

DELIBERA N. 70/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VENERE/VODAFONE ITALIA S.P.A./ENEGAN S.P.A.
(GU14/463865/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 3 marzo 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 “*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. 413/21/CONS, e in particolare l’art. 34, comma 2-bis, ai sensi del quale le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 Venere dell'8 ottobre 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 07711833xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'istante, cliente dell'operatore Enegan, ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 2 settembre 2020, un nuovo contratto con il gestore Vodafone, richiedendo la portabilità della predetta numerazione;

b. dopo alcuni giorni, l'agente presso il quale ha sottoscritto il contratto ha comunicato all'utente l'esito negativo della richiesta, per codice di migrazione errato;

c. l'istante ha contattato immediatamente il servizio clienti di Enegan, ricevendo dall'operatrice la conferma della correttezza del codice di migrazione 7jg077118330552xxx;

d. in data 15 marzo 2021, l'utente ha sottoscritto, pertanto, un nuovo contratto con l'operatore Vodafone, chiedendo la portabilità del numero 07711833xxx, ma anche quest'ultima richiesta ha ricevuto un KO per codice di migrazione errato. Parte istante ha precisato che i due contratti sottoscritti per il passaggio a Vodafone recavano tutta la documentazione necessaria, oltre a fatture dell'operatore Enegan ai fini della verifica del codice di migrazione;

e. a oggi, l'istante non è riuscito a migrare in Vodafone, ricevendo reiterati scarti per codice di migrazione errato.

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

- i. la risoluzione della problematica in essere da parte di Enegan e Vodafone;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori;

iv. *“il contributo per le spese sostenute, in forza del diritto del consumatore, con riferimento all'Art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS”*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, risultano due proposte di abbonamento sottoscritte, rispettivamente, da Venere di E. S. (settembre 2020) e Venere di M. F. (marzo 2021) nelle quali veniva richiesta l'attivazione di una connettività di rete fissa con importazione del numero 07711833xxx. Risulta che la pratica di settembre 2020 (n. 154423xxx) è stata eliminata in fase di *Check Call* per mancati chiarimenti sulla numerazione in portabilità e sul relativo CDM. La seconda pratica è stata anch'essa annullata per impossibilità tecnica alla migrazione del numero. L'istante è stato, poi, contattato dal Servizio clienti e, in tale occasione, ha comunicato di non essere più interessato alla migrazione. Vodafone ha rilevato, quindi, che nessuna responsabilità potrà essere imputata all'operatore per il mancato passaggio della linea, atteso che le problematiche attinenti all'importazione della stessa sono state comunicate all'istante - come pacificamente ammesso - e che l'utente medesimo ha poi dichiarato di rinunciare al passaggio in Vodafone; la società ha dunque correttamente ottemperato ai propri oneri informativi. Vodafone ha precisato, infine, che nessun prodotto è stato attivato e che non sono state emesse fatture in merito alla numerazione di cui si controverte. Alla luce di quanto esposto, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore Enegan, nel corso del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *“preliminarmente, Vi informiamo che mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. ISI19B/1639xxx, il Cliente ha aderito all'offerta INSIEME SINCERA che prevede la linea telefonica, chiamate nazionali e la connettività a mezzo “FR” Fibra mista Rame 200M adaptive. In virtù di tale contratto, in data 27/08/2019 è stata attivata la connessione dati 0771 14724xxx e, successivamente, in data 15/10/2019, è migrata in Enegan la numerazione telefonica 07711833xxx. Per quanto concerne il disservizio lamentato dall'istante dovuto al ritardo nell'espletamento della procedura di cambio di operatore, Vi comunichiamo che, da verifiche effettuate nei nostri portali, è emerso che la società scrivente non ha mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione da parte di altro operatore relativamente alla numerazione telefonica 07711833xxx e che tale utenza risulta, ad oggi, regolarmente in fornitura con Enegan S.p.A. Si conferma, inoltre, che il codice di migrazione relativo alla linea 07711833xxx è il seguente: 7JG077118330552xxx. Alla luce di quanto sopra rappresentato, chiediamo di respingere l'avversa istanza in quanto infondata sia in fatto che in diritto per i motivi sopra esposti”*. Da ultimo, Enegan ha evidenziato in udienza che, nella schermata depositata in atti da parte istante, relativa al KO ricevuto da Wind Tre - a seguito della ulteriore richiesta di migrazione del numero 07711833xxx, sottoscritta dall'utente in data 16 novembre 2021 con un operatore diverso da Vodafone - reca un codice di migrazione errato.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si deve far presente che l'operatore Vodafone 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.

Nel merito, con riferimento all'istanza di cui al punto i., occorre rilevare che Vodafone, in sede di contraddittorio, ha confermato che per problematiche di natura tecnica - non ulteriormente esplicitate - le richieste di portabilità non hanno avuto seguito. Dalla disamina della documentazione depositata dalla parte istante, è stato possibile verificare che la società Ordini Cafcom S.r.l. (soggetto che ha curato i contratti con Vodafone) ha comunicato all'utente il 2 ottobre 2020 il KO definitivo di Vodafone alla richiesta di migrazione in quanto *“il codice di migrazione non è utilizzabile”*, malgrado l'istante avesse inviato una fattura di Enegan recante il CDM in questione. Nella successiva comunicazione, trasmessa il 22 marzo 2021 a esito della nuova richiesta di migrazione sottoscritta dall'utente, Ordini Cafcom S.r.l. ha riferito che *“anche il nuovo contratto del cliente in oggetto è andato ko per codice di migrazione non importabile”*. L'annullamento delle richieste di migrazione da parte di Vodafone - come emerso anche in sede di contraddittorio - è avvenuto, dunque, prima della trasmissione della richiesta di passaggio all'operatore *donating* Enegan. In effetti, quest'ultima ha dichiarato, nella memoria agli atti e in udienza, di non aver mai ricevuto da Vodafone alcuna richiesta in tal senso.

Al fine di poter meglio comprendere la problematica in essere, è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Enegan, volta a verificare eventuali irregolarità concernenti il codice di migrazione. In riscontro alla richiesta, Enegan ha comunicato *“di aver svolto ulteriori verifiche in merito al codice di migrazione 7JG077118330552xxx relativo all'utenza telefonica 07711833xxx, all'esito delle quali non sono emerse anomalie. Le confermo, pertanto, la correttezza di tale codice di migrazione e ribadisco, altresì, quanto già dichiarato nelle memorie del 17/11/2021, in quanto non risultano mai pervenute richieste di migrazione per la linea telefonica 07711833xxx né da parte dell'Operatore Vodafone né da parte di altri Operatori. Colgo l'occasione per sottolineare che la stessa Vodafone, nelle proprie memorie difensive, fa genericamente riferimento ad una “impossibilità tecnica alla migrazione del numero” senza dimostrare di aver effettivamente inoltrato ad Enegan una richiesta di migrazione della suddetta linea e soprattutto di aver ricevuto un ko per «codice di migrazione errato»”*.

Tuttavia, all'esito delle ulteriori verifiche svolte dall'Autorità, è emerso che Enegan non ha predisposto il CDM secondo quanto previsto dalla delibera n. 35/10/CIR, in base alla quale la stringa completa (codice NP), fornita dal *donating* al cliente è costituita dalla concatenazione dei campi COW (valorizzato secondo quanto definito all'art. 1, commi 2, 3 e 4 della delibera n. 52/09/CIR), COR (valorizzato in modo convenzionale con “12345678”), COS (valorizzato in modo convenzionale con “222”) e del carattere di controllo (M). Attesa, dunque, l'individuazione dell'impedimento tecnico che ha inibito la migrazione in Vodafone del numero di cui si controverte - imputabile esclusivamente all'operatore Enegan - si ritiene possa riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo.

Tanto premesso, si dispone che l'operatore Enegan sia tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il periodo dal 2 settembre 2020 (data di sottoscrizione del primo contratto con Vodafone, con richiesta di portabilità) all'8 ottobre 2021 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento), per il numero di giorni pari a 401, per la mancata portabilità dell'utenza n. 07711833xxx.

Le richieste di ristoro di cui ai punti ii. e iii. devono intendersi assorbite dall'indennizzo testé riconosciuto.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto iv., 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 per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Venere 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 1.203,00 (milleduecentotre/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità del numero;

3. La società Enegan, 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, 3 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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