

**DELIBERA N. 48/2025/Corecom Toscana**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX /ENEGAN SPA**  
**(GU14/737093/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 3 giugno 2025;

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 “*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 della società XXX, del 27/02/2025 acquisita con protocollo n. 0051262 del 27/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* di cui al Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio): CL\_002xxxx con la società Enegan Spa, di seguito, per brevità, Enegan lamenta malfunzionamenti, l’addebito di costi non dovuti e la mancata risposta ai reclami.

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

- “*in data 25/07/2024 presentava reclamo di continue disconnessioni al servizio clienti, senza ottenere alcun intervento risolutivo. Tutte le segnalazioni, come da carta servizi art 2.65 sono state effettuate attraverso il 800.978.378 e, malgrado la carta servizi citi che "l’esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, entro 45 giorni dalla data del reclamo stesso" nessun riscontro si è avuto. 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. L'istante ha chiesto anche di poter sostituire l'apparato visto che, al riavvio dello stesso, la connessione riprendeva a funzionare ma solo per pochissime ore poi di nuovo tutto ko. I disagi subito hanno portato l'istante a cambiare operatore, come anche suggerito dal servizio clienti ENEGAN. Malgrado ciò si ricevono ancora fatture”.*

In data 18 marzo 2025, l'istante chiedeva “con effetto immediato disdetta di tutto il codice cliente CL\_002xxxx”.

In data 24 febbraio 2025 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.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) “chiusura definitiva contratto con chiusura dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) “indennizzo per disservizi per € 800.00 con decorrenza 25/07/2024”;*
- iii) “indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300.00”.*

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

La società Enegan ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

*- “l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'Istante così come avanzate nel formulario GUI4 e non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. Si noti difatti che parte Istante si limita esclusivamente a sostenere che dal “25/07/2024 presentava reclamo di continue disconnessioni al servizio clienti” non fornendo una chiara indicazione temporale circa gli asseriti disservizi patiti né si premura di indicare la linea oggetto di malfunzionamento, non producendo alcuna documentazione a supporto rispetto alle proprie pretese”.*

*- “Ebbene, dalle verifiche eseguite da Enegan S.p.A., anche a seguito della proposizione del Procedimento UG/730027/2025, è emerso che a far data dal 25/07/2024 non risultano né chiamate effettuate al nostro Servizio Clienti, in quanto l'ultima chiamata risulta essere del 31/03/2023, né parimenti, alcuna segnalazione di disservizio con conseguente apertura di un Ticket. (...). Come si potrà verificare, vista l'assenza di Ticket di guasto nel periodo indicato, a seguito della ricezione dell'Istanza di conciliazione Procedimento UG/730027/2025, presentata in data 28/01/2025, il giorno seguente Enegan S.p.A. provvedeva ad aprire una segnalazione per comprendere e gestire la problematica lamentata. Il cliente, come segnalato anche nel fascicolo documentale del suddetto procedimento, è stato contattato dalla nostra assistenza tecnica numerose volte per comprendere che tipo di disservizio lamentasse senza esito alcuno, rendendosi*

*di fatto irreperibile, come dimostrabile anche dalle comunicazioni inviate a mezzo e-mail che accludiamo alla presente memoria (doc. 1). Il Ticket è stato chiuso il 14/02/2025 per irreperibilità del Cliente”.*

*- “A riguardo, si richiama il principio applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18) in virtù del quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l’utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all’operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Nel merito della res controversa si rileva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante. La richiesta, così come formulata, nella sua evidente genericità non consente di individuare in modo chiaro ed inequivocabile la tipologia di disservizio occorso, ed il mero richiamo ad un asserito reclamo proposto tramite Call Center non può di certo scaturire il diritto all’indennizzo per la sua mancata risposta, posto che, come peraltro risulta dai nostri sistemi, non sono mai state ricevute chiamate nella data menzionata ne, difatti, l’istante è in possesso di un codice identificativo del reclamo che l’Operatore avrebbe comunicato in fase di ricezione del reclamo”.*

*- “A tal proposito, si segnala che l’art. 6 comma 3, del Regolamento indennizzi stabilisce che il presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all’operatore e che il computo dell’indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. È da osservarsi, infatti, che in riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l’istante ha omissso di fornire un riscontro probatorio in ordine all’inoltro di reclami con specifica della data di inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili. Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l’accertamento dell’an, del quomodo e del quando del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo (Del. n. 98/2023/Corecom Toscana)”.*

*- “In merito, invece, alla lamentela di “addebito di costi non dovuti” la sola fattura n. 25/20016.000xxxx del 08/01/2025 allegata al fascicolo, contabilizza il canone “Dinamica Insieme Executive 2.0” dei mesi di dicembre 2024 e gennaio 2025 per la SIM 328083xxxx, non oggetto della presente istanza, ed il canone “Dinamica Insieme Np” dei mesi di dicembre 2024 e gennaio 2025 della connettività FTTC impianto 05831472xxxx, oltre all’ultima rata della fattura n. 217000xxxx del 03/11/2022 inerente all’acquisto del Router Fritz 6890 LTE.*

*Ebbene, la parte istante lamenta sic et simpliciter l'addebito di costi non dovuti, senza specificare la motivazione per la quale tali canoni non risulterebbero dovuti; come è facile notare, il Cliente ha richiesto la disdetta del contratto solamente in data 18/03/2025 (doc. 2). A tal riguardo si rappresenta che la contestazione non deve essere generica, ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano. D'altro canto, alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall'istante onde non è dato comprendere il motivo per il quale tali costi non risulterebbero dovuti. In relazione a ciò, si richiama l'orientamento costante del Vostro rispettabile Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente, oltre a depositare le fatture contestate, avrebbe dovuto precisare le singole voci per le quali richiede lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Determina Agcom n. 2/21/DTC, Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). Per quanto riguarda invece l'asserita richiesta di sostituzione del router, non è dato comprendere a chi tale richiesta sia stata presentata e con quali modalità”.*

*- “In merito invece alla procedura di cambio Operatore, si segnala che la linea voip 058371xxxx è migrata il 20/11/2024 mentre la linea mobile 328083xxxx e la connettività sono state cessate 18/03/2025 come da richiesta del Cliente. Alla luce di quanto sopra esposto e rappresentato, stante l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo allo scrivente Operatore si richiede di respingere l'avversa istanza in quanto infondata sia in fatto che in diritto, tenuto anche conto che l'istante non fornisce prove sufficienti a dimostrare le proprie pretese e pertanto rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile”.*

### **3. La replica dell'istante.**

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

*- “fermamente quanto affermato da Enegan S.p.A. in ordine alla mancata ricezione di segnalazioni: tutte le comunicazioni di disservizio sono avvenute attraverso il numero verde 800.978.378, come previsto dalla Carta dei Servizi art. 2.65, e secondo la procedura standard indicata dallo stesso operatore. È da sottolineare come i reclami verbali effettuati tramite call center costituiscano comunicazioni valide ai sensi delle delibere AGCOM, e che è onere dell'operatore rilasciare un numero di ticket o protocollo, cosa mai avvenuta*

*nonostante le richieste dell'utente. L'assenza del codice di reclamo è quindi responsabilità dell'operatore stesso”.*

*- L'utenza era regolarmente attiva nel periodo del disservizio e l'apparato tecnico (router) era malfunzionante. Si è più volte richiesto al gestore le prove tecniche di rete e le statistiche di linea per il periodo da luglio a novembre 2024, da cui emergeranno le anomalie”.*

*- “Si nega categoricamente che l'istante si sia reso irreperibile. L'utenza aziendale era sempre raggiungibile, e non si è ricevuta alcuna comunicazione o richiesta di contatto tracciabile. Si richiede copia integrale delle email menzionate, e delle evidenze dei tentativi di contatto effettuati da Enegan”.*

*- “Si precisa inoltre che il malfunzionamento rendeva instabile anche la ricezione di chiamate VoIP, fattore che contribuisce alla problematica lamentata”.*

*- “Le fatture ricevute fanno riferimento a servizi già cessati o non più utilizzabili a causa del disservizio. Il suggerimento da parte del servizio clienti di “cambiare operatore” costituisce implicito riconoscimento della responsabilità contrattuale e della gravità del problema tecnico”.*

*- “La disdetta è avvenuta in seguito al protrarsi del disservizio e solo dopo essersi assicurati del completo subentro del nuovo operatore, per evitare interruzioni. Tuttavia, il servizio era inutilizzabile ben prima della data ufficiale di disdetta, come già indicato nel formulario GUI4”.*

*- “È stata più volte richiesta la sostituzione dell'apparato telefonicamente, in quanto era evidente che il riavvio dello stesso risolveva temporaneamente il problema, che si ripresentava dopo poche ore. L'operatore non ha mai fornito supporto tecnico concreto, né ha dato seguito alla richiesta”.*

*- “Le richieste di indennizzo sono fondate sulla Carta dei Servizi e sul Regolamento AGCOM, che stabilisce l'obbligo dell'operatore di rispondere ai reclami entro 45 giorni e di indennizzare i disservizi anche in mancanza di guasto tecnico documentato, qualora l'utente non possa usufruire del servizio regolarmente”.*

*- “Visto il protrarsi dei disservizi dal 25/07/2024 al 20/11/2024 (data effettiva del cambio operatore sulla linea fissa), si ritiene equa e conforme ai parametri AGCOM la richiesta di €800,00 per disservizi e €300,00 per mancata risposta ai reclami”.*

#### **4. Le ulteriori repliche.**

Le parti istanti hanno presentato ulteriori note di replica, oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento per la presentazione delle memorie e per questo irricevibili. Ad ogni buon conto il contenuto esposto nulla apporta di nuovo a quanto agli atti del procedimento.

#### **5. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare:

- con riferimento a parte della domanda *sub i)* relativa alla richiesta di *chiusura definitiva contratto* si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR). *Ad abundantiam* si evidenzia che l'operatore ha dato atto di avere cessato le utenze relative al codice cliente CL\_002xxxx a seguito di richiesta dell'istante, in data 18 marzo 2025;
- relativamente alla domanda *sub i)* nella parte in cui l'istante chiede la *“chiusura dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis*, detta richiesta sarà valutata in relazione alla documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa* e accertamento di un eventuale comportamento illegittimo da parte del gestore telefonico. Si rappresenta altresì che detta domanda sarà presa in esame in maniera congiunta con la richiesta *sub ii)* attesa la medesima *ratio* sottesa alla *res controversa*.

Quindi, ciò posto, la presente disamina s'incentra sulla richiesta d'indennizzo per malfunzionamento e il conseguente storno dell'insoluto e sulla mancata risposta al reclamo.

Nel merito.

#### Sul malfunzionamento e sullo storno.

Parte istante, nella descrizione dei fatti, ha lamentato un malfunzionamento (*“continue disconnessioni”*) tale da non consentire l'utilizzazione del servizio contrattualizzato. L'istante ha altresì rappresentato di avere chiesto *“di poter sostituire l'apparato visto che, al riavvio dello stesso, la connessione riprendeva a funzionare ma solo per pochissime ore poi di nuovo tutto ko”*.

Di contro, l'operatore ha evidenziato la genericità delle contestazioni, la mancanza di prove a sostegno della propria tesi e l'assenza di reclami.

La doglianza dell'utente non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Infatti, alcuna segnalazione di malfunzionamento risulta acquisita agli atti del fascicolo e, sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che spetta all’utente l’onere di segnalare il problema.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall’Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte dell’utente. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l’onere della segnalazione del problema.

Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell’utente di aver effettuato “*molteplici solleciti*” se non viene prodotto né la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata nel caso di contestazione telefonica, né se non risultano inoltrati formali reclami all’operatore.

Si richiama, al riguardo, l’art. 6 comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per il malfunzionamento, la segnalazione del guasto all’operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell’indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Ciò posto la domanda *sub ii)* è rigettata.

Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di parte della domanda *sub i)* volta a chiedere lo storno dell’insoluto attesa la sostanziale indeterminatezza e genericità dell’istanza tale da precludere l’accertamento dell’“*an*”, del “*quomodo*” e del “*quantum*” della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

L’utente infatti, avrebbe dovuto precisare le singole voci per le quali richiedeva lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti e del relativo traffico.

Detta richiesta dunque è rigettata stante l’impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati, considerata l’estrema e persistente genericità della contestazione, non essendo specificati gli addebiti né il periodo temporale di riferimento.

#### Sul reclamo.

L’istante chiede l’indennizzo per mancata risposta al reclamo, laddove l’operatore eccepisce l’assenza di reclami.

La doglianza non è fondata atteso che agli atti non risultano depositati i reclami asseritamente ritenuti inevasi, né risulta allegata alcuna segnalazione dei disservizi lamentati.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di ENEGAN SPA per le motivazioni di cui in premessa.

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, 3 giugno 2025

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.)