

DELIBERA N. 42

**XXXXXXXXXXXX / ENEGAN SPA
(GU14/421322/2021)**

Il Co.Re.Com Abruzzo

NELLA riunione del Il Co.Re.Com Abruzzo del 07/09/2021;

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 *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il

Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com , in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 04/05/2021 acquisita con protocollo n. 0210194 del 04/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta l’asserita mancata attivazione della linea telefonica e dati nonostante il contratto sottoscritto in data 08/11/2019 con l’operatore convenuto. In particolare nell’istanza di definizione ha precisato quanto di seguito: “L’utente ha sottoscritto con ENEGAN SPA un contratto per la fornitura di energia elettrica e gas - mercato libero- che prevedeva, al costo di € 279,9 al mese, oltre alla fornitura della detta

materia prima, anche una linea telefonica - voce+dati in fibra mista Rame 200M adaptive. Tuttavia l'utenza telefonica ed internet non è stata mai attivata. La sig.ra Croce ha provveduto più volte a sollecitare l'attivazione dell'utenza telefonica ed internet senza ottenere alcun risultato. Infatti Enengan dapprima aveva rassicurato la sig.ra sostenendo che avrebbe inviato un proprio rappresentante per l'attivazione di altra offerta che le consentisse di usufruire anche della tlc e successivamente, ad ennesimo reclamo inviato dalla consumatrice, giustificava la mancata attivazione sulla scorta di una non adeguatezza della rete e proponeva l'attivazione previa esecuzione di una serie di lavori - a carico della sig.ra Croce-per l'importo di € 1190,00 + iva. Lampante è il pregiudizio che ha subito l'utente considerato che la stessa è titolare di locale pubblico e che l'attivazione della linea tlc è funzionale allo svolgimento della propria attività sia per le relazioni con il pubblico e con i fornitori, sia per l'intrattenimento dei clienti. La sig.ra non ha ottenuto l'attivazione del servizio. ... Disservizi segnalati:

1. Contestazione fatture (Data reclamo: 24/11/2020)

2. Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 08/11/2019)

Si fa presente che è stato formulato reclamo tramite la scrivente associazione al call-center della controparte in data 01.07.2020 alle ore 15:38 con l'operatrice "Gessica" la quale si è rifiutata di aprire una procedura di segnalazione già in precedenza contestata con altre segnalazioni call-center nonché, in particolare, con segnalazione scritta email del 20.06.2020".

Richieste:

1. Rimborso quota parte fatturazioni
2. Storno insoluti
3. Indennizzo € 12.000,00 per mancata/omessa attivazione dei servizi voce e internet Fibra business dal 08.11.2019 al 01.09.2020 (€ 9.000,00 + 1/3 = € 3.000,00)

4. Indennizzo per perdita di numerazione
5. Indennizzo € 300,00 per mancata risposta ai reclami
6. Indennizzo per mancato rispetto della trasparenza per conclusione del contratto in assenza delle condizioni essenziali
7. Indennizzo € 750,00 per profili tariffari non richiesti per un totale di 300 giorni.

Allegati:

- a) reclamo via pec del 24/11/2020 e relativa ricevuta di avvenuta consegna
- b) contratto sottoscritto il 08/11/2019

Nelle proprie memorie di repliche parte istante ha inoltre sostanzialmente precisato: di non aver mai avuto necessità di eseguire specifiche opere di adeguamento infrastrutturale sulla propria linea telefonica fino a quando è stato cliente Tim; che la richiesta di realizzazione di opere speciali è stata formulata da Enegan solo tre mesi dopo la stipula del contratto attraverso il quale, dunque, il gestore ha venduto un prodotto irrealizzabile; che il costo quantificato da Enegan in € 1.990,00 + IVA ai fini delle opere infrastrutturali da realizzare era inaccettabile non solo in quanto notevolmente più caro di quanto da altri preventivato in € 300,00 ma anche in quanto a carico dell'utente sarebbero dovute ricadere ex lege eventualmente le sole opere di allaccio e autorizzazioni SCIA/DIA per scavo con impresa di fiducia dell'istante sulla parte privata della proprietà, in particolare dal cortile alla strada pubblica; che dalle fatture non sono mai stati estrapolati i costi per il servizio di telefonia mai attivato; che le prime contestazioni sono state fatte dall'istante tramite call center e agente di zona.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha osservato: "In via preliminare, ci preme informarVi che il Cliente, in data 08/11/2019, ha sottoscritto il modulo di adesione n. ISI19D/1751178, già allegato dall'istante al fascicolo documentale, aderendo all'offerta INSIEME SINCERA, che prevede un'offerta congiunta per la fornitura di energia elettrica e di servizi di telefonia. Per quanto riguarda la contestazione sollevata in merito alla mancata attivazione dei servizi di telefonia.

Vi rappresentiamo che, in data 30/12/2019, abbiamo comunicato a mezzo mail alla Sig.ra Croce, che avrebbe ricevuto una telefonata da parte del tecnico esterno incaricato per fissare un appuntamento per l'attivazione della linea dati.

All'esito di tale intervento, il processo di attivazione dei servizi di telefonia è stato sospeso dal Fornitore in quanto è emerso che, per poter procedere a tale attivazione, era necessario il compimento da parte della Cliente di c.d. "opere speciali". Una volta pervenuto il preventivo del Fornitore, in data 15/01/2020, abbiamo comunicato alla Cliente che ai fini dell'attivazione del servizio erano necessari interventi aggiuntivi di posa per n° 3 pali su suolo comunale, quantificati per 1.190,00 € + IVA, con un tempo stimato di esecuzione dei suddetti lavori di 60 giorni.

Nella medesima comunicazione, abbiamo altresì invitato la Cliente a darci conferma per poter procedere in tal senso ma tale richiesta è rimasta priva di riscontro. Vista l'impossibilità di attivare i servizi, il contratto n. ISI19D/1751178 è stato annullato, come comunicato alla Cliente in data 21/05/2020.

Ne consegue che alcuna responsabilità può essere ascritta in capo ad Enegan in merito alla mancata attivazione dei servizi di telefonia previsti dal contratto n. ISI19D/1751178, in quanto la stessa non è in alcun modo imputabile alla scrivente Azienda. Al riguardo, ci preme evidenziare che l'art. 2.7 delle "Condizioni Generali Di Contratto Relative Alla Fornitura Di Prodotti E Servizi Di Telefonia" (di seguito CGC), allegate al contratto sopraindicato, prevede espressamente che "in caso di impossibilità di attivare il/i servizio/i nei termini indicati ovvero nel caso di ritardo nell'attivazione,

per problemi di natura tecnica o per cause imputabili a soggetti terzi e/o al Cliente stesso, Enegan ne darà immediata comunicazione al Cliente e non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile”. Inoltre, le Condizioni Tecniche Economiche di fornitura, di cui al contratto anzidetto, prevedono che “Qualora i servizi di telefonia previsti dall’offerta non fossero attivabili per fatto non imputabile ad Enegan o in caso di recesso dagli stessi da parte del Cliente, il contratto di fornitura rimarrà valido ed efficace per la fornitura di energia elettrica con applicazione dei prezzi di cui sopra, ferma la facoltà del Cliente di chiedere l’applicazione di una diversa offerta da parte di Enegan e salva la facoltà di recesso secondo quanto previsto dalle CGC allegate”. Lo stesso art. 2 delle CGC prevede che “In qualsiasi momento il Cliente potrà richiedere la variazione del profilo tariffario con uno tra quelli offerti, inviando ad Enegan una comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r al seguente indirizzo Enegan S.p.A., Via Limetese 108, 50059 Vinci (FI) o pec servizioclienti.tlc@pec.enegan.com” ma, da verifiche effettuate, non risulta formulata alcuna richiesta da parte della Sig.ra Croce nelle modalità suindicate.

Vi precisiamo che solo in data 20/06/2020 la Cliente a mezzo mail (si veda l’allegato prodotto dall’istante) ha segnalato il mancato adeguamento contrattuale, stante la mancata attivazione dei servizi di telefonia, quando aveva già esercitato il diritto di recesso per la fornitura di energia elettrica, cessata poi in data 30/06/2020. Per quanto concerne il reclamo, presentato dalla Cliente tramite l’Avv. XXX XXXXXX, lo stesso è stato evaso in data 24/12/2020 (All. 1) nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa di settore, con comunicazione inviata a mezzo pec agli indirizzi avv.XXXXXXXXXX@pec.it e protocollo@pec.arera.it.

Da ultimo, per quanto concerne l’asserito reclamo formulato dell’A.E.C.I al nostro call-center in data 01/07/2020 alle ore 15:38, Vi precisiamo che, nei nostri sistemi, non risulta alcun reclamo relativo ai servizi di telefonia. In tale data risulta, difatti, una telefonata al nostro Servizio Clienti da parte del Presidente dell’A.E.C.I il

quale ha chiesto esclusivamente informazioni in merito ai servizi di energia elettrica.”.

Allegati: a) Riscontro del 24/12/2020 al reclamo del 24/11/2020

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta l'omessa attivazione dei servizi voce e internet in tecnologia Fibra nonostante la sottoscrizione del contratto con l'operatore Enegam in data 08/11/2019 per la fornitura congiunta dei servizi di energia elettrica e di telecomunicazioni.

Asserisce di aver sporto invano reclami tramite call center e agente Enegam di zona e allega evidenza dei reclami scritti trasmessi al gestore per dargli sia di importi fatturati in maniera indebita, sia della mancata attivazione del servizio voce e dati. La mancata attivazione dei servizi di telecomunicazioni viene confermata dal gestore il quale, tuttavia, motiva simile circostanza sulla scorta della necessità di asserite “opere speciali” da realizzare a carico dell'istante, evidenziate in esito all'intervento eseguito in loco dal tecnico incaricato dell'attivazione della linea dati.

Dalle schermate allegate dall'operatore simile esigenza infrastrutturale sarebbe stata registrata in data 14/01/2020 come causa di sospensione del processo di attivazione dei servizi di telefonia. Conseguentemente a ciò, in data 15/01/2020 Enegam inviava un'e-mail all'istante, anch'essa agli atti allegata, per informarlo del fatto che, ai fini dell'attivazione dei servizi di telecomunicazione richiesti, erano necessari interventi aggiuntivi di posa in opera di n. 3 pali su suolo comunale, per una spesa quantificata in complessivi € 1.190,00 + IVA e per la cui materiale esecuzione l'operatore invitava l'interessato a manifestare il proprio consenso oppure la relativa rinuncia.

A fronte del mancato riscontro a simile comunicazione da parte dell'utente, il gestore asserisce di aver proceduto all'annullamento del contratto e di averne fornito comunicazione all'interessato in data 21/05/2020 con mail che depositata in atti anche dallo stesso istante.

L'operatore sottolinea altresì come nessuna responsabilità possa essere allo stesso ascritta dal momento che ai sensi dell'art. 2.7 delle Condizioni Generali Di

Contratto: “In caso di impossibilità di attivare il/i servizio/i nei termini indicati ovvero nel caso di ritardo nell’attivazione, per problemi di natura tecnica o per cause imputabili a soggetti terzi e/o al Cliente stesso, Enegan ne darà immediata comunicazione al Cliente e non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile”, oltre al fatto che le Condizioni Tecniche Economiche di fornitura del contratto in esame prevedono che: “Qualora i servizi di telefonia previsti dall’offerta non fossero attivabili per fatto non imputabile ad Enegan o in caso di recesso dagli stessi da parte del Cliente, il contratto di fornitura rimarrà valido ed efficace per la fornitura di energia elettrica con applicazione dei prezzi di cui sopra, ferma la facoltà del Cliente di chiedere l’applicazione di una diversa offerta da parte di Enegan e salva la facoltà di recesso secondo quanto previsto dalle CGC allegate”.

L’operatore sottolinea, infine, come, nonostante l’art. 2 delle C.G.C. preveda che: “In qualsiasi momento il Cliente potrà richiedere la variazione del profilo tariffario con uno tra quelli offerti, inviando ad Enegan una comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r al seguente indirizzo Enegan S.p.A., Via Limitese 108, 50059 Vinci (FI) o pec servizioclienti.tlc@pec.enegan.com”, nessuna richiesta sia stata espressa dall’utente ai fini anzidetti e nelle modalità previste se non in data 20/06/2020 tramite la mail allegata al fascicolo documentale del procedimento dalla stessa istante, con la quale l’interessata lamentava, tra le altre cose, anche il mancato adeguamento contrattuale chiesto a causa della mancata attivazione dei servizi di telefonia. Segnalazione, questa, che però a giudizio dell’operatore sarebbe intervenuta postuma, quando cioè l’utente: “... aveva già esercitato il diritto di recesso per la fornitura di energia elettrica, cessata poi in data 30/06/2020”.

Parte istante sottolinea come con il precedente gestore, Tim, non abbia mai avuto problemi infrastrutturali, ma anche come, di fatto, Enegan abbia venduto un prodotto inutilizzabile, palesando un simile clamoroso limite solo a distanza di tre mesi dalla stipula del contratto e come giammai avrebbe stipulato un contratto del genere con Enegan se solo avesse saputo della necessità di eseguire dei lavori infrastrutturali per poter fruire di servizi tanto essenziali per la propria attività d’impresa. Rileva, quindi, come il gestore sia contravvenuto anche alle norme di cui alla Delibera Agcom n.

244/08/CSP che statuisce l'obbligo del fornitore del servizio di assicurare la banda minima garantita e precisa che i tempi di reclamo dell'inadempimento tacciati di tardività da parte del gestore con il proprio atto difensivo avuto riguardo alla nota del 20/06/2020 sarebbe dipeso esclusivamente dai tempi di gestione da parte dell'operatore delle precedenti segnalazioni presentate tramite call center e mediante rappresentante di zona.

Dalla disamina dei fatti sin qui riportati e sulla base alle evidenze documentali in atti depositate, le richieste formulate da parte istante si ritengono parzialmente accoglibili nella misura che si procede ad illustrare.

Relativamente alla richiesta di rimborso/storno della quota parte delle fatturazioni emesse da Enegan riferibile ai costi dei servizi di telecomunicazione mai attivati, va anzitutto sottolineato come simile contestazione non risulti meglio circostanziata dall'interessata in termini di specifici importi ritenuti eccedenti il costo dovuto per il servizio energetico. In base al contratto allegato e, in particolare, al relativo profilo sottoscritto 'Insieme Sincera - Large', il costo mensile per la fornitura congiunta dell'energia elettrica e dei servizi di telefonia e dati da parte di Enegan risulta pari ad € 279,90.

Tale costo, da contratto, risulta comprensivo di uno "sconto incondizionato sui servizi di telefonia" tale da essere compresi nell'offerta la linea telefonica, le chiamate nazionali, quelle verso i cellulari in Italia e il servizio di connessione a mezzo Fibra mista Rame 200M adaptive. Escluse dal costo mensile predetto risultano, invece, previste le chiamate estere, quelle verso numeri speciali e in generale tutti i servizi non previsti nell'offerta, rispetto ai quali il contratto contempla l'applicazione dei costi previsti dal piano tariffario consultabile on line ed allegato anche al contratto sottoscritto.

Tuttavia, non essendovi stata, nel caso di specie, attivazione né del servizio voce né di quello dati, i relativi costi eventualmente fatturabili (chiamate estere, quelle verso numeri speciali e in generale tutti i servizi non previsti nell'offerta) non possono essere stati generati e, quindi, neppure applicati. L'utente, in effetti, non precisa l'ammontare degli asseriti costi non dovuti e ciò neanche in occasione dei due reclami scritti del

20/06/2020 e del 24/11/2020 operando, nella sostanza, una mera presunzione di illegittimità dei conteggi presenti in fattura, ritenuti ex se comprensivi dei costi di fonia e connessione dati.

Nessuna delle parti, peraltro, ha depositato copia di fatture esemplificative ed è pertanto in totale assenza di documentazione che in tal senso il Co.Re.Com è chiamato a pronunciarsi. Durante l'udienza di discussione, tuttavia, l'operatore ha precisato che il debito esistente attiene soltanto ai servizi luce e gas e che per il servizio di telefonia non sono state emesse fatture in ragione dell'annullamento dell'ordinativo di attivazione. Peraltro, all'interno del medesimo contratto depositato viene testualmente previsto: "Qualora i servizi di telefonia previsti dall'offerta non fossero attivabili per fatto non imputabile ad Enegan o in caso di recesso dagli stessi da parte del Cliente, il contratto di fornitura rimarrà valido ed efficace per la fornitura di energia elettrica con applicazione dei prezzi di cui sopra, ferma la facoltà del Cliente di chiedere l'applicazione di una diversa offerta da parte di Enegan e salva la facoltà di recesso secondo quanto previsto dalle CGC allegate".

Tuttavia, a fronte della mancata attivazione dei servizi voce e dati non risultano agli atti formali richieste di recesso o di rimodulazione dell'offerta da parte dell'istante il quale si limita ad accennare all'avvenuta richiesta di stipula di una nuova proposta di contratto formulata al call center ed al referente di zona ma senza indicarne tempistiche e modalità esatte. Secondo il gestore: "... solo in data 20/06/2020 la Cliente a mezzo mail (si veda l'allegato prodotto dall'istante) ha segnalato il mancato adeguamento contrattuale, stante la mancata attivazione dei servizi di telefonia, quando aveva già esercitato il diritto di recesso per la fornitura di energia elettrica, cessata poi in data 30/06/2020."

Nessuna evidenza, tuttavia, né del recesso esercitato dall'utente né dell'effettiva avvenuta cessazione del contratto in data 30/06/2020, ancorché entrambe le circostanze non siano state contestate dall'utente in occasione delle repliche depositate. Risulta, per contro, agli atti la mail inviata da Enegan in data 21/05/2020 nella quale il gestore scriveva all'utente: "contratto annullato per mancato riscontro", riferendosi alle precedenti due mail inviate, la prima, del 15/01/2020, per informare l'utente dell'emersa

necessità di esecuzione dell'intervento tecnico quantificato in € 1.190,00 più Iva al fine dell'attivazione del servizio di telecomunicazione e la seconda per sollecitare una risposta da parte dell'utente rispetto all'esecuzione dei lavori piuttosto che all'annullamento del contratto.

Il fatto che il contratto sia cessato il 30/06/2020 anziché il 21/05/2020 pare confermato dalla nota di riscontro fornita dal gestore il 24/12/2020 al reclamo dell'utente del 24/11/2020 nella quale, tra le altre cose, il gestore conferma l'avvenuta cessazione del contratto e della fatturazione in data 30/06/2020. In conclusione, in mancanza di evidenze probatorie in ordine all'analitica composizione delle fatture genericamente contestate quanto agli asseriti costi di fonia e connessione dati applicati in eccesso rispetto al costo base mensile di € 279,90 e stante l'assenza di reclami scritti incentrati sulla parte di fatturazione ritenuta illegittima sotto l'aspetto sin qui descritto, la richiesta di storno dell'insoluto e di rimborso di quanto a tale titolo asseritamente pagato in eccesso non può trovare accoglimento.

Per quanto attiene la richiesta di indennizzo formulata dall'istante per la mancata attivazione dei servizi voce e internet in tecnologia Fibra dal 08.11.2019 al 01.09.2020, la stessa si ritiene parzialmente accoglibile sulla scorta essenzialmente della ricostruzione dei fatti e delle considerazioni sin qui già enunciate. Più in particolare, in base alla carta dei servizi del gestore, lo stesso avrebbe dovuto attivare il contratto entro il termine di 60 giorni dalla stipula avvenuta, come più volte sottolineato, in data 08/11/2019.

Nel concreto, invece, in data 15/01/2020, otto giorni dopo lo scadere del termine anzidetto, Enegam invierà una mail all'utente per informarlo dell'impossibilità tecnica all'attivazione immediata del servizio di telecomunicazioni riscontrata a seguito di sopralluogo effettuato da un tecnico esterno in base al quale erano risultati "... necessari interventi aggiuntivi di posa per n. 3 pali su suolo comunale quantificati per 1.190,00 € + I.V.A. con una stima di tempo prevista entro 60 giorni". Simile informativa, pertanto, oltre che palesemente tardiva rispetto, come detto, al termine di 60 giorni scaduto il 07/01/2020, risulta anche particolarmente generica e, dunque, inefficace rispetto alla possibilità di discolpa dell'operatore in merito alla mancata attivazione del servizio di

telecomunicazioni oggetto di contratto per causa allo stesso non imputabile, come sostenuto anche in udienza da Enegam.

E' di palese evidenza, infatti, come la mera enunciazione di necessitati interventi infrastrutturali, di quella entità economica peraltro, manca in maniera assoluta di una qualsiasi indicazione su quelle che sarebbero state le sottostanti ragioni tecniche e, ferma restando la tardività con la quale detta comunicazione è stata inviata all'utente, per come formulata la stessa non può ritenersi di per se sufficiente a giustificare l'annullamento dell'ordinativo per impedimento tecnico non imputabile al gestore atteso che quest'ultimo avrebbe dovuto produrre documentazione probatoria in ordine all'impedimento nel concreto riscontrato.

Non risultano infatti prodotti né il verbale del sopralluogo effettuato dal tecnico incaricato, né le eventuali interlocuzioni avute con il proprietario dell'infrastruttura di rete o con il competente ufficio comunale per segnalare l'asserita necessità di implementazione dei pali ritenuti carenti.

A tal proposito si richiama l'articolo 40, comma 3, della legge n. 166/2002 recante "Disposizioni in materia di infrastrutture e trasporti" che prevede: "Gli organismi di telecomunicazioni, titolari di licenze individuali ai sensi della normativa di settore vigente, utilizzano i cavedi o i cavidotti di cui al comma 1 senza oneri, anche economici e finanziari, per il soggetto proprietario e sostenendo le spese di ordinaria e straordinaria manutenzione". La normativa vigente, in conformità a quanto previsto anche dal Codice delle comunicazioni elettroniche stabilisce, dunque, che i titolari di licenze individuali siano onerati della manutenzione ordinaria e straordinaria dei cavedi o dei cavidotti che utilizzano per fornire i propri servizi sia in relazione agli edifici pubblici sia per gli edifici privati.

Per tutto quanto sin qui delineato e vista in special misura la totale assenza di supporto probatorio da parte dell'operatore convenuto rispetto all'asserita non imputabilità allo stesso della mancata attivazione del servizio oggetto di odierna contestazione, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui al combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 e dell'art. 13, commi 2 e 3 del vigente Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., dal 07/01/2020 (data entro cui

l'operatore avrebbe dovuto procedere all'attivazione oppure a comunicare gli eventuali impedimenti) al 30/06/2020, data di avvenuta cessazione del contratto, pari ad € 3.500,00 (tremilacinquecento/00) come di seguito calcolato: gg. 175 x € 7,50 * 2 (utenza business) + 1/3 (fibra). Si precisa che, conformemente alla posizione dell'Autorità per casi simili (cfr. delibera n° 4/18/CIR), orientata essenzialmente al principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida dalla stessa Authority emanate (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata dimostrazione degli impedimenti tecnici di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive.

La richiesta di indennizzo per asserita perdita della numerazione non può essere accolta in quanto, come risulta dal contratto depositato, l'istante non ha effettuato richiesta di migrazione da Tim a Enean ma ha chiesto a quest'ultimo l'attivazione di una nuova linea telefonica con tecnologia voip. All'atto della stipula del contratto, quindi, l'utente ha scientemente deciso di barrare la casella dedicata alla richiesta di una nuova linea invece che quella riferita alla migrazione della linea esistente, accettando il conseguente cambio di numerazione che ne sarebbe derivato.

In ordine alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, quello che da quanto depositato agli atti è risultato privo di riscontro da parte del gestore, peraltro citato anche dallo stesso nelle proprie memorie difensive, è quello inviato via mail dall'istante il 20/06/2020 rispetto al quale, pertanto, si ritiene spettante l'indennizzo previsto dall'art. 12 del vigente Regolamento Indennizzi nella misura massima applicabile di € 300,00 (trecento/00).

Quanto alla richiesta di indennizzo formulata dall'istante per mancanza di trasparenza nella conclusione del contratto in assenza delle condizioni essenziali, peraltro non ribadendola poi nelle memorie di replica, la stessa non può trovare accoglimento in quanto non rientrante nelle casistiche tipizzate dal Regolamento Indennizzi né si ritiene di dovervi dare seguito per via meramente analogica alla luce del

già riconosciuto indennizzo per la mancata attivazione del servizio come sopra quantificato. Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti, dal tenore letterale dei reclami depositati dall'istante non risulta che simile doglianza sia direttamente riconducibile alle voci fatturate per il servizio di telecomunicazioni oggetto di presente procedimento, mai attivato, quanto, piuttosto, a quello energetico rispetto alla cui materia il Co.Re.Com, pertanto, non ha competenza.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Co.Re.Com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza della XXXXXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Enegan SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Enegan spa è tenuta a pagare in favore dell'istante l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio, ai sensi del combinato disposto dell'art. 4, commi 1 e 2 e dell'art. 13, commi 2 e 3 del vigente Regolamento Indennizzi ex Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., dal 07/01/2020 (data entro cui l'operatore avrebbe dovuto procedere all'attivazione oppure a comunicare gli eventuali impedimenti) al 30/06/2020, data di avvenuta cessazione del contratto, per la somma complessiva di € 3.500,00 (tremilacinquecento/00) come di seguito calcolato: gg. 175 x € 7,50 * 2 (utenza business) + 1/3 (fibra), per uno solo dei due servizi essenziali per le ragioni sopra evidenziate.

3. La società Enegan spa è tenuta altresì a pagare in favore dell'istante l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20/06/2020 per la somma di € 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento Indennizzi.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. 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.

L'Aquila, 07/09/2021

IL PRESIDENTE
F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.