

DELIBERA N. 19/2025

XXX / ENEGAN XXX

(GU14/738110/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 17/06/2025;

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*”;

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 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 04/03/2025 acquisita con protocollo n. 00XXX del 04/03/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito del procedimento di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo in data 28/02/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 04/03/2025 nei confronti di Enegan XXX, d'ora in poi Enegan, dichiarando quanto segue.

“In fase di cambio operatore mi trovo ancora addebitati i costi della linea.

Richiedo pertanto lo storno integrale delle fatture a me intestate e la chiusura completa del contratto e chiusura dell'eventuale recupero crediti.”

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

Segnala i seguenti disservizi:

1. Addebito per costi di recesso/disattivazione;
2. Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 26/03/2025, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree in quanto generiche, infondate per diversi motivi e, comunque, prive di riscontro documentale, precisando all'uopo quanto segue.

“Parte istante sostiene di aver subito una illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione a seguito di recesso.

L'istante assume di aver ricevuto da parte di Enegran addebiti per un servizio regolarmente disdetto, a seguito di migrazione della linea 0XXXXX0 ad altro operatore.

Sulla scorta di tali presupposti, la controparte domanda di ottenere lo storno di quanto fatturato dopo il recesso.

Tuttavia, nella descrizione dei fatti, controparte si limita a rivolgere all'operatore contestazioni generiche anche sotto il profilo temporale.

Non viene, invero, specificata nemmeno la data in cui la linea sarebbe cessata per migrazione, né la data in cui tale circostanza sarebbe stata comunicata ad Enegran.

Ad ogni buon conto, l'operatore eccepisce l'infondatezza e la mancanza di prova delle allegazioni avversarie.

L'istante, invero, non ha fornito prova alcuna degli addebiti contestati e, soprattutto, non ha allegato né provato la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito da Enegran.

Lo stesso, infine, non ha depositato tutte le fatture per le quali viene domandato lo storno.

Invero, in termini generali, in caso di domanda di storno/rimborso, sulla parte istante grava sempre l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno.

In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata “... stante l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” della fatturazione asseritamente indebita” (ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Controparte, dunque, non ha adempiuto l'onere di allegazione e men che meno quello di produzione documentale gravante sulla stessa.

Si confida pertanto, già sotto tale profilo, che tutte le domande avversarie vengano rigettate.

Fermo restando quanto sopra rilevato, l'esponente società reputa opportuno compiere le seguenti considerazioni nel merito della vicenda controversa, sulla scorta di quanto emerso da controllo all'interno dei propri sistemi.

L'istante lamenta la pretesa errata fatturazione con applicazione di costi, a suo dire, non dovuti poiché riferiti a servizi cessati.

La domanda avversaria risulta completamente destituita di fondamento, in quanto a sistema è presente la seguente situazione.

Preliminarmente, si evidenzia che alcun valido reclamo è stato mai inviato dal Cliente né depositato dall'istante, onde non è dato comprendere il motivo per il quale tali costi non risulterebbero dovuti.

L'istante era titolare della linea 0XXXXX0, attivata in virtù del modulo di adesione n. MCKXXA/0000XXX (doc. 1), e cessata in data 10/04/2024 a seguito della risoluzione di tale contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, stante il persistere della morosità.

Di tale circostanza, parte istante era stata resa edotta mediante comunicazione trasmessa a mezzo raccomandata a/r in data 11/03/2024 (doc. 2).

In tale circostanza ed in ossequio a quanto previsto dalla Delibera AGCOM 487/18/CONS, l'istante è stato informato che, nel caso di acquisto rateale di prodotti, poteva scegliere di pagare le rate residue in un'unica soluzione e che in assenza di una sua diversa comunicazione sarebbe stata mantenuta la modalità di pagamento rateale scelta in fase di sottoscrizione contrattuale, così come previsto anche dall'art. 4.3 delle Condizioni Generali di Contratto.

Enegan, in data 10/04/2024, ha cessato i servizi di telefonia, previsti dal suddetto contratto, lasciando a carico della controparte i soli costi previsti nelle condizioni di contratto.

Si deve, peraltro, segnalare che, come risulta dall'estratto conto depositato in atti (doc. 3), l'istante ha lasciato totalmente insolute tutte le fatture emesse da Enegan dal mese di dicembre 2023 (allorquando la linea 0XXXXXX risultava regolarmente attiva) in poi.

Nelle fatture emesse da Enegan, successivamente alla data del 10/04/2024, sono state addebitate esclusivamente le rate a scadere relative al router (si veda a titolo esemplificativo e non esaustivo la fattura n. 25/20016.0012712 del 08/03/2025 – doc. 4), apparato acquistato dall'istante in fase di sottoscrizione contrattuale e che, anche all'esito di recesso, resta di proprietà di quest'ultimo.

Nessuna censura può, dunque, essere mossa nei confronti dello scrivente operatore ed in ragione di quanto sopra gli importi fatturati e genericamente contestati, sono legittimi e, come tali, integralmente dovuti.

Non è, per l'effetto, dovuto alcun rimborso o storno a favore della controparte che dovrà, in ogni caso, restare obbligata al saldo dell'insoluto ad oggi pari ad € 830,79, fermo restando l'addebito delle ulteriori 7 rate relative all'acquisto del router.

Da ultimo, in merito all'asserito disservizio lamentato nell'istanza di conciliazione, avente ad oggetto "Addebito per costi di recesso/disattivazione", si richiama l'art. 14, comma 3 dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, il quale prevede che l'istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1.

Ne deriva che l'oggetto per il quale si richiede la definizione della controversia debba essere il medesimo per il quale è stato avanzato il tentativo di conciliazione.

Pertanto, posto che il correlato Procedimento UG/XXXXXX/2025 non ha avuto ad oggetto l'addebito di costi di recesso, si eccepisce l'inammissibilità di tale contestazione."

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata per i motivi di seguito indicati.

Preliminarmente, si evidenzia che l'eccezione sollevata dall'operatore circa l'inammissibilità della voce di disservizio "addebito per costi di recesso/disattivazione" (in quanto inserita solo nell'istanza GU14 e non anche nell'istanza UG) non può trovare accoglimento.

Com'è facilmente rilevabile ponendo a confronto i due formulari, risulta, infatti, esservi piena coincidenza, per ciò che concerne descrizione dei fatti e richieste, tra quanto riportato in istanza UG e quanto in istanza GU14.

Deve poi rilevarsi come la "chiusura completa del contratto", richiesta dall'istante, risulti, in realtà, essere già avvenuta, alla luce sia di quanto riportato da Enegan in memoria ("Enegan, in data 10/04/2024, ha cessato i servizi di telefonia, previsti dal suddetto contratto"), sia della comunicazione in data 11/03/2024, depositata in atti, di risoluzione del contratto (a causa di persistente morosità).

Infine, per ciò che concerne la richiesta di "storno integrale delle fatture a me intestate e chiusura dell'eventuale recupero crediti", si ribadisce come la stessa non possa essere accolta.

Rispetto alle rate relative al router, addebitate da Enegan, deve evidenziarsi quanto segue.

In ossequio al principio per cui i consumatori hanno il diritto di scegliere quale modello di router utilizzare, a prescindere dalla soluzione proposta dall'operatore telefonico da cui sono serviti, Enegan, nel contratto sottoscritto dall'istante in data 21/03/2023 (allegato agli atti), sotto la voce "OPZIONI ROUTER", offriva al cliente la possibilità di utilizzarne uno proprio, ovvero, in alternativa, di acquistarne uno tra i due modelli proposti (ROUTER BASE: unica soluzione € 168,00 i.e., in 24 rate da 7,00 €/mese i.e., ovvero ROUTER PLUS: unica soluzione € 300 i.e., in 24 rate da 12,50 €/mese i.e.).

L'istante (v. contratto, crocetta apposta nell'apposito spazio) optava per l'acquisto del ROUTER PLUS con pagamento rateale (euro 12,50 x 24 mesi).

Ebbene, il suddetto acquisto giustifica i conseguenti addebiti in fattura, il cui saldo (rateizzato) risulta, pertanto, pienamente dovuto dall'istante.

Tanto più che, a tal riguardo, Enegan, nella suddetta comunicazione in data 11/03/2024 di risoluzione del contratto causa morosità, rendeva edotto l'istante, nel caso di acquisto rateale dei prodotti, circa la possibilità di scegliere di pagare le rate residue in un'unica soluzione, ovvero, in assenza di diversa comunicazione, circa il mantenimento della modalità di pagamento rateale scelta in fase contrattuale, informazione cui l'istante non replicava alcunchè (così risulta agli atti).

Concetto poi ribadito in data 31/01/2025, in corso di svolgimento del procedimento UG/XXX/2025; si veda nota caricata in Piattaforma Conciliaweb da Enegan, del seguente tenore:

“i servizi di telefonia previsti dal modulo di adesione n. MCKXXA/0000XXX non sono più in fornitura con la scrivente Azienda a far data dal 11/04/2024.

Per quanto concerne le fatture in corso di emissione, si rappresenta che le stesse contabilizzano la rata mensile di cui alla fattura n. 2934 del 22/08/2023, relativa al Router Fritz 6890 LTE, acquistato dal Cliente in fase di sottoscrizione contrattuale, mediante pagamento in n. 24 rate da 12,50 €/mese i.e.

Nello specifico, l'allegata bolletta n. 0000XXX del 08/01/2025 contabilizza la rata n. 15 della predetta fattura.

Si richiama, al riguardo, quanto previsto dall'art. 4.2 delle Condizioni Generali di Contratto, allegate al modulo di adesione n. MCKXXA/0000XXX, che prevede che

“con riferimento ai Clienti che pagano a rate i Servizi e/o i prodotti offerti congiuntamente al Servizio principale, Enegan concederà a questi ultimi, in caso di

recesso, la facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione”.

In assenza di specificazione al riguardo da parte del Cliente, è stata quindi mantenuta la modalità di pagamento rateale scelta in fase di sottoscrizione contrattuale.

Restiamo in ogni caso disponibili ad addebitare in un'unica soluzione l'importo residuo della predetta fattura, a fronte di esplicita richiesta.”.

Non sono rinvenibili, alla luce della documentazione depositata a fascicolo, ulteriori importi suscettibili di storno in quanto erroneamente addebitati.

In particolare, non risulta allegata agli atti copia di alcun reclamo sporto dall'istante avverso le fatture ricevute e riportanti eventuali addebiti contestati.

Tale circostanza osta all'accoglimento della richiesta di storno avanzata, stante il consolidato orientamento giurisprudenziale di ritenere non accordabili storni o rimborsi in assenza di preve e circostanziate contestazioni inoltrate all'operatore; stante, altresì, quanto riportato nelle Condizioni Generali di Contratto di Enegan, costituenti parte integrante e sostanziale dell'Offerta sottoscritta, ove è espressamente precisato che

“Il Cliente può sollevare reclami sulla fatturazione contattando telefonicamente il servizio Clienti oppure mediante comunicazione scritta, a mezzo lettera raccomandata a/r o a mezzo pec, o tramite fax, da inoltrarsi ai recapiti indicati nella fattura stessa entro il termine previsto per il pagamento della fattura.

Trascorso detto termine, l'importo della fattura si intende irrevocabilmente accettato dal Cliente”.

deducendosi dalla suddetta assenza di reclami implicita accettazione delle fatture ricevute e non contestate entro il suddetto termine.

Peraltro, anche in termini più generali, deve evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati (asseriti erronei addebiti in fattura), non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Infatti, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

“l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”,

da cui discende che

“la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Tale rigetto (relativo a richiesta di storno integrale delle fatture), naturalmente, deve considerarsi assorbente dell’ulteriore richiesta di ritiro dell’eventuale pratica di recupero del credito.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di Enegan XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 17/06/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca