

DELIBERA n°_23_

**XXXX XXXX / ENEGAN SPA
(GU14/813885/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 20/07/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 16/02/2026 acquisita con protocollo n. 0059481 del 16/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante XXXX XXXX - XXXXXXXXX - contesta le fatture n. 25/20016.0054839 del 08/09/2025 e n. 25/20016.0061734 del 08/10/2025, relativo al numero dati XXXXXXXXX, che non ero consapevole di avere come linea autonoma attiva. Sulle bollette, comparivano due numerazioni: XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, ma nessuno mi ha mai spiegato che si trattasse di due linee distinte, ciascuna con proprio contratto e proprio codice di migrazione, né che la XXXXXXXXX, dovesse essere disdetta separatamente. Tale numerazione risultava indicata come semplice 'riferimento tecnico', non come linea attiva. Successivamente, ho richiesto la migrazione del numero XXXXXXXXX a TIM, sulla base di quanto indicato dall'operatore, che mi ha confermato che, attivando la nuova fibra dal 1° luglio 2025, i servizi Enegan sarebbero cessati. Ho quindi migrato in buona fede il solo numero XXXXXXXXX, ritenendo fosse l'unico effettivamente attivo. Solo dopo il passaggio a TIM, Enegan ha provveduto a fatturare la presunta permanenza della linea XXXXXXXXX, con le fatture sopraindicate. Tale fatturazione, è incoerente con la comunicazione ricevuta da TIM e con la mancata

chiarezza sulla presenza di una seconda linea autonoma, non esplicitamente indicata come contratto distinto. Enegan, sostiene di aver inviata una mail (non PEC) per avvisarmi della presenza dell'altro numero, ma la comunicazione non è stata tempestiva né formalizzata in maniera idonea; la conferma è avvenuta solo in via verbale nelle successive chiamate e, comunque, ben oltre il periodo di riferimento fatturato. Solo il 16/09/2025, tramite PEC, è stata confermata la disattivazione del servizio. Chiedo pertanto l' annullamento o la conversione in nota di credito delle fatture n. 25/20016.0054839 del 08/09/2025 e n. 25/20016.0061734 del 08/10/2025, nonché la dichiarazione di indebita pretesa di pagamento per la linea XXXXXXXXX, in quanto mai chiaramente contrattualizzata né consapevolmente mantenuta dall'utente.- Le richieste avanzate si riferiscono al fatto che il servizio è rimasto attivo non per mia volontà, ma per carenza informativa dell'operatore, in violazione degli obblighi di trasparenza previsti dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche e dalle delibere AGCOM. Chiedo quindi: storno totale (o parziale) delle fatture contestate; annullamento dei costi di disattivazione della linea XXXXXXXXX; cessazione senza addebito (o riduzione) delle rate residue del router Fritz 7530; valutazione di un eventuale indennizzo per carenze informative e per il tempo perso nella gestione del reclamo.- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 250.0

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria difensiva Enegan S.p.A., chiarisce che l'istante lamenta la pretesa errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti. La domanda avversaria risulta completamente destituita di fondamento, in quanto a sistema è presente la seguente situazione. L'istante era titolare della linea telefonica XXXXXXXXX e della linea dati XXXXXXXXX, attivate in forza del contratto n. XXXXXXXXX, quale adeguamento del precedente contratto XXXXXXXXX. In sede di sottoscrizione del contratto n. XXXXXXXXX, l'istante ha altresì acquistato il Router Fritz 6890 LTE, con pagamento rateale in 24 rate da 7,00 €/mese i.e. Pertanto, la linea XXXXXXXXX, oggetto di contestazione, identifica la linea dati richiesta dall'istante in fase di sottoscrizione contrattuale e necessaria per il funzionamento della linea telefonica XXXXXXXXX, essendo quest' ultima erogata in tecnologia VoIP. Difatti, in data 03/06/2024 durante l'attivazione dei servizi previsti dal contratto XXXXXXXXX, l'istante veniva correttamente informato dell'attivazione della connettività in tecnologia FTTH con id risorsa XXXXXXXXX, mediante comunicazione trasmessa a mezzo e-mail all'indirizzo XXXXXXXXX.com, censito nel contratto. Si precisa che la linea telefonica XXXXXXXXX è migrata ad altro Operatore in data 09/07/2025, mentre non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione relativa alla linea dati XXXXXXXXX. Pertanto, la scrivente Azienda ha correttamente proseguito la fatturazione del pacchetto previsto dall'offerta "INSIEME DINAMICA 3.0", alla quale il Cliente ha aderito mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. XXXXXXXXX. Dalle verifiche effettuate è emerso, infatti, che Enegan, in qualità di operatore c.d. donating, non ha mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione della numerazione dati XXXXXXXXX in uso al Cliente da parte di altro operatore c.d. recipient. "in assenza di specifica richiesta di cessazione

della connettività inoltrata dall'istante in concomitanza della procedura di migrazione riguardante la sola linea Voip, vale quindi il principio che si ritiene che il prosieguo della fatturazione ad essa afferente possa ritenersi legittimo". Si segnala inoltre che in data 14/08/2025 è pervenuta alla scrivente la comunicazione di disdetta da parte del Cliente. Tale richiesta è stata regolarmente gestita dalla nostra Azienda, con conseguente cessazione della linea dati a decorrere dal 14/09/2025, nel rispetto delle tempistiche di recesso contrattualmente previste. Infatti, sia l'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto relative alla Fornitura di Prodotti e Servizi di Telefonia (CGC), allegate al modulo di adesione n. XXXXXXXXX, che la Carta dei Servizi Enegan, consultabile sul nostro sito internet, prevedono espressamente che "Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta mediante lettera raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Enegan S.p.A., Via Limitese n. 108 - 50059 Vinci (FI) oppure per PEC: servizioclienti.tlc@pec.enegan.com, con un preavviso di 30 (trenta) giorni." Le operazioni relative alla migrazione della linea in questione - XXXXXXXXX - sono state gestite nel pieno rispetto delle normative vigenti. I sistemi interni di Enegan S.p.A. non riportano alcuna anomalia associata alla suddetta linea. Si evidenzia, inoltre, che, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, in data 04/07/2025 il Servizio Clienti ha provveduto a informare il Cliente, mediante e-mail inviata all'indirizzo XXXXXXXXX.com, dell'avvenuta ricezione di una richiesta di portabilità della linea telefonica verso altro operatore. Nella medesima comunicazione veniva altresì chiarito che eventuali ulteriori servizi attivi sulla rete fissa sarebbero rimasti regolarmente forniti e fatturati da Enegan, fermo restando il diritto del Cliente di esercitare il recesso per gli eventuali servizi che non intendesse più mantenere attivi. La comunicazione inviata, conforme alle disposizioni normative, conteneva tutte le informazioni necessarie a garantire la trasparenza del processo di portabilità, nonché la continuità del servizio in relazione ai servizi attivi sulla rete fissa. La stessa è stata inviata tempestivamente, prima dell'attivazione della portabilità, assicurando al cliente il pieno rispetto dei propri diritti informativi previsti dalla normativa di settore. Pertanto, al momento della migrazione della sola linea telefonica, l'istante era pienamente consapevole dell'esistenza dell'ulteriore servizio di connettività ancora attivo. In particolare, si segnala che nelle fatture emesse successivamente alla migrazione della linea telefonica è stata chiaramente indicata la sola linea dati XXXXXXXXX, con il relativo codice di migrazione necessario per eseguire la portabilità verso altro gestore. La fatturazione è stata eseguita in modo trasparente, evidenziando unicamente il servizio di connettività ancora attivo. Tale circostanza conferma, tra l'altro, che la migrazione della sola linea telefonica non ha comportato la cessazione del servizio dati, che è rimasto regolarmente operativo. Nelle fatture emesse prima della migrazione, come ad esempio la fattura n. 25/20005.0506706 del 08/05/2025 (doc. 7), risultavano invece indicati entrambi i servizi, ossia telefonia e connettività. Per quanto riguarda le fatture oggetto di contestazione, si rappresenta quanto segue. La fattura n. 25/20016.0054839 del 08/09/2025, già allegata dall'istante al fascicolo documentale, contabilizza per i mesi di agosto e settembre 2025 il canone INSIEME DINAMICA 3.0 per la linea dati XXXXXXXXX, il canone Upgrade FIBRA FTTH e gli oneri amministrativi, come contrattualmente previsti, nonché la rata n. 13

della fattura n. 1571 del 30/04/2024, riguardante l'acquisto del router. Diversamente, la fattura n. 25/20016.0061734 del 08/10/2025, contabilizza la rata n. 14 di 24 della fattura n. 1571 del 30/04/2024, gli oneri amministrativi e lo storno del rateo del canone INSIEME DINAMICA 3.0 dal 15/09/2025 al 30/09/2025, precedentemente addebitato nella fattura n. 25/20016.0054839 del 08/09/2025. Nella medesima bolletta sono stati altresì fatturati i costi di Disattivazione Servizi, in ossequio a quanto previsto dalla delibera Agcom 487/18/CONS, dall'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto, nonché dall'art. 2.2 della Carta dei Servizi di Enegam. Si precisa altresì che prosegue regolarmente l'addebito delle rate relative alla fattura n. 1571 del 30/04/2024, riferita all'acquisto del router, in conformità a quanto previsto dall'art. 5.6 delle Condizioni Generali di Contratto, il quale stabilisce che "Alla cessazione a qualunque titolo del Contratto il Cliente rimane obbligato a pagare i ratei del prezzo di Prodotti acquistati o prestazioni già erogate, secondo quanto stabilito dall'Articolo 13.5, nonché al rispetto di quanto stabilito all'Articolo 16.3 per eventuali Prodotti non acquistati, salvo quanto diversamente disposto per i casi di recesso del Cliente ai sensi dell'Articolo 15.6 o 20.2". Alla luce di quanto sopra esposto, nessuna censura può essere mossa nei confronti dello scrivente Operatore, risultando tutti gli importi fatturati legittimi e integralmente dovuti. Pertanto, non sussistono i presupposti per alcuno storno o rimborso, permanendo in capo all'istante l'obbligo di corrispondere l'importo insoluto pari, ad oggi, a € 248,78, come da estratto conto allegato. 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.

3. Motivazione della decisione

Le motivazioni esposte dall'istante non risultano essere suffragate da alcun riscontro documentale che si discosti dalla versione dei fatti descritta dall'operatore telefonico. Nonostante la sottoscrizione di regolari contratti, l'istante, non ha mai lamentato con il gestore alcun inconveniente di natura amministrativa circa la natura del servizio reso e soltanto in fase di migrazione ha sollevato l'eccezione circa la presenza di due linee telefoniche, nonostante fosse stato da lui stesso richiesto un servizio Voip e un servizio dati con annesso acquisto di un modem, il cui stesso pagamento viene ad oggi contestato. La ricostruzione dei fatti operata dal gestore telefonico, di contro fa riferimento a circostanze - quali quelle degli allegati contratti sottoscritti, l'emissione di regolare fatturazione, l'operatività immediata di cessazione del servizio richiesto, l'informativa mandata allo stesso cliente, giuridicamente ineccepibili che non possono non tenersi in considerazione. Tra l'altro, la circostanza che in sede di disdetta venga richiesto al gestore la cessazione di un solo servizio fornito non può dar adito a scusante circa la mancata conoscenza dei termini contrattuali che scindevano i servizi Voip da quelli dati e dall'acquisto del modem in uso.

DELIBERA

Per quanto sopra esposto, in merito alla richiesta di valutazione avanzata dall'istante XXXX XXXX avverso al comportamento del gestore telefonico Enegan spa , la stessa viene rigettata.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo 20/07/2026

IL PRESIDENTE