

**DETERMINA DIRETTORIALE 49/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/761284/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA COMPAGNIA DEL CAPELLO DI
M.A. - Fastweb S.p.A. (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), Enegan S.p.A**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza della società COMPAGNIA DEL CAPELLO DI M.A., del 26/06/2025 acquisita con protocollo n. 0160713 del 26/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza business n. 055892xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 12/11/2024 l'utente ha sottoscritto un contratto con Fastweb S.p.A. «per migrare la linea 055892xxx e la sim 3284872xxx, attive con Enegan, che ha proseguito ad emettere fatture»; b. in data 21/02/2025 ha inviato un reclamo ad entrambi gli operatori coinvolti, contestando, tra l'altro, l'omesso adempimento degli oneri informativi di competenza. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo; ii. la corresponsione dell'indennizzo «per eventuale ritardata migrazione»; iii. «il rimborso/lo storno per la doppia fatturazione»; iv. «a Enegan la chiusura del contratto di cui al codice cliente CL_2007xxx, compresa la linea 05514237xxx, alla data della migrazione ed il rimborso delle somme corrisposte successivamente e senza ulteriori oneri».

Enegan S.p.A. ha rappresentato in memorie che «rispetto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato in data 21/02/2025, si conferma di aver provveduto ad inviare compiuta risposta scritta in data 20/03/2025; pertanto, la domanda volta ad ottenere il riconoscimento dell'indennizzo è priva di fondamento alcuno». Nel merito, ha poi precisato che «la linea telefonica 3284872xxx è migrata ad altro Operatore in data 20/11/2024 mentre la linea telefonica 055892xxx in data 30/12/2024, ma alcuna richiesta

di migrazione o di disdetta per la linea dati 05514237xxx risulta pervenuta e, pertanto, la scrivente Azienda ha correttamente fatturato il pacchetto previsto dall'offerta "Condivisa Insieme 2.0", alla quale la Cliente ha aderito mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. MCH22A/0000xxx». L'operatore ha pertanto evidenziato che «le operazioni relative alla migrazione della linea in questione – 055892xxx - sono state gestite nel pieno rispetto delle normative vigenti»; infatti, «come risulta dalla documentazione acclusa, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, in data 24/12/2024 il nostro Servizio Clienti ha provveduto ad informare la Cliente a mezzo e-mail, inviata all'indirizzo antonietadimau@hotmail.it. In tale comunicazione, la Cliente è stata debitamente informata 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 la 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 alla Cliente il pieno rispetto dei suoi diritti informativi, così come previsto dalla normativa di settore». A fronte dell'informativa resa, non risulta che l'istante abbia inviato disdetta/recesso dal contratto n. MCH22A/0000xxx, fermo restando che «nel contratto sottoscritto dall'istante era chiaramente prevista l'attivazione sia della linea telefonica che della connettività. 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 05514237xxx, con il relativo codice di migrazione necessario per eseguire la portabilità verso altro gestore». La Società ha anche precisato che, come risulta dall'allegato tecnico alla fattura n. 25/20016.0001xxx del 08/01/2025, in atti, «la fatturazione è stata eseguita in modo trasparente, evidenziando unicamente il servizio di connettività attivo»; mentre nelle fatture emesse prima della migrazione, come ad esempio la fattura n. 24/20016.0063xxx del 08/12/2024, in atti, erano indicati entrambi i servizi, telefonia e connettività. Il servizio di connessione dati è stato quindi cessato in data 20/03/2025, a seguito del reclamo ricevuto il 21/02/2025, attraverso il quale Enegan S.p.A. ha appreso la volontà dell'istante di cessare il servizio. L'operatore ha quindi concluso che «in ragione della chiarezza delle fatture emesse e della descrizione dettagliata dei servizi attivi, si può ragionevolmente affermare che l'istante era pienamente consapevole della situazione, anche dopo la migrazione della linea telefonica. Non vi è stata alcuna omissione o malinteso nella gestione dei servizi e delle relative fatturazioni»; quindi «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 sue affermazioni». Per quanto sopra esposto la Società ha respinto qualsivoglia responsabilità in merito ai fatti contestati e ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante. Fastweb S.p.A. che è estromessa dal procedimento in virtù dell'accordo transattivo sottoscritto in udienza con l'istante, nelle proprie memorie, ha dichiarato che «in data 12.11.2024 l'utente ha sottoscritto una PDA Fastweb con richiesta di portabilità da Enegan dei numeri 055892xxx e 3284872xxx. Il passaggio del numero 055892xxx si è correttamente completato in data 30.12.2024 mentre la portabilità del numero 3284872xxx è stata espletata il 20.11.2024».

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta avendo Enegan S.p.A. adeguatamente dimostrato, a mezzo deposito in atti, di aver riscontrato, a mezzo PEC del 20/03/2025 il reclamo pervenuto il 21/02/2025. Anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta, atteso che dalle risultanze istruttorie non è emersa alcuna responsabilità in capo alla società Enegan S.p.A. a titolo di "ritardata migrazione". Viceversa, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. In particolare, giova precisare che l'utente, in replica alle memorie di Enegan S.p.A., ha addotto di non aver ricevuto la mail che l'operatore asserisce di aver inviato in data 24/12/2024 in ottemperanza agli oneri informativi di competenza. Di contro, l'operatore ha evidenziato di aver inviato la mail «all'indirizzo risultante dal contratto e dai contatti pregressi intercorsi con la cliente, e risulta quindi valido ai fini delle comunicazioni, ai sensi del principio di correttezza contrattuale». Nel merito si osserva che l'aver indicato nel contratto sottoscritto nel 2022 un indirizzo mail quale "modalità di invio bolletta" non dimostra che la mail del 24/12/2024 sia stata effettivamente ricevuta dall'utente e che questi l'abbia tempestivamente letta, anche in considerazione del fatto che le fatture venivano pagate a mezzo addebito in conto corrente, quindi non è detto che venissero sollecitamente visualizzate. Peraltro, nella schermata depositata dall'operatore a comprova

dell'invio, contestato, non risulta neanche il mittente del messaggio. In relazione a tanto, anche in virtù del principio del favor utentis, Enegan S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, tutti gli importi addebitati in relazione al rapporto dedotto in controversia in riferimento al periodo successivo al 30/12/2024. Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv., non è accolta in quanto, a prescindere dal fatto che l'operatore ha dichiarato di aver già provveduto alla cessazione del rapporto dedotto in controversia a far data dal 20/03/2025, la cessazione del contratto è atto dispositivo di parte e, in quanto tale, deve essere esercitato conformemente alle modalità previste Generali di Contratto; fermo restando che la richiesta di rimborso ha già trovato accoglimento ut supra.

DETERMINA

- Enegan S.p.a., in parziale accoglimento dell'istanza del 26/06/2025, è tenuta a rimborsare, ovvero stornare, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, tutti gli importi addebitati in relazione al rapporto dedotto in controversia in riferimento al periodo successivo al 30/12/2024.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella