

**DELIBERA N. 119/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ENEGAN SPA**

**(GU14/661735/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione dell'11 luglio 2024;

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. 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. 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. 194/23/CONS;

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);

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 “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale 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 Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 09/02/2024 acquisita con protocollo n. 0039436 del 09/02/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto privato di telefonia fissa Voce + Dati relativo all’utenza n. 0571 55xxxx con la società Enegan S.p.a., di seguito, per brevità, Enegan, lamenta l’interruzione totale dei servizi a decorrere dalla fine di ottobre 2023, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- dalla fine di ottobre 2023 l’utenza n. 0571 55xxxx risultava completamente isolata;
- a seguito di segnalazioni, effettuate anche tramite e-mail, l’istante riceveva, in data 2 novembre 2023 sempre a mezzo e-mail, una comunicazione dell’operatore, il quale riferiva di aver provveduto “*a sollecitare la risoluzione al fornitore della sua segnalazione. Seguiranno aggiornamenti in merito.*”;
- ciononostante, il malfunzionamento perdurava senza che l’istante ricevesse altri riscontri;
- in data 26 dicembre 2023, reiterava la doglianza a mezzo email e descriveva sinteticamente la vicenda nei termini che seguono: “*prima della fine di ottobre 2023 ho avuto problemi con la linea telefonica e la linea internet*”. Nella medesima missiva, comunicava che dal 2 novembre 2023 aveva segnalato quotidianamente all’operatore il disservizio e che il 13 novembre 2023 aveva

inviato una e-mail di reclamo “*ai seguenti indirizzi email: servizio.tlc@enegan.it e a servizioclienti@enegan.it senza successo. Per questo mi sono presentata personalmente presso la vostra sede di limite dove mi riferiscono che il guasto essendo sulla linea esterna deve essere risolto dalla Tim e che avrebbero sollecitato per la risoluzione del problema*”. Continuava precisando che “*dopo circa una decina di giorni è venuto a casa un tecnico della Tim che ha controllato tutto l'impianto esterno, non rilevando niente ha fatto un successivo controllo al filo esterno rilevando lì la problematica [e] promettendomi che avrebbe mandato una successiva persona*”. Trascorsa un'ulteriore settimana, l'utente veniva contattato direttamente dall'operatore Enegan, il quale “*prometteva di togliere la fattura di novembre della quale ho invece ricevuto il sollecito*”. L'ultimo intervento effettuato dal tecnico della Tim risaliva al 18 dicembre 2023;

- in data 9 gennaio 2024, reiterava il reclamo del 26 dicembre, sempre con comunicazione a mezzo e-mail, nella quale precisava, inoltre, che “*il (...) disservizio (...) ancora persiste. Purtroppo continuo a essere senza linea telefonica e senza internet nonostante i continui interventi dei tecnici. Le fatture continuano ad arrivare normalmente (...)*”;
- l'operatore non forniva risposta ad alcuno dei suddetti reclami.

In data 18 gennaio 2024, la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Enegan tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sempre in data 18 gennaio 2024, l'utente inoltrava al CoReCom Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del servizio interrotto.

A seguito di detto procedimento l'utenza veniva riattivata in data 26 gennaio 2024 come confermato dall'istante.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare complessivo stimato in euro 2.050,00, l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) “*indennizzo dal 02/11/2023 fino ad effettiva risoluzione ad oggi quantificato in euro 1.500,00*”;
- ii) “*Indennizzo di euro 250,00 per mancato rispetto oneri informativi e contrattuali*”;
- iii) “*Indennizzo di euro 300,00 per mancato riscontro ai reclami e segnalazioni*”.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Enegan, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 26 febbraio 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- a seguito della segnalazione dell'istante del 23 ottobre 2023, l'operatore informava il Fornitore *“mediante l'apertura della segnalazione case CS006xxxx”*, che veniva chiusa con la causale *“causa di forza maggiore – fulminazione”*.
- Successivamente, in data 30 ottobre 2023, l'istante presentava nuovo reclamo per disconnessioni sulla linea dati; di conseguenza, veniva aperta una nuova segnalazione al Fornitore *“case CS006xxxx”*, il quale informava che *“si trattava di un guasto master, ossia di un guasto che colpisce molteplici linee di una zona specifica, e che le attività necessarie al ripristino nonché le relative tempistiche risultavano fortemente condizionate dagli eventi meteorologici calamitosi che si sono verificati in Toscana all'inizio del mese di novembre 2023 e che hanno interessato l'area delle utenze e danneggiato lunghi tratti di linea telefonica e apparati di vario genere”*.
- In conseguenza di ciò, il fornitore indicava quale data ultima di superamento delle criticità il 13 dicembre 2023, ma l'effettivo ripristino della linea avveniva in data 19 dicembre 2023.
- In data 03/01/2024, parte istante lamentava nuovamente problemi sulla linea telefonica 057155xxxx e, pertanto, veniva aperta una nuova segnalazione al fornitore (case CS007xxxx), il quale riferiva che *“la linea risultava disturbata a seguito dell'intervento precedentemente effettuato a causa degli eventi calamitosi che avevano colpito la zona e che risultava necessario sostituire 50 metri di politene da scatola derivazione camera a box”*.
- Il ripristino della linea avveniva in data 26 gennaio 2024, come confermato nell'ambito del procedimento GU5/657081/2024.
- Precisava che *“i disservizi lamentati da controparte e per i quali Enegan si è adoperata sin da subito per la loro risoluzione, non possano essere in nessun modo imputabili al gestore telefonico, e che gli eventi meteo climatici occorsi in Toscana nel mese di novembre 2023 hanno provocato un generale allungamento dei tempi di risoluzione anche a causa dei molteplici disservizi da questi provocati”*, richiamando in proposito l'art. 6 del vigente Regolamento sugli Indennizzi.
- Allegava alla memoria difensiva l'Ordinanza commissariale n. 98 del 15 novembre 2023, emessa dalla Regione Toscana, e l'elenco dei Comuni ricadenti nell'ambito territoriale delle Province individuate con la Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 novembre 2023, ove rientrava il Comune di Cerreto Guidi nel quale risultava ubicato l'impianto telefonico oggetto della presente doglianza.
- Specificava, inoltre, che *“l'Ufficio Tecnico ha costantemente informato l'istante sulla natura del guasto e sulle difficoltà incontrate per la risoluzione dello stesso e, pertanto, quest'ultimo ha sempre avuto contezza della gravità del guasto in essere”*.

- Ai reclami del 26 dicembre 2023 e del 9 gennaio 2024 rispondeva in data 9 febbraio 2024, informando altresì l'istante che l'operatore *“non addebiterà il canone relativo alla mensilità di gennaio 2024 e che, con il ciclo di fatturazione di marzo 2024, verranno stornati i canoni relativi ai mesi di novembre e dicembre 2023”*.

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo nel merito il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

### **3. Replica dell'istante**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- la causa del disservizio, dal momento che il primo reclamo, come confermato nella memoria difensiva dell'operatore, risale al 23 ottobre 2023 ed era, quindi, anteriore allo stato di emergenza del 2 novembre 2023.
- Le comunicazioni inviate in risposta al reclamo, le quali, oltre a non essere certificate e corredate di avvenuta consegna all'istante, non fornivano ulteriori specifiche oltre a *“trattasi di causa maltempo”*.
- La risposta del 9 febbraio 2024 al reclamo del 23 ottobre 2023, la quale, oltre ad essere tardiva e priva *“della prova di invio e ricezione verso l'utente”*, era successiva al deposito dell'istanza del GU5.

Parte istante ha concluso respingendo le argomentazioni presentate nella memoria di controparte.

### **4. Controreplica dell'operatore.**

La società Enegan S.p.a. ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una controreplica con la quale ha ribadito la propria posizione, specificando che:

- Gli eventi calamitosi verificatisi in Toscana nel novembre del 2023 non erano la causa del disservizio, bensì la causa dell'allungamento dei tempi di risoluzione, avendo condizionato *“le attività necessarie al ripristino del corretto funzionamento della linea”*.
- Tutte le comunicazioni inviate all'istante, compresa la risposta al reclamo, venivano spedite *“all'indirizzo e-mail xxx@gmail.com, indirizzo utilizzato dello stesso istante per l'inoltro dei reclami. Sul punto, ci preme sottolineare che l'utente è persona fisica che non ha mai comunicato ad Enegan un proprio indirizzo di posta elettronica certificata”*.

### **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.

Ciò premesso, la presente disamina si concentra sull'interruzione dei servizi per motivi tecnici e sulla mancata risposta al reclamo, con i rispettivi indennizzi.

Sul malfunzionamento totale del servizio.

Parte istante lamenta l'interruzione totale dell'utenza *de qua*, con relativa richiesta d'indennizzo “*dal 02/11/2023 fino ad effettiva risoluzione*”; di contro, l'operatore esclude la propria responsabilità invocando la forza maggiore per eventi calamitosi verificatesi in Toscana a novembre 2023, come da Ordinanza commissariale n. 98 del 15 novembre 2023.

La domanda *sub i*) merita parziale accoglimento nei termini che seguono.

*In primis*, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387; Cass. Civ. 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

Inoltre, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e successive modifiche, nonché richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore. In particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Quanto all'ipotesi di malfunzionamenti/interruzioni conseguenti ad eventi eccezionali o calamità naturali, l'art. 6 comma 5, del vigente Regolamento sugli indennizzi prevede che “*l'operatore è considerato responsabile ai fine della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi*”.

Nel caso di specie, l'istante ha subito un'interruzione dei servizi collegati all'utenza *de qua* dal 23 ottobre 2023 sino al 26 gennaio 2024, data di effettivo ripristino come confermato in sede di GU5/657081/2024.

La forza maggiore, in relazione alla quale l'operatore ha soddisfatto l'onere della prova come richiesto dalla citata normativa (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. 14 settembre 2022

n. 34930, nella quale era stato ritenuto soddisfatto l'onere della prova per “*l'ampia diffusione [fornita] dai mezzi di informazione e che i bollettini delle previsioni meteo ed i provvedimenti adottati in via di urgenza dalle autorità amministrative e locali, prodotti agli atti di causa, comprovavano, in maniera attendibile ed esaustiva, che le disastrose condizioni meteorologiche avevano rivestito una connotazione di imprevedibilità, eccezionalità e gravità*”) non costituisce causa del lamentato disservizio, dal momento che lo stato di emergenza era iniziato il 2 novembre 2023 (con durata di 12 mesi, come da Ordinanza commissariale n. 98 del 15 novembre 2023 e Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 novembre 2023) data successiva al primo reclamo dell'istante del 23 ottobre 2023.

Ciononostante, gli eventi calamitosi menzionati costituiscono causa di forza maggiore in relazione alle tempistiche entro le quali l'operatore era tenuto alla risoluzione del disservizio. Come già precisato, la società Enegan ha fornito prova in relazione alla causa di forza maggiore che ha determinato un ritardo nella riparazione del guasto, allegando l'Ordinanza sopracitata, l'elenco dei Comuni ricadenti nell'ambito territoriale delle Province individuate con la Delibera del Consiglio dei Ministri del 3 novembre 2023 interessate dell'evento e ha fornito evidenza dell'espletamento degli interventi tecnici dovuti al fine di ripristinare la funzionalità del servizio. Infatti, dal corredo istruttorio risulta che l'operatore si è prontamente attivato tramite apertura di tickets indirizzati al fornitore.

Ciò posto, peraltro si evidenzia che l'operatore, nel periodo precedente al 2 novembre 2023, non essendo ancora iniziato lo stato di emergenza al fine di escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le azioni necessarie alla risoluzione delle problematiche lamentate.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua* dal 23 ottobre 2023 al 1° novembre 2023.

Per quanto riguarda l'interruzione dei servizi sull'utenza *de qua*, si richiama l'art. 6 comma 1, del vigente Regolamento sugli indennizzi, che dispone “*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di interruzione*”.

Ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare i predetti disservizi (voce ed internet ADSL), si individua il *dies a quo* nel 23 ottobre 2023, giorno del primo reclamo inviato al gestore, ed il *dies a quem* nel 1° novembre 2023, data immediatamente precedente allo stato di emergenza, per un totale di 9 giorni per ciascun servizio.

Pertanto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, l'istante ha diritto all'indennizzo pari ad euro 108,00 (centootto/00), determinato secondo il parametro di

euro 6 *pro die* per ciascun servizio (euro 54,00 per il servizio voce ed euro 54,00 per il servizio internet) a titolo di indennizzo per 9 giorni di malfunzionamento totale.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati, con riferimento all'utenza n. 057155xxxx dal 23 ottobre 2023 (data cui l'operatore riferisce avere avuto la prima segnalazione dell'utente) al 25 gennaio 2024 (giorno antecedente il ripristino del funzionamento dell'utenza) atteso che trattandosi di contratto a prestazioni corrispettive, in assenza del servizio da parte dell'operatore, seppure per impossibilità temporanea della prestazione per cause di forza maggiore, in base ai principi del codice civile, (art.1463 c.c.) l'operatore non può chiedere la controprestazione all'istante, ovvero il pagamento delle fatture.

L'operatore, inoltre, è tenuto al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Di converso non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* relativa al riconoscimento degli indennizzi per mancato rispetto degli oneri informativi, in quanto già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

Con la domanda *sub iii)*, l'istante chiede un indennizzo per la mancata risposta ai reclami inviati all'operatore a far data dal 23 ottobre 2023. Di contro, la società Enegan S.p.a. eccepisce di aver costantemente informato l'utente circa la natura dei disservizi e di aver fornito compiuta risposta ai reclami in data 9 febbraio 2024.

La domanda è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

Si richiama, in proposito, il combinato disposto dell'art. 8 co. 4 e dell'art. 11 co. 2 della Delibera n. 179/03/CSP, il quale 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, per cui la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Si richiama inoltre l'art. 12 co. 1 del vigente Regolamento sugli 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 sensi del co. 2 del citato articolo, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo "*deve computarsi in misura unitaria [...] anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Nel caso di specie, i reclami inoltrati dall'istante all'operatore, da considerare in maniera unitaria poiché relativi al medesimo oggetto/disservizio, risultano privi di adeguata risposta.

In particolare, non costituisce motivazione idonea il generico “*Salve, le confermiamo che abbiamo provveduto a sollecitare la risoluzione al fornitore della sua segnalazione*” né il sintetico “*Causa problema: Attività complessa su guasto cavo in trincea; Data superamento Criticità: 22-11-2023*”, non essendo l’utente soggetto qualificato ed esperto. Allo stesso tempo, l’istante non può avere contezza dei contatti tra operatore e fornitore se non viene debitamente informato.

Di contro, costituiscono valida risposta al reclamo le comunicazioni del 18 gennaio 2024 e del 9 febbraio 2024, nelle quali l’utente viene reso edotto delle difficoltà nel superamento delle criticità. Le stesse, tuttavia, risultano tardive rispetto al termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al primo reclamo del 23 ottobre 2023.

Pertanto, ai fini del calcolo dell’indennizzo, si determina il *dies a quo* nel 7 dicembre 2023, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 23 ottobre 2023, e il *dies ad quem* nel 18 gennaio 2024, quale data di prima risposta esauriente.

Pertanto, l’istante, in accoglimento parziale della domanda *sub iii*), ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura di euro 105,00 (centocinque/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 42 giorni di mancato/ritardato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/661735/2024 presentata da XXX nei confronti dell’operatore Enegan S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Enegan S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell’istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 108,00 (centootto/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento totale dei servizi sull’utenza n. 057155XXXX.
3. La società Enegan S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati,

con riferimento all'utenza n. 0571 55xxxx dal 23 ottobre 2023 al 25 gennaio 2024. La società Enegan S.p.A è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

4. La società Enegan S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 105,00 (centocinque/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 11 luglio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

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