

DELIBERA N. 35/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Z.C./ENEGAN S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/775649/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 2026;

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. 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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 Z.C. del 10 settembre 2025;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 055414xxx, nel corso della procedura ha rappresentato che, in esito al passaggio dell'utenza dedotta in controversia da Enegan S.p.A. a Fastweb S.p.A., riceve fatture da entrambi gli operatori.

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

- i. *«il rimborso delle fatture pagate e non dovute»;*
- ii. *la corresponsione di euro 400,00 a titolo di indennizzo.*

2. La posizione dell'operatore

Enegan S.p.A. in memorie, ha preliminarmente sollevato *«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».*

Nel merito, l'operatore ha poi dichiarato che *«la linea telefonica 055414xxx, oggetto del Formulario, è migrata ad altro Operatore in data 15/05/2025 ma alcuna richiesta di migrazione o di disdetta per la connettività in FTTC 05514734xxx risulta pervenuta e, pertanto, la scrivente Azienda ha correttamente fatturato il pacchetto previsto dall'offerta "Condivisa Insieme 3.0", alla quale il Cliente ha aderito mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. MCK23C/0002xxx».*

Pertanto, *«nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, in data 13/05/2025 il nostro Servizio Clienti ha provveduto ad informare il Cliente a mezzo e-mail, inviata all'indirizzo censito sul contratto ovvero xxxxxxxx.xxxxxxx@alice.it, che risultava pervenuta una richiesta di portabilità della linea telefonica ad altro operatore. Inoltre, è stato chiarito che eventuali ulteriori servizi attivi sulla rete fissa sarebbero rimasti regolarmente forniti e fatturati da Enegan, con la precisazione che il Cliente avrebbe comunque mantenuto la facoltà di esercitare il diritto di recesso, in caso di disdetta dei servizi. La comunicazione inviata, conforme alle disposizioni normative, includeva tutte le informazioni necessarie a garantire la trasparenza del processo di portabilità, nonché la continuità del servizio in relazione ai servizi attivi sulla rete fissa. La comunicazione è stata inviata tempestivamente, prima che venisse attivata la portabilità, assicurando al Cliente il pieno rispetto dei suoi diritti informativi, così come previsto dalla normativa di settore».*

L'istante ha poi inviato comunicazione di recesso dal contratto tramite posta elettronica certificata il giorno 30/06/2025; pertanto, *«in assenza di specifica richiesta di cessazione della connettività inoltrata dall'istante in concomitanza della procedura di migrazione riguardante la sola linea Voip, si ritiene che il prosieguo della fatturazione ad essa afferente possa ritenersi legittimo».*

L'operatore ha altresì 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). Pertanto, al momento della migrazione della sola linea telefonica, l'istante*

era pienamente consapevole dell'esistenza dell'ulteriore servizio di connettività ancora attivo. In particolare, si segnala che nelle fatture emesse successivamente alla migrazione della linea telefonica è stata chiaramente indicata la sola linea dati 05514734xxx (.....) quindi la fatturazione è stata eseguita in modo trasparente, evidenziando unicamente il servizio di connettività attivo».

In virtù di quanto sopra, Enegan S.p.A. ha dunque sostenuto che «*si può ragionevolmente affermare che l'istante era pienamente consapevole della situazione, anche dopo la migrazione della linea telefonica. Peraltro, le fatture emesse dopo la portabilità ad altro gestore della linea Voip sono state integralmente saldate dall'istante alla loro naturale scadenza. La presunta "doppia fatturazione" non risulta da alcuna evidenza documentale, né da estratti conto, né da dettagli di pagamento. L'istante non ha dunque fornito alcuna documentazione che possa comprovare le proprie affermazioni*» e ha poi ribadito «*che la fatturazione è stata correttamente eseguita in conformità con il contratto sottoscritto e con le relative disposizioni normative. La richiesta di rettifica o annullamento della fattura è pertanto infondata*», fermo restando che il servizio di connettività è stato cessato in data 21/07/2025. Pertanto, la richiesta dell'istante non è accoglibile.

Fastweb S.p.A. ha rappresentato in memorie che «*in data 18.02.2025 l'utente ha sottoscritto una PDA Fastweb con richiesta di portabilità del numero 055414xxx e tecnologia Subull. La prima richiesta di Slu + NP viene bocciata in data 20.03.2025 per identificativo centrale armadio errato. Viene quindi effettuato un altro tentativo di attivazione passando, per motivi di tecnologia, su Slu + Lna con NP post, ma, anche in questo caso, la richiesta non va a buon fine con la medesima causale di scarto in data 28.04.2025. Fastweb ha avviato nuovamente l'attivazione Slu + Lna, andato a buon fine in data 08.05.2025, con contestuale invio di richiesta di NP all'operatore donating, che si è perfezionata in data 15.05.2025. L'apertura del ciclo di fatturazione del servizio fisso è avvenuta correttamente in data 08.05.2025 con l'attivazione dei servizi mentre nel periodo precedente l'utente è rimasto attivo con il precedente operatore*».

La Società ha poi precisato che tutte le fatture emesse sono legittime e dovute e nessuna responsabilità può essere imputata a Fastweb S.p.A. in merito ai fatti oggetto di contestazione; pertanto, ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, si rappresenta che, a fronte delle considerazioni espresse da Enegan S.p.A. in memorie, riguardo al fatto che «*la presunta "doppia fatturazione" non risulta da alcuna evidenza documentale, né da estratti conto, né da dettagli di pagamento. L'istante non ha dunque fornito alcuna documentazione che possa comprovare le proprie affermazioni*», il responsabile del procedimento ha rivolto una precisa richiesta di integrazione documentale all'utente, avente ad oggetto il deposito delle fatture di cui richiedeva lo storno e/o il rimborso, rimasta priva di riscontro.

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento, atteso che i titoli contabili oggetto della richiesta di storno, ovvero rimborso, restano indeterminati e la lamentela posta ad oggetto della procedura in discussione non trova

supporto documentale alcuno; in particolare, nel fascicolo non è presente alcun documento contabile da cui risulti che in riferimento al medesimo periodo e alla medesima utenza abbiano emesso fattura entrambi gli operatori convenuti.

Parimenti, anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento. All'esito dell'istruttoria condotta, infatti, nel caso di specie non è emersa alcuna condotta indebita, né a carico di Enegan S.p.A., né a carico di Fastweb S.p.A., fondante un eventuale obbligo indennitario.

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 dell'utente Z.C. nei confronti di Enegan S.p.A. e Fastweb 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 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, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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