

**DELIBERA 385/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**N. Ixxx/ ENEGAN SPA**  
**(GU14/455926/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2023;

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*”;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di **P. Gxxx** del 13/09/2021 acquisita con protocollo n. 0361289 del 13/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante con istanza del 13-09-2021 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Enegan S.p.A, lamentando la mancata lavorazione della disdetta e/o richiesta di migrazione verso altro operatore. Per l’effetto richiede lo storno di tutte le fatture emesse dalla disdetta/richiesta migrazione fino a fine ciclo di fatturazione, nonché un indennizzo di € 400,00 per mancato riscontro alle segnalazioni aperte con il servizio clienti.

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

Nella memoria versata in atti Enegan insiste sull’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente. La stessa mette in evidenza 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. Ancora fa notare che l’istante non fornisce un’indicazione temporale circa l’asserito avvenuto passaggio ad altro Gestore né produce alcuna documentazione a supporto rispetto alle proprie pretese (fatture, comunicazione di disdetta, richieste di migrazione, segnalazioni effettuate al servizio Clienti ecc..). Sempre l’Operatore precisa che la numerazione 077114xxx, indicata nel formulario, è relativa alla connettività per la quale, fino alla negoziazione avvenuta nell’ambito del procedimento di Conciliazione UG/439360/2021, non risultava mai essere pervenuta ad Enegan S.p.A. né disdetta da parte del Cliente, né richiesta di migrazione. Proprio a seguito della volontà manifestata dall’istante nella suddetta sede, l’operatore ha provveduto a cessare anche il servizio di connettività. Ancora pone in evidenza anche la circostanza afferente alla carenza di prove che l’utente abbia depositato a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. In ultimo rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente sia la mancanza di segnalazioni in ordine alla mancata lavorazione della disdetta e/o richiesta di migrazione.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare è doveroso evidenziare che sussiste in capo a ciascun utente il diritto di recedere dal contratto, anche secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 e, pertanto, in caso di esercizio di tale diritto, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva tale facoltà. Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta e/o richiesta di migrazione da parte del gestore Enegan e, quindi, chiede il diritto di vedersi riconosciuto il relativo indennizzo e/o rimborso, nonché lo storno di tutte le fatture emesse dalla disdetta/richiesta migrazione fino a fine ciclo di fatturazione. Sul punto ha dichiarato di aver richiesto la migrazione della numerazione da Enegan a Wind Tre S.p.A., ma in atti non produce né disdetta né richiesta di migrazione, né alcuna fattura del nuovo gestore afferente la numerazione oggetto di contestazione, per cui in assenza di qualsivoglia prova non si può determinare se effettivamente vi sia stato una mancata lavorazione e/o un ritardo nella lavorazione della disdetta/richiesta di migrazione. Sul punto il gestore ha dichiarato che la numerazione 077114727728, indicata nel formulario, è relativa alla connettività per la quale, fino alla negoziazione avvenuta nell'ambito del procedimento di Conciliazione UG/439360/2021, non risultava mai essere pervenuta ad Enegan S.p.A. né disdetta da parte del Cliente, né richiesta di migrazione. Proprio a seguito della volontà manifestata dall'istante in quella sede lo stesso ha provveduto a cessare anche il servizio di connettività. Diversamente, per quanto riguarda la linea telefonica 0771771939, la stessa è migrata in data 21/10/2020, circostanza verificabile anche dalla visione della fattura n. 2020/20005.0951219 del 07/11/2020, in cui viene fatturato solo il servizio per la LINEA DATI Impianto 0771147xxxx. Premesso quanto innanzi, vi è da dire che, dall'esame della documentazione in atti, come già detto sopra, l'utente non ha depositato la disdetta e/o richiesta di migrazione, per cui, allo stato non è possibile individuare l'esatta data in cui l'utente ha formalizzato tale richiesta né le modalità con cui ha esercitato tale diritto. E', superfluo, ricordare che l'utente debba comunicare la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso, purtroppo, nel caso de quo non è dato conoscere come lo stesso abbia esercitato tale diritto ed in che data. Da ciò ne discende che nessuna responsabilità può essere imputata all'operatore Enegan S.p.A. per mancata lavorazione del recesso, poiché tale mancata lavorazione non è stata dimostrata da parte dell'utente, anzi risulta che il gestore ha disattivato l'utenza al momento della negoziazione avvenuta nell'ambito del procedimento di Conciliazione UG/439360/2021, non avendo ricevuto prima alcuna disdetta e/o richiesta di migrazione. Per le medesime motivazioni dovrà rigettarsi sia la richiesta di storno dell'insoluto sia la domanda di indennizzo per la eventuale ritardata lavorazione della disdetta e/o richiesta di migrazione, non avendo l'utente depositato in atti né eventuali contestazioni delle fatture emesse né reclami. Tra l'altro sul punto si ritiene di dover precisare che, come più volte affermato anche dall'Agcom (anche in risposta ad un quesito formulato da questo Corecom in data 2/10/2013), la domanda di indennizzo per

la ritardata lavorazione della disdetta, anche laddove la disdetta fosse stata formalizzata in modo regolare, debba, comunque, intendersi rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile. Inoltre è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti la disdetta e/o richiesta di migrazione, le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo. Di conseguenza, il mancato deposito della documentazione che dimostri che l'istante abbia presentato le segnalazioni e/o reclami, comporta anche il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta e/o richiesta di migrazione e storno delle fatture insolute. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza della **P. Gxxx** nei confronti della società Enegan SpA.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventual danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2023

f.to

Il Dirigente



Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini