

DELIBERA N. 42/23/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA R. TO INVENT DI C.R./ENEGAN S.P.A.
(GU14/605472/2023)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 novembre 2023;

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 dal d. lgs 207/21, di seguito denominato *“Codice”*;

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 sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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 l’istanza dell’utente Ditta R. to Invent di C.R. del 5 maggio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Enegan S.p.A., titolare dell'utenza telefonica *business* n. 050744xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“In data 01/03/2023 si chiede migrazione da gestore ENEGAN a gestore TELECOM. Dalla data del 30/03/2023 AL 18/04/2023 del tutto disservita in fonia e dati. Di fatto solo a seguito di GU5 (allegato) servizio ripristinato e di conseguenza rientro in Telecom effettuato”.*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. Lo storno eventuale della posizione debitoria, con ritiro della eventuale pratica di recupero dei crediti;
- ii. *“Indennizzo come da delibera per nr. 2 servizi voce e dati per 19 giorni sulla numerazione oggetto di procedimento oltre che mancato rispetto oneri informativi e contrattuali verso parte istante”.*

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Enegan S.p.A., nell'ambito dell'istruttoria, ha rappresentato che l'istante ha aderito, il 20 dicembre 2021, all'offerta “Spensierata”, che prevedeva la fornitura congiunta di energia elettrica e dei servizi di telefonia fissa e mobile. La portabilità della SIM con numerazione 3476780xxx ha avuto esito negativo e, dopo diversi contatti con il cliente, l'operatore ha proceduto all'annullamento della migrazione. Diversamente, in data 5 aprile 2022 sono stati attivati i servizi di Fibra mista rame e si è completata la migrazione della linea con numerazione 050744xxx. Con riferimento alla lamentata interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori - oggetto anche di procedimento GU5/601421/2023 - Enegan S.p.A. ha rappresentato di aver esercitato la facoltà di recedere dal contratto di fornitura (n. MSP21B/2164xxx) stipulato con l'istante, inviando opportuna comunicazione al cliente, a mezzo posta raccomandata, in data 20 settembre 2022. Nella predetta comunicazione, allegata in atti, Enegan S.p.A. ha precisato che oltre alla fornitura di energia elettrica, sarebbero cessati i servizi di telefonia fissa e/o mobile collegati al suddetto contratto. Enegan S.p.A. ha evidenziato che la richiesta di migrazione da parte di TIM S.p.A. è stata notificata solo in data 12 aprile 2023, ben oltre il termine previsto per la risoluzione contrattuale, prevista il 31 marzo 2023. Pertanto, ha sottolineato l'operatore, alcuna responsabilità può essere imputata alla società per l'interruzione del servizio, atteso che l'istante era stato adeguatamente informato della cessazione del contratto con un ampio termine di preavviso (sei mesi). Inoltre, Enegan S.p.A. ha precisato di non aver eseguito la cessazione della numerazione, limitandosi a de-configurare la linea dai portali. Ciò ha reso possibile la migrazione dell'utenza in TIM S.p.A., espletata il 18 aprile 2023 a seguito della richiesta pervenuta all'operatore il 12 aprile 2023. Enegan S.p.A. ha precisato, infine, che la situazione amministrativa e contabile dell'istante è regolare. Alla luce di quanto rappresentato, Enegan S.p.A. ha chiesto il non accoglimento dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'utente aveva attiva con Enegan l'utenza *business* n. 050744xxx, collegata a un'offerta che prevedeva la fornitura congiunta di energia elettrica. Il 20 settembre 2022, Enegan S.p.A. - richiamando l'articolo 7 della delibera Arera n. 302/2016/R/com e l'articolo 12 delle condizioni generali di fornitura, che prevedono per l'operatore la facoltà di recedere dal contratto dando un preavviso pari almeno a sei mesi - ha comunicato, tramite raccomandata, il recesso del citato contratto di fornitura (n. MSP21B/2164xxx), specificando nel documento che “[q]ualora il contratto di cui sopra comprendesse anche i servizi di Telefonia fissa e/o mobile alla medesima data cesseranno anche quest'ultimi”. L'utente ha, poi, sottoscritto un contratto con TIM S.p.A., chiedendo la portabilità della numerazione dedotta in controversia. La richiesta di migrazione è pervenuta a Enegan S.p.A. il 12 aprile 2023, ossia successivamente al termine previsto per la risoluzione contrattuale con la parte istante, attesa il 31 marzo 2023 tenuto conto dei sei mesi di preavviso. Al riguardo, Enegan S.p.A. ha precisato di non aver cessato la linea il 1° aprile 2023, ma di essersi limitata a de-configurare l'utenza sui propri sistemi, consentendo, in tal modo, la migrazione della numerazione in TIM S.p.A. il 18 aprile 2023. L'utente ha presentato, in data 17 aprile 2023, l'istanza di conciliazione UG/601416/2023, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di TIM S.p.A. ed Enegan S.p.A.; contestualmente, ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/601421/2023) ai fini della riattivazione e migrazione della risorsa numerica *de qua*, poi avvenuta il 18 aprile 2023.

In sede di conciliazione, TIM S.p.A. ha concluso un accordo transattivo con la parte istante.

Tanto premesso la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa allo storno della posizione debitoria e al ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito, può ritenersi superata, atteso che l'istante, come dichiarato in memoria e confermato in udienza da Enegan S.p.A., non presenta alcun insoluto nei confronti dell'operatore.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa non può essere accolta atteso che la lamentata interruzione dei servizi “*per 19 giorni*” - dal 30 marzo 2023 al 18 aprile 2023 - è da attribuire alla cessazione del contratto da parte di Enegan S.p.A. e, presumibilmente, alla tardiva richiesta di migrazione sottomessa da TIM S.p.A. - pervenuta a Enegan S.p.A. solo in data 12 aprile 2023 - considerato che l'utente ha dichiarato nell'istanza di aver chiesto la migrazione a TIM S.p.A. in data 1° marzo 2023.

Orbene, si deve rilevare che la società Enegan S.p.A. ha provveduto a comunicare al cliente la cessazione del contratto di fornitura di energia elettrica, e dei collegati servizi di telefonia, nei termini previsti dalla disciplina regolamentare in materia di recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e gas (delibera Arera n. 302/2016/R/com) e dalle condizioni generali di fornitura del servizio.

Alla luce di quanto rappresentato, si ritiene che l'interruzione dei servizi nel periodo 30 marzo - 18 aprile 2023 non sia imputabile alla condotta posta in essere da Enegan S.p.A. Può ritenersi, altresì, che l'operatore abbia adempiuto ai propri oneri informativi, comunicando al cliente, nei termini, la cessazione della fornitura dei servizi.

Da ultimo, va evidenziata l'assenza di segnalazioni telefoniche circostanziate o reclami scritti nei confronti di Enegan S.p.A., nel periodo antecedente al 17 aprile 2023, data in cui l'istante ha presentato le istanze UG/601416/2023 e GU5/601421/2023.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della società Ditta R. to Invent di C.R. nei confronti di Enegan S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

Roma, 8 novembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba