

DELIBERA N. 66/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ENEGAN SPA
(GU14/752219/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 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 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 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 13/05/2025 acquisita con protocollo n. 0118389 del 13/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto *business* relativo all'utenza n. 057163xxxx con la società Enegan SPA, di seguito per brevità Enegan, lamenta l'interruzione dei servizi fonia e internet attivi sull'utenza *de qua*, l'addebito dei costi di cessazione e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata ha dichiarato quanto segue:

- “*dal 15/11/2024 l'utenza business (...) ha smesso di funzionare sia fonia che internet*”;
- in relazione a ciò provvedeva ad inviare “*numerose segnalazioni per chiedere il rispristino del servizio*”, sia tramite chiamate al *call center* dell'operatore (ticket n. 153xxxx del 15 novembre 2024) che tramite pec, rispettivamente del 22 dicembre 2024, del 20 gennaio 2025 e del 6 marzo 2025;
- precisava che nonostante “*l'operatore avesse inviato un nuovo modem*”, la problematica continuava a persistere;

- difatti “il 28 novembre 2024 sono stata chiamata una volta per comunicarmi che c’era un guasto sulla linea telefonica”, mentre “il 5 dicembre 2024 per comunicarmi che, avendo ricevuto la mia richiesta di migrazione ad altro operatore, non avreste più fatto alcuna riparazione sulla mia linea”;
- pertanto “dopo 20 giorni di assenza di servizio (...) ha chiesto la migrazione del numero ad altro operatore riuscendo a risolvere autonomamente il problema solo in data 11/12/2024”;
- “si contesta anche la tardiva risposta ai reclami e l’addebito dei costi di cessazione del servizio”.

In data 8 maggio 2025, l’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.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare stimato in euro 600,00 l’istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) “indennizzo”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Enegan, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 30 maggio 2025 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato “l’estrema genericità delle contestazioni sollevate dall’istante così come avanzate nel formulario GU14 e non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale”.

Nella specie, l’operatore ha dichiarato quanto segue:

- “dalle verifiche eseguite da Enegan S.p.A., è emerso che il disservizio è stato comunicato dalla Cliente tramite canale telefonico alle ore 17:16 del giorno 15/11/2024”;
- nella medesima data avviava “una serie di verifiche per identificare la causa del disservizio. Dopo aver eseguito un controllo remoto, è stato verificato che il malfunzionamento poteva dipendere da un guasto sul modem dovuto al bug software e provvedeva a prendere contatti con la Cliente, senza tuttavia esito alcuno. In data 19/11/2024, il nostro servizio di assistenza tecnica provvedeva a contattare la Cliente, anche stavolta senza esito ed in data 20/11/2024, in accordo con la Cliente stessa, veniva inviato un router in sostituzione”;
- “al collegamento del nuovo router, il servizio non veniva ripristinato e dunque veniva aperto un guasto al fornitore di servizi (Ticket fornitore: 4009xxxx - 27/11)” nel corso del quale “veniva riscontrato un problema esterno ed in data 02/12/2024 ci perveniva il collaudo dal Fornitore con la seguente causale: Causa: TELECOM ITALIA Classificazione Tecnica: Ripristino Configurazione Rete accesso”;

- sempre il 2 dicembre 2024 “il servizio veniva ripristinato e, successivamente, la Cliente dichiarava di essere passata ad altro Gestore”;
- quanto all’indennizzo richiesto per il disservizio subito precisava che “nonostante tutti gli sforzi compiuti, il guasto non è stato risolto entro il termine previsto dalla nostra Carta dei Servizi (doc. 1) e, in accoglimento del reclamo presentato in data 22/12/2024, allorquando l’utenza oggetto del presente procedimento era già migrata ad altro Operatore, in data 03/02/2025, ovvero entro il termine di 45 giorni previsto dall’art. 6, comma 3, della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, Enegan S.p.A. ha accolto formalmente il reclamo dell’utente (doc. 2), riconoscendo il disservizio lamentato e procedendo, come previsto dal contratto e dalla Carta dei Servizi, all’erogazione dell’indennizzo contrattuale previsto. L’indennizzo è stato riconosciuto secondo le modalità previste nel contratto, mediante accredito diretto in fattura n. 25/20005.021xxxx del 08/03/2025 (doc. 3) a compensazione di quanto erroneamente contabilizzato nella fattura n. 25/20005.011xxxx del 08/02/2025 (doc. 4), come da documentazione allegata. Secondo quanto stabilito dall’art. 4.4, lettera b) della Carta dei Servizi, il Cliente potrà chiedere, in caso di guasto o malfunzionamento del Servizio, che non sia risolto entro il termine massimo di riparazione garantito da Enegan, un indennizzo di 2 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 60 Euro. L’art. 4.3 “Tempi risoluzione malfunzionamenti” della nostra Carta dei Servizi dispone che Enegan si impegna a risolvere eventuali guasti e malfunzionamenti entro 3 (tre) giorni lavorativi decorrenti dal giorno lavorativo successivo a quello in cui viene presentata la segnalazione/reclamo da parte del Cliente. Nel caso di specie, la segnalazione è pervenuta il pomeriggio del giorno 15/11/2025 e dunque il computo del termine massimo di risoluzione decorre dal giorno 18/11/2024; la riparazione sarebbe pertanto dovuta avvenire entro il giorno 21/11/2024 ed invece, nostro malgrado, si è avuta in data 02/12/2024 con un ritardo di 10 giorni. Secondo quanto disposto dal suddetto articolo, Enegan S.p.A. avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo di € 20,00 (venti euro); tuttavia, in ottica di favor utentis abbiamo invece corrisposto un indennizzo di € 50,00 (cinquanta euro)”;
- specificava che, sempre in ottica conciliativa “abbiamo provveduto anche allo storno dei costi di Disattivazione Servizi previsti dalla Delibera Agcom 487/18/CONS, legittimamente addebitati nella fattura n. 25/20005.002xxxx del 08/01/2025 (doc. 5) mediante accredito all’interno della bolletta n. 25/20005.011xxxx del 08/02/2025”;
- da ultimo, chiariva che “anche il reclamo presentato in data 07/03/2025 è stato correttamente evaso come da documentazione allegata (doc. 6)”.

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

3. 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 via preliminare:

- la domanda *sub i*), nonostante la sua formulazione generica, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della 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*;
- quanto alla doglianenza inerente all'applicazione dei costi di disattivazione, si dichiarata cessata la materia del contendere, in quanto dagli atti risulta che l'operatore ha già disposto lo storno di tale importo mediante accredito all'interno della bolletta n. 25/20005.011xxxx del 08 febbraio 2025.

Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, sull'interruzione totale dei servizi voce e dati attivi sull'utenza n. 057163xxxx e sulla mancata risposta ai reclami.

Sull'interruzione totale dei servizi voce e dati.

L'istante lamenta un'interruzione totale dei servizi attivi sull'utenza n. 057163xxxx dal 15 novembre 2024 sino al momento della migrazione verso altro operatore, avvenuta in data 11 dicembre 2024. Di contro, l'operatore eccepisce di essersi prontamente attivato per la risoluzione del disservizio, con ripristino della regolare funzionalità in data 2 dicembre 2024.

La doglianenza dell'istante *sub i*), reinterpretata come volta ad ottenere un indennizzo per il malfunzionamento totale dei servizi lamentata, può essere accolta nei termini di seguito precisati.

È opportuno precisare, in conformità al consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936), che l'onere della prova gravante sull'utente attiene alla fonte del suo diritto, mentre il gestore è gravato dall'onere della prova dell'avvenuto adempimento. In mancanza della prova circa l'esatto adempimento, si presume la responsabilità contrattuale dell'operatore, 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*".

A tal proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e ss.mm., tra i quali figura l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed ininterrotta dei servizi offerti, impegnandosi all'eventuale ripristino in termini congrui. Di conseguenza, se l'utente non può pienamente godere dei servizi acquistati a causa di un disservizio in tema di comunicazioni elettronica e l'operatore non interviene risolutivamente nei termini previsti dal contratto, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, dal corredo istruttorio emerge che l'istante ha segnalato all'operatore il disservizio *“tramite canale telefonico il giorno 15/11/2024”* con ticket n. 153xxxx. Trattasi in tal caso di reclamo propriamente inteso, atteso che la telefonata al call center è corredata di data e numero di ticket, oltre ad essere stata confermata dall'operatore nelle sue memorie.

Pertanto, applicando il generale principio dell'onera della prova di cui all'art. 2697 c.c., si deve ritenere che l'istante ha assolto all'onere di fornire la prova del diritto vantato.

Diversamente, l'operatore si è limitato a dichiarare di aver gestito la segnalazione ricevuta mediante la sostituzione del modem e la richiesta di intervento tecnico al fornitore di servizi (Ticket fornitore: 4009xxxx - 27/11), nel corso del quale *“veniva riscontrato un problema esterno ed in data 02/12/2024 ci perveniva il collaudo dal Fornitore con la seguente causale: Causa: TELECOM ITALIA Classificazione Tecnica: Ripristino Configurazione Rete accesso”*.

A tal proposito, si rileva che Enegan non ha assolto l'onere probatorio posto a suo carico, in quanto non ha fornito evidenza della corretta erogazione del servizio, come la copia dei *files* di *log* delle relative connessioni di accesso per il periodo interessato dalla contestazione dell'utente, del traffico voce in entrata e in uscita, né del momento di effettiva e concreta risoluzione.

Ne consegue che, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 c.c., che sia da ascriversi a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi internet e voce sull'utenza n. 057163xxxx subiti dall'istante e che a quest'ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione”*, in combinato disposto dall'art. 13, co. 3 ad avviso del quale *“se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio”*.

Tutto ciò considerato, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare l'indennizzo per il disservizio voce e internet, si individua il *dies a quo* nel 15 novembre 2024, data del primo reclamo, mentre il *dies a quem* nel 11 dicembre 2024, quale data indicata per l'avvenuta migrazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 624,00 (seicentoventiquattro/00), determinato secondo il parametro di euro 24,00 *pro die* per 26 giorni di interruzione dei servizi voce e internet attivi sull'utenza n. 057163xxxx (12,00 euro *pro die* per ogni servizio in luogo della natura *business* della linea), al netto di eventuali indennizzi già corrisposti.

Difatti, nonostante l'operatore sostenga nella propria memoria di aver corrisposto un indennizzo di euro 50,00 con accredito nella fattura n. 25/20005.021xxxx del 08/03/2025 entro i 45 giorni contrattualmente previsti per la gestione dei reclami. Peraltro, dalla data del primo reclamo, ossia il 15 novembre 2024, e quella di corresponsione dell'indennizzo, ossia 8 marzo 2025, risultano decorsi più di 45 giorni. Di conseguenza, l'erogazione di un indennizzo calcolato in base alla Carta dei Servizi dell'operatore non esclude l'indennizzo in questa sede di un ulteriore indennizzo parametrato ai regolamenti dell'Autorità.

Inoltre, l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione ai servizi voce e internet sull'utenza n. 057163xxxx dal 15 novembre 2024 al 11 dicembre 2024. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la tardiva risposta ai reclami inoltrati tramite pec nelle date del 22 dicembre 2024, del 20 gennaio 2025 e del 6 marzo 2025. Di contro, l'operatore eccepisce di aver gestito le segnalazioni e di aver fornito compiuta risposta a tutti i reclami ricevuti.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Nel caso di specie, è opportuno distinguere i reclami presentati dall'istante.

Quanto alle pec del 22 dicembre 2024 e del 6 marzo 2025, con le quali l'istante chiedeva chiarimenti per i disservizi patiti e il relativo riconoscimento di un indennizzo, la corresponsione di un eventuale indennizzo per ritardata risposta si ritiene assorbita nell'indennizzo disposto per l'interruzione totale dei servizi sull'utenza n. 057163xxxx, tanto più che entrambe le segnalazioni sono successive alla migrazione ad altro operatore, avvenuta in data 11 dicembre 2024.

Il reclamo del 20 gennaio 2025, con il quale l'istante contestava l'applicazione dei costi di disattivazione, risulta invece gestito dall'operatore *per facta concludentia*, avendo lo stesso provveduto allo storno dei costi di disattivazione, addebitati nella fattura n. 25/20005.002xxxx del 08 gennaio 2025, mediante accredito all'interno della bolletta n. 25/20005.011xxxx del 08 febbraio 2025.

Pertanto, dall'esame del corredo istruttorio nessun reclamo presentato dall'istante risulta evaso tardivamente, o inevaso, con la conseguenza che la richiesta di indennizzo per ritardata risposta ai reclami non può trovare accoglimento.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/752219/2025 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 624,00 (seicentoventiquattro/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al netto di eventuali indennizzi già corrisposti, a titolo di malfunzionamento totale dei servizi voce e internet attivi sull'utenza n. 057163xxxx.
3. La società Enegan S.P.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione ai servizi voce e internet sull'utenza n. 057163xxxx dal 15 novembre 2024 al 11 dicembre 2024. La società Enegan S.P.A. è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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, 9 settembre 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.)