

DELIBERA N. 5/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.S. & C./FASTWEB S.P.A./ENEGAN S.P.A.
(GU14/679967/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 gennaio 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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”.

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. 515/24/CONS del 18/12/2024;

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 dell’utente M.S. & C. del 28/05/2024;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza *business* n. 0432981xxx, nel corso della procedura ha rappresentato che l'operatore convenuto, Enegan S.p.A., ha proseguito ad emettere fattura, anche dopo il passaggio in Fastweb S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia.

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

- i. *«il rimborso di € 59.11 per i nove mesi di utenza non dovuta pari ad un ammontare di € 531.99»;*
- ii. la chiusura del rapporto contrattuale avente ad oggetto la linea telefonica dedotta in controversia;
- iii. *«fatture non dovute 300 euro»;*
- iv. la corresponsione di un *«indennizzo per disservizi»*.

2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha rappresentato in primo luogo che le richieste dell'utente risultano oltre mai generiche, nonché imprecise e non circostanziate, sia nell'*an*, che nel *quando*, in particolar modo riguardo la richiesta di indennizzo per presunti disservizi.

Nel merito ha dichiarato che *«in data 16.05.2023 l'utente ha sottoscritto una proposta di abbonamento Fastweb, chiedendo la portabilità del numero 0432981xxx. Sui sistemi della società risulta, in data 8.06.2023, una disdetta in pre-attivazione. In data 31.08.2023 il cliente è stato recuperato e Fastweb ha proceduto quindi all'attivazione dei servizi. In data 8.09.2023 è stata espletata la procedura di portabilità del numero 0432981xxx»*, come risulta dalla documentazione in atti.

Riguardo il ciclo di fatturazione la Società ha addotto che *«tutte le fatture emesse da Fastweb riportano il dettaglio del traffico telefonico, correttamente erogato e fruito dall'utente. Fastweb ha quindi emesso legittimamente le fatture, sicché alcuna richiesta di storno e/o rimborso potrà ritenersi fondata»*.

L'operatore ha infine concluso chiedendo il rigetto delle richieste dell'istante.

Enegan S.p.A., parimenti, nelle proprie memorie ha preliminarmente contestato la genericità dell'istanza, riguardo sia la descrizione dei fatti posti a fondamento della controversia, sia le relative richieste di controparte, rilevandone l'assoluta indeterminatezza.

Nel merito, l'operatore ha rappresentato che *«la linea telefonica 0432981xxx è migrata ad altro Operatore in data 08/09/2023 ma alcuna comunicazione di disdetta risulta pervenuta rispetto alla linea dati e, pertanto, la scrivente Azienda ha correttamente fatturato il pacchetto "Insieme serena - bolletta unica" previsto dall'offerta sottoscritta dalla Cliente»* in data 23/06/2020, al fascicolo.

La Società ha altresì evidenziato che, a fronte dell'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto relative alla Fornitura di Prodotti e Servizi di Telefonia (CGC), allegate al contratto, *«la Cliente non ha mai inviato alcuna comunicazione di recesso dal contratto n. ISE19D/1824xxx»* ed ha poi precisato che *«nel contratto sottoscritto dall'istante era chiaramente prevista l'attivazione sia della linea telefonica che della connettività ("FR" - Fibra mista Rame 200M adaptive DOWNLOAD: 200 M - UPLOAD: 20M - B.M.G. 1M/300KB) e, pertanto, quest'ultimo, al momento della migrazione della sola linea telefonica, era certamente consapevole dell'esistenza dell'ulteriore servizio di connettività ancora attivo, posto altresì che nelle fatture emesse a partire dal ciclo di fatturazione di settembre 2023 è stata chiaramente indicata la sola linea dati 0432/14724xxx con il proprio codice di migrazione necessario per eseguire la portabilità verso altro gestore, come potrete verificare dalla visione dell'allegato tecnico alla fattura n. 23/20016.0044xxx del 08/09/2023 che, a titolo meramente esemplificativo, si allega (doc. 2); di contro, nelle fatture precedentemente emesse erano esposti in fattura entrambi i servizi (si veda a titolo esemplificativo la fattura n. 23/20016.0039xxx del 08/08/2023 - doc. 3 -)»*.

Infine, la Società ha rilevato che *«l'Istante non ha prodotto le fatture dell'altro Gestore con le quali sarebbero stati asseritamente fatturati i medesimi servizi addebitati da Enegan S.p.A. e, pertanto, in assenza di qualsivoglia documentazione a supporto non risulta possibile verificare la fondatezza delle richieste»*. Infine, il servizio di connessione dati è stato cessato in data 02/05/2024, a seguito della presentazione dell'istanza di conciliazione UG/676501/2024 attraverso la quale l'operatore ha appreso la volontà della Sig.ra M. di dismettere tale servizio.

In virtù di quanto sopra esposto, la Società convenuta ha quindi escluso la propria responsabilità in merito ai fatti contestati dichiarando la propria estraneità alla vicenda controversa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Dalla documentazione presente nel fascicolo documentale risulta che Fastweb S.p.A. Recipient ha attivato i servizi di competenza in data 31/08/2023 e poi il passaggio del numero dedotto in controversia è avvenuto in data 08/09/2023, in esito all'espletamento della procedura di *Number Portability* cd. Pura. La procedura di cui trattasi è disciplinata dalla delibera n. 35/10/CIR e successive modifiche e integrazioni che determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Enegan S.p.A.) al *recipient* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il

contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della richiamata disciplina regolamentare, la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, eventualmente associandoli ad altra numerazione, com'è accaduto nel caso di specie.

Nel caso di specie, si ritiene che Enegan S.p.A. non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi di competenza. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. A tale proposito Enegan S.p.A. ha addotto in memorie che l'utente, attraverso la fatturazione, avrebbe potuto desumere la modifica dei servizi di telefonia offerti ma, conformemente al costante orientamento dell'Autorità, si osserva che la comunicazione all'utente deve essere esplicitamente resa. Nel caso in esame Enegan S.p.A. ha omissso di comunicare che, a far data dal 08/09/2023, i servizi sulla numerazione dedotta in controversia, per effetto della procedura di *NPP*, venivano forniti da Fastweb S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Enegan S.p.A. non era cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a mantenere attiva la sola linea dati n. 0432/14724xxx ai medesimi costi sino ad allora addebitati, fermo restando la facoltà dell'utente di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto.

In virtù di tutto quanto sopra esposto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore sia stato determinante in funzione del disservizio dedotto in controversia, in accoglimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i. Enegan S.p.A. è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, tutti gli importi addebitati all'utente a far data dal 08/09/2023, sino alla cessazione del contratto.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. si ritiene invece già soddisfatta, avendo Enegan S.p.A. dichiarato in memorie di aver cessato anche il servizio di connessione dati in data 02/05/2024.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., invece, non può trovare accoglimento in quanto generica e non circostanziata, dunque sottratta a qualunque accertamento istruttorio.

Parimenti generica e non circostanziata e quindi priva di fondamento appare la richiesta dell'istante di cui al punto iv. che, pertanto, non può essere accolta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente M.S. & C. nei confronti di Enegan S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Enegan S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità indicate nell'istanza, gli importi addebitati in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia a far data dal 08/09/2023, fino alla cessazione del rapporto.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 22 gennaio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto
deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella