

DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/787887/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Enel Energia S.p.A.

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

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 modificata 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. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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. 194/23/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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le competenze e le attività proprie del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 30/10/2025 acquisita con protocollo n. 0276182 del 30/10/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui al codice cliente n. 111 64xxxx con l’operatore Enel Energia S.p.A., di seguito, per brevità, Enel Energia, lamenta l’addebito dei costi di disattivazione dopo il recesso e l’insoddisfacente risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- riceveva da Enel Energia la fattura di chiusura che contestava, ritenendola non corretta. Evidenziava che *“l’ultima fattura incorretta”* riportava un addebito di *“costi di disattivazione pari a 26,90 €”*, che, a suo avviso, costituiva *“alla fine una penale illegita”*.
- Sosteneva che tale importo non fosse dovuto, poiché *“il contratto Enel non prevedeva alcun periodo di permanenza e tutti i pagamenti erano stati regolarmente effettuati”*. Riteneva quindi che *“l’importo di 26,90 €, sebbene non venga definito “penale” da Enel, costituiva comunque un onere vietato dall’Autorità per l’utente che abbia rispettato il periodo di vincolo”*.
- Inviava un reclamo in data 13 agosto 2025, a mezzo PEC, contestando l’addebito e chiedendo chiarimenti sulla legittimità del costo applicato.
- L’istante ha allegato la risposta ricevuta, in data 25 agosto 2025, da Enel Energia, nella quale l’operatore sosteneva che il costo fosse dovuto e confermava *“la correttezza degli importi fatturati”*.
- Nel formulario GU14 contesta il riscontro ricevuto da Enel Energia, affermando che *“l’Autorità dice che solo si deve pagare sotto certa condizione”* e che nel suo caso tali condizioni non ricorrevano. Ribadiva infatti che *“l’addebito di € 26,90 per la disattivazione del servizio risultava illegittimo, poiché non giustificato da costi tecnici reali e contrario alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS”, che consente il recupero esclusivamente di costi effettivi e documentabili”*.

- L'istante dichiarava inoltre che *“non aveva receduto il contratto prima della scadenza del termine previsto al contratto”* e che *“aveva adempiuto tutte le condizioni di Enel”*, richiamando le indicazioni dell'Autorità in materia di recesso, migrazione e portabilità del numero pubblicate sul sito istituzionale AGCOM - <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recesso-dal-contratto-migrazione-e-portabilita-del-numero>.
- Secondo l'istante l'operatore non ha fornito alcuna prova, né in contratto né in risposta al reclamo, del fatto che la somma di euro 26,90 rappresenti costi tecnici effettivi e documentabili.

In data 21 ottobre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Enel Energia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando i *“rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 5,500.00 €”*, ha chiesto:

- “cancellazione della fattura e tutti i debiti attuali (benché non c'è nessuno) Rimborso di 55 € per tutto questo”.*
- Rimborso entro un termine massimo di 30 giorni, e non nel termine di 90 giorni, e che sia impedito a Enel di effettuare azioni dannose in relazione alla presente vicenda.

2. La posizione dell'operatore.

In data del 12 novembre 2025, la società Enel Energia, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato una memoria di difensiva, ha rappresentato quanto segue:

- *“in data 30/01/2024 il Signor XXX sottoscrive il contratto di adesione all'offerta di nuova connessione internet con la scrivente Società (allegato 1).*
- *Il contratto sottoscritto dal cliente prevede una durata pari a 24 mesi, con rinnovo automatico a tempo indeterminato alla scadenza.*
- *Il servizio viene attivato in data 06/03/2024 e, a decorrere da questa data, Enel Energia S.p.A. inizia legittimamente a fatturare i consumi.*
- *In data 25/07/2025, il cliente chiede la cessazione del servizio che viene eseguita in data 28/07/2025.*
- *In data 01/08/2025 viene emessa la fattura di chiusura contratto nr 701224xxxx di importo pari a 51,20€ contenente il canone mensile relativo al mese di luglio 2025 nonché le spese di disattivazione pari a 26,90€*
- *In data 02/09/2025 l'istante attiva il Procedimento UG/773703/2025 (negoziazione semplificata) richiedendo lo storno dell'importo addebitato per la cessazione del servizio pari a euro 26,90.*
- *Tale addebito è previsto nel contratto allegato nel paragrafo “Durata, rinnovo e risoluzione” (pag 5 e 6 della sintesi contrattuale), dove sono esplicitate le ipotesi in cui tale importo non deve essere addebitato.*
- *L'importo, infatti, non è dovuto nei casi in cui:*
 - *il cliente decida di recedere dal contratto per la mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche comunicate da Enel Energia;*
 - *l'accesso ad Internet non rispetti i livelli di qualità previsti contrattualmente;*
 - *alla scadenza del primo impegno contrattuale.*

- *Il contratto dell'istante, essendosi concluso prima della durata stabilita contrattualmente (06/03/2026), non rientra nei casi di esclusione sopra detti.*
- *Per maggiore trasparenza riportiamo di seguito le schermate che si riferiscono alle condizioni sopra evidenziate”.*
- *“In data 03/09/2025 Enel Energia inserisce nel Portale Conciliaweb una proposta conciliativa che prevede un ristoro da accreditare sul conto corrente dell'istante”.*
- *“La proposta non è stata accolta ed il Procedimento anzidetto si è concluso con un mancato accordo (allegato 2). Per tutto quanto sopra esposto, pur confermando la correttezza dell'operato di Enel Energia, siamo tuttavia disponibili a giungere ad una soluzione bonaria della vicenda”.*

3. La replica dell'istante.

L'istante nell'ambito del contraddittorio in data 15 novembre 2024 ha depositato una nota di replica con cui ha precisato quanto segue:

- *“Punto 5 – Enel dice che loro aggiungono “spese di disattivazione” pari a 26,90 €.*
- *L'addebito di €26,90 per la disattivazione del servizio risulta (...) illegittimo, poiché non giustificato da costi tecnici reali e contrari alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, la quale consente esclusivamente il recupero dei costi effettivamente sostenuti e documentabili. Non ho ricevuto adeguata documentazione.*
- *Punto 7 e 8 – (...).*
- *Falso quello che dice Enel. Aggiunto paragrafo “Durata, rinnovo e risoluzione” del contratto che Enel ha inviato a quest'Autorità*
- *Sottolineato in colore “rosso” Enel indica che “in caso di recesso”... per “morosità” si addebiterà l'importo di 26,90€. MA (...) NON [c'è] stato nessun problema di morosità perché tutte le fatture sono state pagate in tempo in forma, cioè un magnifico cliente. Questo addebito di 26,90 € è illecito.*
- *Punto 9 – Enel dice che il contratto sia “concluso prima della durata stabilita contrattualmente” (24 mesi) e “non rientra nei casi di esclusione sopra detti”.*
- *Falso l'ultima parte che dice “non rientra nei casi di esclusione sopra detti” perché loro e si vede sotto dicono chiaramente che “il Cliente può recedere in ogni momento” e non si dice in nessun momento che abbia una “penale” o “spese di recesso” in caso di farlo prima 24 mesi.*
- *Tale addebito non è corretto, perché il contratto Enel non prevede alcun periodo di permanenza e tutti i pagamenti sono stati regolarmente effettuati. L'importo di 26,90 €, sebbene non venga definito “penale” da Enel, costituisce comunque un onere vietato dall'Autorità per l'utente che abbia rispettato il periodo di vincolo. Benché loro dicono che si deve pagare sempre, l'Autorità dice che solo si deve pagare sotto certa condizione: Non ho recesso il contratto prima della scadenza del termine previsto al contratto: <https://www.agcom.it/agcom-per-te/i-miei-diritti/recesso-dal-contratto-migrazione-e-portabilita-del-numero>*
- *Per maggiore trasparenza riport[a] di seguito la stessa schermata che Enel ha messo ma ho sottolineato quello che loro non hanno visto (...).*
- *La proposta che Enel faceva non è corretta con tutto il tempo che ho sprecato, ansia e problemi che portano in questo caso.*
- *Reclamo per la scorretta fatturazione*

- Chied[e] a Agcom usare il potere di “congelare” la controversia, e quindi anche la conseguente azione di recupero crediti, fino alla definizione”.

4. La richiesta istruttoria.

In data 22 febbraio 2026, con riferimento alla controversia in oggetto, ai fini del completamento istruttorio, è stato richiesto alle parti, ai sensi dell’art. 18, comma 2, del Regolamento, “di indicare se la cessazione dei servizi, avvenuta in data 28 luglio 2025, sia stata eseguita per passaggio ad altro operatore (migrazione) oppure a seguito di richiesta di recesso/cessazione totale del servizio da parte dell’utente”.

Nei termini concessi, l’operatore Enel Energia ha confermato “che il recesso del servizio è stato eseguito a seguito di domanda di cessazione richiesta dal cliente” e l’utente ha ribadito la richiesta di “chiusura totale del contratto”.

5. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si rileva quanto segue:

- la domanda *sub ii)*, così come formulata, riguarda aspetti che non possono formare oggetto della presente decisione, in quanto attinenti a ordini di *facere* che esulano dal perimetro della competenza decisoria previsto dall’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Si evidenzia, in particolare, che la richiesta relativa a una riduzione dei tempi di un eventuale pagamento attiene a valutazioni e pattuizioni rimesse esclusivamente all’autonomia negoziale delle parti, come chiarito anche dalla Delibera AGCOM n. 169/19/CIR;
- la domanda *sub ii)* nella seconda parte della richiesta non può essere ricondotta alla contestazione formulata dall’istante in merito alla previsione contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto di Enel Energia secondo cui “[i]n caso (...) di sospensione del servizio per morosità, Enel Energia addebiterà al cliente un costo di disattivazione fino a 26,90 € (IVA inclusa)”. Tale aspetto non è valutabile nell’ambito della presente disamina, non essendosi verificata alcuna sospensione del servizio e considerato che l’importo di euro 26,90 risulta applicato dall’operatore esclusivamente a seguito del recesso;
- con riferimento alla domanda *sub i)* e alla quantificazione degli indennizzi in euro 5,500.00, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del sopracitato Regolamento, l’oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella riportata domanda risulterebbe inammissibile. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina si incentrerà sull’addebito dei costi di disattivazione, nonché sulla risposta al reclamo.

Sui costi di disattivazione

L’istante ha contestato che “[l]’importo di 26,90 €, sebbene non venga definito “penale” da Enel, costituisce comunque un onere vietato dall’Autorità per l’utente che abbia rispettato il periodo di vincolo”.

Di contro, l'operatore ha dedotto la correttezza della somma addebitata, richiamando le Condizioni Generali di Contratto accettate dall'istante.

La domanda *sub i)* non può essere accolta per le ragioni che seguono.

Ai fini di un corretto inquadramento della *res controversa*, si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate dai costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole che impongano oneri in caso di recesso anticipato, fatta eccezione per le spese effettivamente giustificate dai costi sostenuti dall'operatore.

Con specifico riferimento al costo di disattivazione pari a euro 26,90 imputato a seguito del recesso, le *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*, di cui all'Allegato A alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso IV, n. 16, stabiliscono che *«le spese di recesso possono riguardare»* tra l'altro *«i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza»*.

Sul punto rileva anche il capoverso IV, n. 13, della medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, che – in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124 – prevede che le spese di recesso debbano essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La stessa Delibera, al capoverso VIII, n. 37, richiama inoltre l'obbligo per gli operatori di *«comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica»*.

Nel caso di specie, l'importo di euro 26,90 addebitato all'utente a titolo di spese di disattivazione, con fattura n. 701224xxxx del 1° agosto 2025, risulta coincidere con il costo indicato dall'operatore nella tabella riepilogativa dell'offerta pubblicata nella sezione dedicata alla Trasparenza Tariffaria del sito web, in ottemperanza alla Delibera Agcom n. 252/16/CONS (*“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*).

Inoltre, l'operatore ha prodotto il *“Modulo di Adesione all'offerta di connessione internet con Enel Energia”*, sottoscritto in data 30 gennaio 2024 e corredato della relativa sintesi contrattuale. In tale documentazione, nella sezione *“Durata, rinnovo e risoluzione”*, viene specificato: *“Il contratto ha una durata di 24 mesi al termine dei quali lo stesso verrà automaticamente rinnovato a tempo indeterminato”*.

La medesima Sintesi Contrattuale indica altresì i casi in cui il costo non è applicabile, riportando testualmente: *“Tale costo non è dovuto se decidi di recedere per la mancata accettazione delle variazioni contrattuali ed economiche comunicate da Enel Energia o quando il tuo accesso ad Internet non rispetta i livelli di qualità previsti contrattualmente o quando, alla scadenza del primo impegno contrattuale, il contratto verrà automaticamente rinnovato a tempo indeterminato”*.

Sul punto, si richiama il *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, di cui all'Allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS, il quale riconosce all'utente finale il diritto di recedere senza penali né costi nelle ipotesi espressamente previste.

In particolare:

- l'art. 6, comma 2, stabilisce che *“gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione”*

quando l'operatore comunichi modifiche delle condizioni contrattuali, salvo che tali modifiche siano *“esclusivamente a vantaggio dell'utente finale”, “di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo”* sull'utente, oppure siano *“imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale”*;

- l'art. 6-bis, comma 1, prevede che *“in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente”* tra le prestazioni effettive della connessione e quanto promesso contrattualmente, l'utente ha il diritto *“di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo”*, fatto salvo il diritto agli indennizzi;
- l'articolo 5, comma 5, nei contratti che prevedono *“proroga automatica”*, riconosce all'*“utente finale, almeno dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, il diritto di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione”*.

Sulla base di quanto evidenziato sopra, l'utente, il quale ha sottoscritto il contratto il 30 gennaio 2024, con cessazione del rapporto in data 28 luglio 2025, non rientra in nessuna delle ipotesi di cui sopra, avendo manifestato la volontà di recedere prima del ventiquattresimo mese e, dunque, al di fuori dei casi che consentono l'esonero dal pagamento dei costi di disattivazione.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente, per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 26,90, non può essere accolta, attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS e n. 487/18/CONS, e considerato che la cessazione è intervenuta prima del decorso dei ventiquattro mesi.

Sulla risposta al reclamo

L'istante allega al fascicolo e contesta la risposta del 25 agosto 2025 ricevuta da Enel Energia al proprio reclamo del 13 agosto 2025, laddove l'operatore ha rappresentato la corretta gestione del cliente.

La richiesta di indennizzo *sub i)*, riletta come in premessa, può essere accolta per le ragioni che seguono.

Agli atti del procedimento risulta il reclamo del 13 agosto 2025, con cui l'istante ha lamentato la fatturazione di un importo *“non corretto”* relativo alla *“disattivazione”*, contestando all'operatore di aver *“caricato 22,05 + IVA in più”*. Con il medesimo reclamo, l'istante ha allegato la fattura contestata, emessa con il solo importo complessivo e priva di indicazioni circa le singole voci, chiedendo espressamente al gestore di *“inviare la fattura con i dettagli corretta”*.

Venendo all'esame della risposta del 25 agosto 2025, si rileva che l'operatore si è limitato a confermare gli importi, facendo un riferimento quasi testuale alle Condizioni Generali del Contratto, senza fornire una scomposizione analitica delle voci fatturate e senza chiarire in modo immediato ed esplicito che l'addebito contestato derivava dal recesso avvenuto prima dei ventiquattro mesi. Tale impostazione, incentrata su un mero rinvio alle clausole contrattuali, risulta non adeguata a fornire una risposta effettiva e utile rispetto alla contestazione formulata dall'utente.

Deve inoltre essere rilevato che l'operatore non ha dato riscontro alla questione sollevata dall'utente riguardo alla restituzione del modem in comodato d'uso, profilo direttamente connesso alla valutazione della legittimità e della correttezza degli addebiti applicati in fase di dismissione del servizio. Tale elemento avrebbe potuto incidere sulla ricostruzione della situazione fattuale e, conseguentemente, sulla valutazione dell'importo contestato.

Infine, alla luce del fatto che l'istante contesta la legittimità del costo, sarebbe stato opportuno che l'operatore chiarisse la correttezza dell'addebito alla luce della normativa di settore (Delibere AGCOM n. 252/16/CONS, n. 487/18/CONS e n. 307/23/CONS). In particolare, il riferimento alla pagina del sito web dedicata alla Trasparenza tariffaria avrebbe costituito un'indicazione utile per

l'utente è idonea a soddisfare pienamente la sua esigenza informativa. Da ultimo, può essere evidenziato che l'operatore avrebbe potuto richiamare anche l'obbligo – stabilito dalla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, Allegato A, capoverso VIII, n. 37 – di comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea, con analitica indicazione delle relative componenti e giustificazioni economiche. Tale riferimento avrebbe ulteriormente contribuito a rendere trasparente la congruità del costo applicato nel caso concreto.

Ciò premesso, con riferimento al caso di specie, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom, sussiste un indennizzo per ritardata/mancata risposta al reclamo, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inadeguata a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente. (v. *ex multis* Delibera Corecom Piemonte n. 22/2020, Corecom Lazio Delibera n. 38/12, Corecom Lombardia Delibera 35/11, Delibera Corecom Toscana n. 107 del 10 novembre 2020).

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 28 settembre 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 13 agosto 2025 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 21 ottobre 2025.

Quindi, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo pari a euro 57,50 (cinquantasette/50) computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per i 23 giorni di incompleta risposta al reclamo ai sensi del sopracitato art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi.

DETERMINA

- Enel Energia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 30/10/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 57,50 (cinquantasette/50), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

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 Dirigente pro tempore

Andrea Di Bernardo

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)