

DELIBERA N. 61/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX-ENEGAN SPA

(GU14/815179/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 giugno 2026;

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 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 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;

VISTA l’istanza della società XXX, del 20/02/2026 acquisita con protocollo n. 0064995 del 20/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di contratti *business* sull’utenza n. (*omissis*) con la società Enegan Spa lamenta la mancata lavorazione della disdetta.

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

“In data 15 maggio 2025 ho inviato via pec alla società Enegan la disdetta di tutti i contratti in essere. Ho chiamato anche al telefono per i chiarimenti in merito ma nessuno sapeva darmi una risposta. Inoltre, contesto il mancato sunto o riepilogo delle spese che deve essere applicato nei contratti business to business che non ho mai firmato. Nel caso Enegan abbia tale documento con tutte le spese e con tutti i servizi attivati con firma è tenuto ad esibirlo durante la conciliazione GU 14”.

In data 14 maggio 2025 inviava la seguente comunicazione all’operatore: “io sottoscritto xxx cod fiscale xxx in qualità di amministratore delegato della ditta XXX di xxx partita Iva xxx, con riferimento Vs. contratti di seguito elencati: Vs. riferimento cliente CL 214xxxx- Rif. Vs. contratto EME23C/000xxxx- Rif. Vs. contratto EME23C/000xxxx- Rif. Vs. contratto EME23C/000xxxx- Rif. Vs. contratto

EME23C/000xxxx diamo disdetta dei numeri telefonici e tutti i servizi presenti nei contratti sopra elencati con effetto immediato”.

In data 20 febbraio 2026 inviava PEC all’operatore nella quale chiedeva “*disdetta tombale di tutti i contratti e/o servizi da Voi forniti alla nostra azienda a partire da data odierna*”.

In data 10 febbraio 2026 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Enegan S.p.A. 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) “*cessazione di tutti i contratti in essere e rimborso delle fatture pagate fino ad oggi, circa 1.200&euro*”.

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:

“che l’istanza risulta viziata da erronea indicazione del numero di riferimento, in quanto il numero indicato dall’istante nella domanda di conciliazione (05560xxxx) non è mai stato oggetto di alcun rapporto contrattuale con la scrivente Società. Tale errata indicazione non consente allo scrivente Operatore di associare con certezza la domanda a un rapporto contrattuale esistente e impedisce lo svolgimento di una difesa puntuale e completa, contribuendo a rendere la domanda generica e indeterminata. Pertanto, la domanda deve ritenersi inammissibile o comunque improcedibile, non essendo possibile individuare con certezza l’oggetto del contendere”.

“Sempre in via preliminare, si eccepisce che le deduzioni e le domande formulate dall’istante risultano generiche, infondate e, in ogni caso, del tutto prive di idoneo riscontro documentale. In particolare, l’istante contesta genericamente la fatturazione ricevuta successivamente alla comunicazione di disdetta, inviata in data 15/05/2025, chiedendo il rimborso delle fatture pagate fino alla data odierna. Tuttavia, dalla stessa descrizione dei fatti emerge come l’istante si sia limitato a formulare contestazioni del tutto generiche, senza fornire alcuna prova a sostegno delle proprie allegazioni. In particolare, non risulta prodotta alcuna documentazione attestante gli addebiti contestati, né è stata dimostrata la fonte negoziale del rapporto che si assume inadempito da parte di Enegan. Inoltre, l’istante non ha depositato tutte le fatture di cui chiede lo storno. È principio consolidato che, in caso di richiesta di storno o rimborso, incomba sull’istante l’onere di produrre tutte le fatture contestate, con puntuale indicazione delle singole voci oggetto di doglianza. In mancanza di tale produzione, la domanda risulta inevitabilmente generica e indeterminata, non consentendo di accertare l’“an”, il “quomodo” e il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita (cfr. ex multis Delibera AGCOM n. 73/17/CONS). Tale orientamento è costantemente ribadito dalla giurisprudenza dell’Agcom e dei Co.Re.Com, secondo cui la richiesta di storno non può essere accolta in assenza del deposito delle fatture contestate (v. ex multis,

Co.Re.Com Lazio, Delibere nn. DL/193/15/CRL e DL/186/15/CRL, Co.Re.Com Emilia Romagna Delibera n. 19/2025, Delibera Agcom n. 40/25/CIR). Alla luce di quanto sopra, l'istante non ha assolto né l'onere di allegazione né quello di produzione documentale su di lui gravanti. Pertanto, anche sotto tale profilo, si chiede il rigetto integrale delle domande avversarie”.

“Fermo restando quanto sopra rilevato, la scrivente Società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla base delle risultanze dei propri sistemi informativi. L'istante risultava titolare di n. 4 contratti di fornitura e, nello specifico:

- contratto n. EME23C/000xxxx, riferito alla sede di VIA xxx, xxx, xxx (xxx) (doc. 1);*
- contratto n. MCK23C/000xxxx, riferito alla sede di VIA xxx, xxx, xxx (xxx) (doc. 2);*
- contratto n. EME23C/000xxxx, riferito alla sede di VIA xxx, xxx, xxx (xxx) (doc. 3);*
- contratto n. EME23C/000xxxx, riferito alla sede di VIA xxx, xxx, xxx (xxx) (doc. 4)”.*

“In data 14/05/2025, l'istante ha trasmesso ad Enegan comunicazione di disdetta relativa ai contratti EME23C/000xxxx, EME23C/000xxxx e EME23C/000xxxx (doc. 5) La scrivente Società ha quindi provveduto alla cessazione dei suddetti contratti con decorrenza 13/06/2025, nel rispetto delle tempistiche di recesso contrattualmente previste”.

“Si evidenzia che, successivamente alla loro cessazione, non risulta addebitato alcun canone per i servizi di telefonia fissa, mobile e di connettività previsti dai suddetti contratti bensì unicamente le rate mensili per l'acquisto dei router nonché le rate relative al costo di attivazione del servizio, il tutto in conformità a quanto previsto dalle condizioni contrattuali sottoscritte, come si evince dalla fattura n. 25/20016.004xxxx dell'08/08/2025 (doc. 6), che a titolo esemplificativo si allega. A tal proposito, si precisa che le condizioni contrattuali sottoscritte prevedono che “Il costo di attivazione del piano tariffario base scelto dal Cliente sarà rateizzato in 24 rate mensili da € 10,00 i.e. ciascuna che andranno ad aggiungersi al canone mensile. Nel caso in cui il Cliente receda dal Contratto prima del decorso dei 24 mesi, quest'ultimo avrà la facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione”. In assenza di diversa indicazione, è stata mantenuta la modalità rateale originariamente prescelta. Analogamente, con riferimento ai router, si precisa che il Cliente ha optato per l'acquisto mediante pagamento rateale; pertanto, anche in caso di recesso, resta ferma la facoltà di proseguire con la rateizzazione ovvero di corrispondere l'importo residuo in un'unica soluzione, ai sensi dell'art. 4.3 delle condizioni generali di contratto”.

“Precisiamo che nelle bollette emesse successivamente alla comunicazione di disdetta del 14/05/2025 risultano invece correttamente fatturati i canoni per il contratto

MCK23C/000xxxx, che non è stato oggetto della disdetta, e nello specifico il canone Condivisa Insieme 3.0 Np per la linea dati 0551427xxxx, il canone Simpatica E-Connect 2 GB per la SIM dati 376233xxxx ed il canone Simpatica TOP MNP per la SIM 376189xxxx. Tali utenze sono rimaste attive fino al 17/03/2026, data in cui abbiamo provveduto alla loro cessazione a seguito della comunicazione di disdetta pervenuta in data 20/02/2026 (doc. 7)”.

“Per quanto concerne le asserite richieste telefoniche di chiarimento in merito alla disdetta inviata nel mese di maggio 2025, si segnala che, dalle verifiche effettuate, non risultano registrate segnalazioni telefoniche né richieste di assistenza riconducibili al periodo di riferimento, né risultano evidenze di ulteriori comunicazioni scritte. L’istante, inoltre, non ha fornito alcuna prova delle interlocuzioni asseritamente intercorse, come peraltro risulta dai nostri sistemi, non sono mai state ricevute chiamate né, difatti, l’istante è in possesso di un codice identificativo del reclamo che l’Operatore avrebbe comunicato in fase di ricezione dello stesso”.

“Con riferimento, infine, alla contestazione relativa alla mancata sottoscrizione dei contratti, si evidenzia che i contratti, già prodotti in atti, risultano essere stati tutti validamente conclusi dall’istante mediante procedura di sottoscrizione con OTP (One Time Password), nel rispetto della normativa vigente”.

“Le relative condizioni economiche e contrattuali costituiscono parte integrante della documentazione già depositata. Si evidenzia altresì che, nel corso dell’intero rapporto contrattuale, non risultano pervenuti reclami o contestazioni in merito alla sottoscrizione dei contratti o alla conoscenza delle condizioni economiche applicate”.

“Alla luce di quanto sopra, nessuna censura può essere mossa nei confronti dello scrivente Operatore, risultando tutti gli importi fatturati legittimi e integralmente dovuti. Ne consegue che non sussiste alcun presupposto per lo storno o il rimborso richiesto, permanendo in capo all’istante l’obbligo di pagamento dell’importo insoluto pari ad oggi ad € 426,56, come da estratto conto allegato (doc. 8)”.

L’operatore, infine ha concluso affinché *“l’avversa istanza venga integralmente rigettata, perché destituita di fondamento sia in fatto sia in diritto”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante non può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare:

- con riferimento all’eccezione svolta dall’operatore e relativa all’indicazione nel formulario della numerazione oggetto dell’istanza per la quale Enegan S.p.A ha eccepito che *“il numero indicato dall’istante nella domanda di conciliazione (05560xxxx) non è mai stato oggetto di alcun rapporto contrattuale con la scrivente Società”* si rappresenta che, in ottica di *favor utentis*, analizzata la documentazione agli atti, la presente disamina avrà ad oggetto le numerazioni ed i servizi collegati ai contratti

n. EME23C/000xxxx, n. MCK23C/000xxxx, n. EME23C/000xxxx, n. EME23C/000xxxx.

- Con riferimento a parte della domanda *sub i)* nella quale l'istante chiede la “cessazione di tutti i contratti in essere” si rappresenta che è cessata la materia del contendere in quanto i contratti n. EME23C/000xxxx, n. MCK23C/000xxxx, n. EME23C/000xxxx, n. EME23C/000xxxx.
- Ancora, relativamente a parte della domanda *sub i)* in cui l'istante chiede il “rimborso delle fatture pagate fino ad oggi, circa 1.200&euro”, nonostante la generica formulazione, in ottica di *favor utentis*, detta richiesta sarà valutata in relazione al significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza, dovrà essere considerata ed interpretata alla luce della documentazione presente agli atti, in particolare con riferimento a quanto indicato dall'istante, nonché a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Quindi, la presente disamina ha ad oggetto la contesta fatturazione successiva alla disdetta.

Nel merito.

Sulla fatturazione successiva alla disdetta.

L'istante lamenta sostanzialmente la mancata lavorazione della disdetta, laddove l'operatore ha eccepito di avere dato tempestivamente seguito alle richieste dell'istante di cessazione dei contratti EME23C/000xxxx, n. MCK23C/000xxxx, n. EME23C/000xxxx, n. EME23C/000xxxx.

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

Agli atti risulta una prima disdetta dell'istante avente ad oggetto i contratti EME23C/000xxxx, EME23C/000xxxx e EME23C/000xxxx che risulta essere stata lavorata dall'operatore nei 30 giorni previsti dalla normativa di settore.

Agli atti non risultano fatturati canoni successivamente all'efficacia della disdetta.

Sempre dalla documentazione versata al fascicolo risulta una successiva disdetta dell'istante del 20 febbraio 2026 per “tutti i contratti” ovvero, nella sostanza, per le utenze e ai servizi afferenti al contratto MCK23C/000xxxx, unico contratto non oggetto della precedente disdetta del 14 maggio 2025 e pertanto rimasto attivo con la società Enegan S.p.A.

L'operatore ha dedotto che le utenze relative a detto contratto MCK23C/000xxxx sono cessate in data 17 marzo 2026.

Anche per quest'ultimo contratto, l'operatore ha dato seguito alla richiesta dell'istante nei termini previsti dalla normativa di settore.

Pertanto, si ritiene che la fatturazione emessa dalla società Enegan S.p.A. sia legittima e, dunque, la domanda *sub i)* dell'istante è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14/815179/2026 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, 30 giugno 2026

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.)