abbia assolto all'onere della prova contraria su di esso gravante ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile e della sua costante interpretazione giurisprudenziale, nonché del consolidato orientamento di questa Autorità.

Per l'effetto, la società Enegan S.p.A. sarà tenuta al pagamento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die*, limitatamente al periodo dal 1° febbraio 2021 (stante la presenza di traffico voce nella fattura relativa al periodo 1 - 31 gennaio 2021) al 12 maggio 2021 (data dell'ultima segnalazione in atti), pari a giorni 100, per la completa interruzione del servizio voce, per un totale di euro 1.200,00. Va precisato che il termine del periodo indennizzabile è stato così individuato in quanto si ritiene che la problematica sia stata presumibilmente risolta proprio a far data dal 12 maggio 2021, in ragione dell'assenza, nel periodo successivo, di segnalazioni o reclami e di iniziative da parte dell'istante volte al ripristino del servizio (a titolo d'esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo), nonché la presenza di traffico voce generato dall'utenza dedotta in controversia nelle fatture emesse nei mesi seguenti.

La richiesta di cui al punto iv., volta alla liquidazione degli indennizzi per la mancata risposta ai reclami, non può essere accolta in assenza di prova circa i reclami presentati, in considerazione del fatto che la parte istante non ha fornito riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento, con la quale era stato chiesto il deposito delle asserite "numerose PEC" di reclamo inviate all'operatore.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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 del sig. Pinto nei confronti di Enegan S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Enegan S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per la totale interruzione del servizio voce.

3. La società Enegan S.p.A. è tenuta, infine, 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, 20 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Massimiliano Capitano

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