

**DELIBERA N. 40/25/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GNN DI G.S./ENEGAN S.P.A.  
(GU14/735378/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 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*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza della GNN di G.S., del 20 febbraio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare della linea telefonica fissa *business* n. 0550948xxx e della linea telefonica mobile n. 3398285xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

- a. l'istante ha sottoscritto un contratto con Enegan, ma, sin dal giorno della attivazione la linea telefonica voce non è stata attivata;
- b. ha contattato il servizio clienti, ma il problema, dopo 14 mesi non è stato risolto;
- c. le fatture sono sempre state pagate.

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

- i. il rimborso per disservizio;
- ii. il risarcimento dei danni provocati.

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

L'operatore Enegan, nell'ambito del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. Parte istante non ha fornito una chiara ricostruzione temporale circa gli asseriti disservizi della linea voce, né ha prodotto alcuna documentazione a supporto delle proprie pretese. Nel merito della res controversa Enegan ha rilevato, dunque, che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe dovuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

La richiesta, così come formulata non ha consentito di individuare in modo chiaro e inequivocabile la tipologia di disservizio occorso, ad esempio, se trattasi di malfunzionamento discontinuo o completa interruzione del servizio e il mero richiamo ad asserite segnalazioni effettuate ai consulenti commerciali o ad un asserito reclamo proposto tramite call center non può di certo scaturire il diritto all'indennizzo per la sua mancata risposta. A tal proposito, Enegan ha precisato che l'articolo 6 comma 3, del *Regolamento indennizzi* stabilisce che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. È da osservarsi, infatti, che in riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami con specifica della data di inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili. La data dell'asserito disservizio viene indicata nel giorno 01/09/2023 ma che la linea n. 0550948xxx è stata attivata in portabilità da Enegan in data 05/04/2024.

Ferma restando l'eccezione sollevata in via preliminare, Enean ha precisato che l'unico reclamo presente nei sistemi operativi è stato inviato dal cliente in data 31/10/2024, ed è stata fornita compiuta risposta a mezzo PEC in data 25/11/2024, specificando che non risultava effettuata da parte dell'istante alcuna segnalazione di malfunzionamento del servizio di telefonia fissa precedentemente al reclamo *de quo* e che, in ogni caso, la linea n. 0550948xxx risultava regolarmente funzionante.

In merito, invece, all'asserita interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori per la linea telefonica mobile n. 3398285xxx, Enean ha segnalato che tale utenza è migrata ad altro operatore in data 22/11/2024 e che, anche in tale circostanza, non risulta effettuata alcuna segnalazione di disservizio da parte dell'istante in fase di portabilità, né quest'ultimo ha prodotto alcuna documentazione a supporto della propria richiesta.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Parte istante ha dichiarato di avere attivato i servizi con Enean nel mese di settembre 2023, ma i servizi non hanno mai funzionato correttamente. Agli atti risulta un unico reclamo del 31/10/2024, circa un anno dopo l'attivazione della linea e il lamentato disservizio. La ricostruzione fornita dalla parte istante è generica e non circostanziata da elementi che consentano di individuare il tipo di disservizio (interruzione totale o malfunzionamento) né l'intervallo temporale. Parte istante ha dichiarato di avere effettuato segnalazioni telefoniche ma non risulta riportato il codice del reclamo, l'identificativo dell'operatore, né la data e l'ora delle stesse. Ne consegue che la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta al rimborso delle fatture pagate per il disservizio non può essere accolta, in quanto priva di elementi probatori.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. volta al risarcimento dei danni non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4 del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente GNN di G.S. nei confronti di Enean 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, 10 settembre 2025

IL PRESIDENTE f.f.

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella

