

**DETERMINA DIRETTORIALE 5/23/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/502170/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CATOLFI FUORI BINARIO DI M.F. e C. –  
Enegan S.p.A., Wind Tre (Very Mobile)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza della società CATOLFI FUORI BINARIO di M.F. e C., del 21/02/2022 acquisita con protocollo n. 0061142 del 21/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare della linea telefonica n. 0571544xxx e della linea dati n. 057114730xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente Enegan con una linea voce e dati, in data 25 novembre 2020 ha sottoscritto un nuovo contratto con Wind Tre, ma Enegan ha continuato a fatturare una numerazione 057114730xxx di cui l’istante non aveva conoscenza; b. in data 20 dicembre 2021 ha inviato regolare disdetta del contratto, ma Enegan ha applicato i costi per recesso anticipato. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la chiusura del contratto con regolarizzazione della posizione amministrativa mediante storno dell’insoluto e il rimborso di quanto indebitamente corrisposto; ii. la liquidazione degli indennizzi.

La società Enegan, nel corso del contraddittorio, ha precisato che, in merito all’attivazione non richiesta della numerazione 057114730xxx, alcuna responsabilità può esserle imputata, in quanto parte istante, mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. FTC19D/33xxx, in data 25 agosto 2019, ha aderito all’offerta

“Libera Uno”, che prevedeva la linea telefonica, n. 1 canale voce, chiamate verso fissi e cellulari nazionali senza scatto alla risposta, “FR” Fibra mista rame adaptive 200M/20 M b.mg. 1M/300kb. In virtù di tale contratto, in data 11 ottobre 2019 è stata attivata la linea dati n. 057114730xxx e, successivamente, in data 25 ottobre 2019, è migrata in Enegan la numerazione Voip n. 0571544xxx. Parte istante era a conoscenza dell’attivazione della linea dati, in quanto, in data 11 ottobre 2019, è stata inviata, all’indirizzo e-mail dell’istante, una comunicazione con i parametri di configurazione della linea dati in cui risulta chiaramente indicata l’utenza n. 057114730xxx. Inoltre, la linea n. 057114730xxx è sempre stata indicata in fattura sin dalla sua attivazione, come si evince chiaramente dalla fattura n. 2019/20016.0025xxx del 08/11/2019, allegata al fascicolo. Destituita di fondamento appare anche l’asserita fatturazione oltre il termine di trenta giorni dalla chiusura del contratto e la mancata lavorazione della disdetta. La linea telefonica n. 0571544xxx è migrata ad altro operatore in data 25 febbraio 2021, ma alcuna richiesta di migrazione risulta mai pervenuta relativamente alla connettività e, pertanto, Enegan ha legittimamente continuato a fatturare il canone previsto dall’offerta sottoscritta dal cliente. Solo in data 20 dicembre 2021 l’istante ha richiesto la disdetta del servizio dati di cui all’impianto n. 057114730xxx e, pertanto, Enegan ha provveduto a cessare tale servizio in data 31 dicembre 2021. Successivamente alla migrazione della linea Voip ad altro operatore, la linea dati sopra indicata è stata regolarmente utilizzata dal cliente, come si evince dai log di connessione che si producono in atti. Per quanto concerne l’asserita mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite, si precisa che, dalle verifiche effettuate, non sono emerse anomalie di fatturazione in quanto, nelle fatture emesse, risulta correttamente addebitato il canone mensile pari ad euro 44,90 IVA esclusa, nonché le spese amministrative, pari a euro 3,55 IVA esclusa, in ossequio a quanto previsto dal contratto sottoscritto dal cliente. In riferimento all’addebito in fattura dei costi di disattivazione dei servizi, è singolare come tali voci siano state contestate dall’istante ancor prima che venissero addebitate, facendo, peraltro, riferimento genericamente a ipotetici “malfunzionamenti della rete fissa/mobile segnalati tramite reclamo dal cliente”, circostanza non dimostrata e neppure oggetto della controversia in questione. Non si comprende neppure il costante richiamo all’asserito mancato “rispetto del vincolo temporale di 24 mesi”, mai eccepito in quanto, come dimostrato nella presente memoria il cliente è stato in fornitura oltre tale arco temporale. In ogni caso, si rappresenta che la fattura n. 22/20016.0001xxx emessa in data 8 gennaio 2022 contabilizza legittimamente i costi di disattivazione dei servizi previsti dal contratto n. FTC19D/33xxx, nella misura pari al “valore del contratto”, in ossequio a quanto previsto dalla delibera n. 487/18/CONS nonché dall’articolo 3 delle condizioni generali di contratto e dall’articolo. 2.2 della Carta dei Servizi di Enegan. Inoltre, Enegan ha precisato che non sono presenti reclami tempestivi. WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 3 febbraio 2021, a seguito di sottoscrizione della proposta di contratto, parte istante ha richiesto l’attivazione in portabilità dall’OLO Enegan della linea n. 0571544xxx con accesso FTTC e piano tariffario “Super Office One”. L’ordine di attivazione n. id 1-519410726xxx è risalito sui sistemi Wind Tre e si è completato in data 11 febbraio 2021, mentre la NP (Number Portability) della linea n. 0571544xxx veniva espletata in data 25 febbraio 2021, come risulta dal sistema di Customer Relationship Management (CRM). Diversamente da quanto asserito da parte istante, che indica la stipula di un nuovo contratto con Wind Tre dal 25 novembre 2020, nessun ordine di attivazione è risalito sui sistemi Wind Tre prima della data del 3 febbraio 2021, come risulta dalla stessa sottoscrizione contrattuale allegata al fascicolo e come dimostrato dal primo conto telefonico emesso che risale all’11 febbraio 2021, data di attivazione dell’accesso sui propri sistemi. In data 21 ottobre 2021 è risalita sui sistemi Wind Tre una prenotifica di cessazione della linea n. 0571544xxx, a seguito di richiesta di migrazione della stessa verso altro OLO. La disattivazione anticipata della linea n. 0571544xxx ha comportato, in data 21 novembre 2021, l’emissione del conto telefonico n. 2021T001347xxx dell’importo di euro 358,68, contenente le rate residue modem, nonché i costi di cessazione/migrazione del servizio, conformemente alle condizioni generali di contratto. Il predetto importo risulta insoluto. Wind Tre ha precisato che non risultano segnalazioni o reclami volti a contestare quanto oggetto della presente istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Enegan per i motivi che seguono. Nel merito, si assume che Enegan abbia ricevuto una notifica avente a oggetto la richiesta di Number Portability cd. pura della numerazione 0571544xxx; la procedura determina il trasferimento dal donating (nella fattispecie Enegan S.p.A.) al recipient (nella fattispecie Wind Tre S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (da ultimo delibera n. 35/10/CIR), la numerazione associata all’utenza viene trasferita sull’infrastruttura di accesso dall’operatore recipient, ma non comporta l’automatica risoluzione del contratto sussistente con l’operatore donating che continua ad offrire

all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie. (cfr. delibera n. 148/17/CIR). Ciò stante, dalla documentazione in atti non si evince se parte istante abbia effettivamente richiesto a Wind Tre la portabilità della sola numerazione, senza contestuale migrazione del servizio di accesso intermedio; tuttavia, tale considerazione non incide sulla valutazione della condotta posta in essere da Enegran che, in quanto operatore donating, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da Wind Tre, recipient. Ciò detto, però, preso atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di NP e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore donating, si ritiene che Enegran non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente non è stato esplicitato con chiarezza da Enegran che, nonostante a far data dal 25 febbraio 2021 i servizi sulla numerazione 0571544xxx, per effetto della procedura di NP, fossero forniti da Wind Tre, il rapporto contrattuale con Enegran non era cessato; tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza su un'altra numerazione, 057114730xxx, e avrebbe anche addebitato i relativi costi, fermo restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto. In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole parte istante, in accoglimento alla richiesta sub i., si ritiene che l'operatore Enegran debba rimborsare/stornare all'utente le fatture emesse in riferimento all'utenza n. 057114730xxx, a far data dal 25 febbraio 2021 (data in cui l'utenza risulta passata in Wind Tre) fino alla disdetta del servizio dati di cui al numero n. 057114730xxx, a cui è seguita la cessazione del servizio in data 31 dicembre 2021. Nel corso della discussione, così come confermato dalle fatture presenti nel fascicolo, Enegran ha fatto presente che risulta ancora attivo un servizio "SpotWifi" che genera fatturazione e che parte istante non ha mai disdetto. Ne consegue che gli importi attualmente insoluti risultano di competenza dell'istante. Anche nei confronti di WIND Tre la richiesta volta alla regolarizzazione della posizione amministrativa non può trovare accoglimento in quanto la disattivazione anticipata della linea n. 0571544xxx ha comportato, in data 21 novembre 2021, l'emissione del conto telefonico n. 2021T001347xxx dell'importo di euro 358,68, contenente le rate residue del modem nonché i costi di cessazione/migrazione del servizio, conformemente alle condizioni generali di contratto, che come tali risultano dovuti dalla parte istante. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta alla liquidazione degli indennizzi può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto e risulta priva di giustificazione, considerato che parte istante era a conoscenza dell'attivazione della linea dati, in quanto, in data 11 ottobre 2019, è stata inviata, all'indirizzo e-mail dell'istante, una comunicazione con i parametri di configurazione della linea dati in cui risulta chiaramente indicata l'utenza n. 057114730xxx. Inoltre, la linea n. 057114730xxx è sempre stata indicata in fattura sin dalla sua attivazione, come si evince dalla fattura n. 2019/20016.0025xxx dell'8/11/2019 allegata al fascicolo.

#### DETERMINA

- Enegran S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 21/02/2022, è tenuta a rimborsare/stornare, 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, le fatture emesse in relazione all'utenza n. 057114730xxx dal 25 febbraio 2021 al 31 dicembre 2021.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Giovanni Santella