

DELIBERA N. 47/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B.A./ENEGAN S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/754601/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 7 ottobre 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 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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. A.B. del 23 maggio 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 057547xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente Enegan, a causa di continui disservizi nel mese di novembre 2023 decideva di cambiare operatore e richiedeva l'attivazione di un contratto con la società TIM S.p.A., previa migrazione dell'utenza di rete fissa n. 057547xxx e dell'utenza di rete mobile n. 3356532xxx da Enegan. Mentre la numerazione mobile veniva trasferita in TIM senza ritardo e disservizi, la numerazione fissa 057547xxx non è mai migrata in TIM, stante l'ostruzionismo posto in essere da entrambi gli operatori;

b. nonostante numerosi reclami, non si perfezionava la richiesta di passaggio della numerazione 057547xxx in TIM, con conseguente perdita della titolarità della stessa.

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

- i. l'immediata migrazione della linea fissa 057547xxx da Enegan verso TIM;
- ii. il rimborso e/o lo storno delle fatture emesse dalla società TIM inerenti alla numerazione provvisoria e delle fatture emesse dalla società Enegan dal mese di novembre 2023;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione 057547xxx;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per i disservizi occorsi dal mese di agosto 2023 al mese di novembre 2023;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate sui sistemi Wholesale per il DN 057547xxx (donor TIM) per gli anni 2023/2024/2025 è presente ordine n°NP_ENK1xxx di cessazione normale da parte di ENEGAN, creato il 10/02/2025 espletato il 10/02/2025. Si allegano le schermate di sistema dell'ordine NP_ENK1xxx (all.1). Per quanto riguarda i disservizi: non risultano segnalazioni di assistenza tecnica. Prima di analizzare quanto è stato verificato sui nostri sistemi aziendali si precisa che il cliente ha attivato una nuova linea telefonica con TIM. Andando nello specifico si rileva che in data 27/10/2023 il cliente sottoscrive il contratto per l'attivazione di una nuova utenza fissa con offerta commerciale "TIM Premium Business XDSL" (all.2) e la migrazione da altro gestore dell'utenza mobile 3356532xxx con offerta 5G "TIM Premium" al costo mensile di €19,99 (all.3). Pertanto, si conferma che la nuova linea 0575954xxx è stata attivata in seguito a sottoscrizione del contratto del 27/10/2023. Il sig. A.B. ha attivi con TIM due contratti uno per componente fissa e l'altro per la componente mobile. Sui*

sistemi commerciali non è presente nessun reclamo per la mancata migrazione della linea oggetto di istanza. L'unico reclamo è quello allegato in concilia web del 21/03/2025 nel quale viene richiesta copia del contratto sottoscritto ad ottobre 2023 che è stato riscontrato con nostra comunicazione del 26/03/2025 in cui è stato inviato il contratto richiesto. Si ritiene pertanto di non accogliere la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami. Sulla base di quanto sopra indicato ed in considerazione che non risultano richieste di migrazione e richieste di assistenza tecnica, si ritiene di non accogliere la richiesta per disservizi linea subiti dall'istante. Per quanto riguarda la perdita della numerazione TIM è il donor e tale numero è stato messo nello stato di non vendibilità. La situazione amministrativa è regolare per sia per la linea fissa che quella mobile e che tutte le fatture convergenti emesse risultano saldate».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Enegan S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche eseguite da Enegan S.p.A., è emerso che in data 27/11/2018, il Sig. B., sottoscriveva il contratto ISE18A/1446xxx (doc. 1) denominato "INSIEME SERENA" mediante il quale richiedeva la portabilità in Enegan S.p.A. della linea telefonica 057547xxx regolarmente espletata con decorrenza dal 18/02/2019. La numerazione de quo è stata in fornitura con Enegan S.p.A. fino al giorno 10/11/2024 allorquando, a causa del persistere dello stato di morosità di tale utenza, lo scrivente operatore ha provveduto a risolvere amministrativamente il contratto di fornitura. Con comunicazione del 16 ottobre 2024 (doc. 2), inviata tramite posta elettronica certificata (doc. 3), Enegan S.p.A. informava il Cliente della risoluzione del contratto, con effetto a partire dal 10 novembre 2024. Veniva richiesto altresì al Cliente di inviare, entro lo stesso termine, l'eventuale richiesta di migrazione del numero verso altro operatore. Il Cliente veniva altresì informato che alla scadenza del termine si sarebbe potuta verificare la perdita definitiva del numero di telefono. Ebbene, a seguito di verifiche esperite da parte dello scrivente Operatore, è emerso che alcuna richiesta di portabilità è mai stata inoltrata ad Enegan S.p.A. per la suddetta numerazione, come peraltro confermato anche da TIM S.p.A. nelle proprie memorie già depositate. Dunque, essendo pacifico che l'asserito passaggio nel novembre 2023 della numerazione 057547xxx verso TIM S.p.A. non si è mai verificato, di conseguenza, la richiesta di storno/rimborso non può di certo trovare accoglimento posto che tale utenza è stata fornita da Enegan S.p.A. fino a novembre 2024. Parimenti, è da rigettare in toto la richiesta di indennizzo per la lamentata perdita della numerazione in quanto alcun addebito in tal senso può essere mosso nei confronti dell'operato di Enegan S.p.A. In merito invece alla richiesta di "indennizzo per disservizi da Agosto 2023 a Novembre 2023 (data richiesta passaggio altro operatore) per € 600,00" si richiama il principio applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n. 38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18) in virtù del quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto*

disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. La richiesta, così come formulata, nella sua evidente genericità non consente di individuare in modo chiaro ed inequivocabile la tipologia di disservizio e, nel merito della res controversa, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. A tal proposito, si segnala che l'art. 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 omissis 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. Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l'accertamento dell'an, del quomodo e del quando del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo (delibera n. 98/2023/Corecom Toscana). Ad ogni buon conto, ci preme segnalare, che da verifiche sui nostri sistemi non risulta alcuna segnalazione di disservizio per il periodo indicato. Dunque, anche la richiesta di "indennizzo a Enegan per mancata risposta a tutti i reclami per € 300,00" deve essere respinta in quanto tale doglianza non è fondata atteso che agli atti non risultano depositati i reclami asseritamente ritenuti inevasi, né risulta allegata alcuna segnalazione dei disservizi lamentati (delibera n. 48/2025/Corecom Toscana)».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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.

In via preliminare, va menzionato che l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova linea telefonica con offerta "PREMIUM BUSINESS XDSL", come si evince dal modulo contrattuale firmato digitalmente in data 27/10/2023, prodotto in copia dalla società TIM S.p.A. in allegato alla memoria; dalla documentazione in atti si evince che il nuovo impianto è stato attivato con il numero 0575954xxx dalla società TIM S.p.A. e l'istante non ha mai formalizzato la richiesta migrazione e/o di rientro in TIM del numero originario 057547xxx che, di conseguenza, è rimasto sempre attivo dall'anno 2018 in Enegan fino al 10/11/2024, data di cessazione per morosità, in assenza di richiesta di disdetta contrattuale. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può ritenersi accoglibile, in assenza di formalizzazione delle modalità di contrattualizzazione secondo i canali ordinari, su impulso di parte istante.

Parimenti, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto ii., di rimborso degli importi fatturati dalla società Enegan inerenti alla numerazione 057547xxx, sempre attiva e disponibile sui sistemi Enegan, in assenza di alcuna richiesta di migrazione e di

cessazione della stessa; ugualmente non accoglibile deve ritenersi la richiesta di storno e/o di rimborso degli importi fatturati dalla società TIM S.p.A. inerenti alla numerazione 0575954xxx, non essendo la stessa numerazione “provvisoria”, bensì “principale” in quanto adibita al nuovo impianto, come da sottoscrizione contrattuale del 27/10/2023.

All’esito delle risultanze istruttorie è emerso che non sussiste alcuna responsabilità, ascrivibile ad entrambe le società TIM S.p.A. e Enegan S.p.A. in ordine alla doppia fatturazione di importi, in quanto dalla documentazione contrattuale sottoscritta con firma digitale del sig. B., prodotta in copia dalla società TIM S.p.A. si evince *ictu oculi* che l’istante ha inteso attivare un nuovo impianto. Accertato che la ricostruzione riportata in memoria dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società Enegan S.p.A. risulta evidente che l’utenza telefonica n. 057547xxx non è mai transitata su rete TIM e quindi è stata sempre attiva e nella disponibilità di Enegan S.p.A., in assenza di alcuna richiesta di migrazione e di cessazione contrattuale antecedente all’avvio della procedura conciliativa in data 02/04/2025. Pertanto, la richiesta di rimborso degli importi fatturati dalla società Enegan S.p.A. non deve ritenersi accoglibile, difatti, se l’utente avesse voluto interrompere il ciclo di fatturazione avrebbe dovuto mandare opportuna comunicazione di disdetta; in assenza, certamente l’operatore non poteva autonomamente disporre la cessazione contrattuale *tout court*. È infatti necessario che l’utente comunichi 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 (delibera Agcom n. 118/11/CIR, determinazione Agcom n. 66/18/DTC).

Ciò stante, in disparte dall’aver accertato che gli operatori hanno rispettato la normativa e regolamentazione vigente, trova in questa ipotesi anche applicazione il principio civilistico sancito dall’articolo 1227 del codice civile in quanto si ritiene che l’utente, creditore della prestazione, nel caso di specie abbia posto in essere un comportamento non diligente, concorrendo alla causazione del danno; pertanto, non può pretendere che l’operatore si faccia carico delle conseguenze economiche che ne sono derivate. Al riguardo, va rilevato il comportamento silente dell’istante per ben oltre un anno dalla sottoscrizione contrattuale del 27/10/2023, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun tracciamento di contestazione e/o reclamo in ordine alle fatture emesse da entrambi gli operatori.

Non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che la stessa è sempre stata attiva dal 2018 su rete Enegan fino alla data di cessazione del 10/11/2024, comunque regolarmente preavvisata dalla società Enegan S.p.A. con nota del 16/10/2024, allegata in copia agli atti, con la quale la società medesima ha comunicato quanto segue: *“stante il persistere della Sua morosità, Le comunichiamo la risoluzione del contratto di cui in oggetto relativo alla fornitura dei servizi di telefonia a far data dal 10 Novembre 2024. La invitiamo pertanto a far pervenire alla scrivente azienda entro il medesimo termine di cui sopra l’eventuale richiesta di migrazione del Suo numero ad altro operatore. In difetto alla scadenza del termine potrà verificarsi la perdita definitiva del numero di telefono”*; informativa quest’ultima conforme a quanto disposto dall’articolo 8-bis, comma 1, lettera b) dell’allegato B) alla delibera n. 307/23/CONS. Al riguardo, va evidenziato il comportamento inerte dell’istante che neanche a fronte di tale missiva, si è

reso parte attiva per il recupero della numerazione, probabilmente non più interessato in ragione della richiesta di attivazione di nuova linea con TIM.

Del pari non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti iv. e v., attesa l'assenza di disservizi, di segnalazioni di guasti e di reclami; difatti l'unica nota allegata in copia al fascicolo è la richiesta dell'istante di copia contrattuale inviata a mezzo PEC del 21/03/2025, ben 15 mesi dopo la sottoscrizione contrattuale, e puntualmente riscontrata dalla società TIM S.p.A. come da documentazione in corpo alla memoria.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. A.B. nei confronti di Enegan S.p.A. e di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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, 7 ottobre 2025

IL PRESIDENTE f.f.

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Giovanni Santella