

DELIBERA N. 47/2024/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ENEGAN SPA
(GU14/651180/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 marzo 2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 15/12/2023 acquisita con protocollo n. 0322297 del 15/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante titolare di un contratto *business* di cui al Codice cliente CL_026xxxx con l’operatore Enegan S.p.A. (di seguito, per brevità, Enegan) lamenta l’addebito di costi non dovuti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

di avere avuto un disservizio “*relativo alla telefonia fissa e connettività*”;

che il disservizio è stato risolto grazie al supporto dell’utente medesima che aveva ipotizzato che il router fosse mal funzionante “*nonostante che il servizio clienti Enegan continuasse a dire che era un problema di Tim*”;

ad installazione del nuovo router il disservizio era risolto, ma l’utente si vedeva addebitata la somma di euro 366,00 “*senza che fosse stata informata prima della spesa*”;

di avere inviato pec datata 17 ottobre 2023 all’operatore nella quale rappresentava di avere “*avuto difficoltà per il cattivo funzionamento della linea telefonica nelle farmacie*” e che l’agente aveva installato “*personalmente*” un router per il quale era “*arrivata una fattura di euro 366.00 da pagare senza che nessuno avesse avvertito di questo costo da sostenere per avere un buon funzionamento della linea telefonica*” e che “*il cliente dovrebbe essere informato delle spese che andrà a sostenere*”.

In data 14 dicembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Enegan tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“storno del costo del router”*;
- ii) *“indennizzo per i disservizi ed i disagi patiti in costanza di rapporto contrattuale”*,
- iii) *“storno della penale eventualmente applicata per il recesso anticipato stante i numerosi disservizi”*;
- iv) *“integrale rimborso delle fatture pagate”*;
- v) *“indennizzo per fatturazione illegittima ex art. 1 comma 292 della legge finanziaria”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Enegan ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'Istante così come avanzate nel formulario GUI4 e non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale”*.

“Si noti difatti che l'Istante non fornisce un'indicazione temporale circa gli asseriti disservizi patiti né si premura di indicare la linea oggetto di malfunzionamento e non produce alcuna documentazione a supporto rispetto alle proprie pretese2.

“Sul punto, si informa che associati al Codice cliente CL_026xxx riportati nel formulario, vi sono più contratti attivi con Enegan S.p.A. e pertanto, in assenza dell'indicazione della linea interessata dal disservizio non è possibile accogliere la domanda né eseguire le dovute verifiche necessarie alla produzione della presente memoria”.

“Giova in proposito richiamare il principio applicato e riaffermato sia da Agcom (delibere n.38/12/CIR; n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR, n. 143/17/CIR) che dai Corecom (Corecom Emilia Romagna, delibera n. 385/2018; Corecom Calabria, delibera n. 256/18, delibera n. 257/18) in virtù del quale a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente”.

“Nel merito della res controversa si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. La richiesta, così come

formulata, nella sua evidente genericità non consente di individuare in modo chiaro ed inequivocabile la tipologia di servizio occorso, e la segnalazione acclusa al fascicolo non può considerarsi, ad ogni effetto, come un vero e proprio reclamo, quanto meno per la parte concernente il disservizio eventualmente indennizzabile”.

“A tal proposito, si segnala che l’art. 6 comma 3, del Regolamento indennizzi stabilisce che il presupposto necessario a far nascere in capo all’utente il diritto all’indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all’operatore e che il computo dell’indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo”.

“È da osservarsi, infatti, che in riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l’istante ha ommesso di fornire un riscontro probatorio in ordine all’inoltro di reclami con specifica della data di inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili”.

“Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l’accertamento dell’an, del quomodo e del quando del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo (Del. n. 98/2023/Corecom Toscana)”.

“In merito, invece, alle richieste di “integrale rimborso delle fatture pagate” e di “storno della penale eventualmente applicata per il recesso anticipato stante i numerosi disservizi”, si evidenzia che l’unica fattura allegata al fascicolo è la n. 23/20005.084xxxx del 08/10/2023 avente ad oggetto la fornitura congiunta di servizi di energia elettrica e telefonia. Nella sezione dedicata alle telecomunicazioni, si potrà notare che l’importo fatturato è esclusivamente di € 0,13 addebitati in ragione di chiamate effettuate dalla numerazione 05832xxxx verso numeri speciali a pagamento”.

“Ebbene, la parte istante chiede sic et simpliciter il rimborso delle fatture pagate, al riguardo si rappresenta che la contestazione non deve essere generica, ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano. D’altro canto, alcun valido reclamo in merito è stato depositato dall’istante onde non è dato comprendere il titolo per cui l’istante chiede il rimborso di quanto già corrisposto. Al riguardo si richiama l’orientamento costante del Vostro spettabile Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell’Autorità, che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall’utente, l’istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Determina Agcom n. 2/21/DTC, Delibere Corecom Toscana

n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015)”.

“Da ultimo, circa la richiesta di storno del costo del router ci preme sottolineare quanto di seguito esposto. Già nel corso dell’udienza di conciliazione procedimento UG/647431/2023, tenutasi in data 14/12/2023, avevamo fatto presente che lo scrivente Operatore si sarebbe reso disponibile allo storno della fattura n. 217000xxxx del 13/10/2023 (doc. 1) che l’istante non si è pregiato neanche di accludere al fascicolo, nel caso in cui – ovviamente- il Cliente avesse provveduto alla restituzione del prodotto a suo dire inutile alle proprie esigenze; medesima proposta era stata già fatta anche dal nostro servizio clienti il 18/10/2023 (doc. 2) non appena ricevuto il reclamo dall’oggetto “DISGUIDI” del 17/10/2023 e allegato al formulario”.

Allegava a tal fine comunicazione all’utente datata 18 ottobre 2023 nella quale evidenziava che “il vecchio router non era più in garanzia ed a seguito di conferma [dell’utente] abbiamo provveduto ad inviarvi il router indicato. Se intendete procedere col reso, potete rispedire il router, comprensivo di cassetteria varia e scatola originale, presso la nostra sede di Via xxx e provvederemo con l’emissione della nota di credito”.

“In assenza di un riscontro da parte dell’utente, l’importo della suddetta fattura è stato dilazionato in 24 rate con addebito in bolletta come riportato nella modalità di pagamento della fattura stessa”.

“In ogni caso, ci teniamo a precisare che, unitamente alla spedizione del Router Fritz 6890 LTE, era presente il documento di trasporto n. 100000xxxx del 26/09/2023 (doc. 3) nel quale era riportato il costo di € 300,00 i.e. che sarebbe stato fatturato laddove il prodotto fosse stato funzionale alla risoluzione della problematica lamentata. Alla luce di quanto sopra esposto, ci rendiamo ancora disponibili allo storno della fattura n. 217000xxxx del 13/10/2023 qualora la Dott.ssa XXX provveda alla spedizione dell’apparato che dovrà essere integro, comprensivo di scatola originale, accessori e cassetteria completa”.

“Da ultimo, a riguardo della richiesta di indennizzo per fatturazione illegittima ex art. 1 comma 292 della legge finanziaria, riteniamo che la stessa non possa trovare applicazione nel caso di specie in quanto la norma citata fa riferimento ai casi in cui siano emesse fatture a debito in relazione alle quali sia accertata l’illegittimità della condotta del gestore per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti che non occupa il caso de quo”.

L’operatore ha quindi concluso per il rigetto dell’istanza “in quanto infondata sia in fatto che in diritto, tenuto anche conto che l’istante non fornisce prove sufficienti a dimostrare la natura dei disservizi asseritamente subiti e pertanto rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Sullo storno del costo del router.

L'istante lamenta l'addebito di costi non conosciuti relativi al router, laddove l'operatore ha eccepito che, con comunicazione datata 18 ottobre 2023, aveva evidenziato la possibilità di emettere nota di credito per l'apparato, qualora questo fosse stato restituito presso la propria sede.

La doglianza non è fondata in quanto, l'utente con un comportamento concludente (mancata restituzione del router) ha di fatto acconsentito al pagamento del relativo importo.

Infatti, una volta ricevuta la fattura, ritenuto non congruo l'importo addebitato per detto apparato, l'operatore si è reso disponibile ad annullare il relativo costo previa restituzione del router medesimo, circostanza quest'ultima che non essendosi verificata ha legittimato Enegan ad addebitare il relativo costo di vendita.

La domanda *sub i)* è dunque rigettata.

Sull'indennizzo per i disservizi ed i disagi patiti in costanza di rapporto contrattuale.

L'istante lamenta di avere *“avuto difficoltà per il cattivo funzionamento della linea telefonica nelle farmacie”* per mesi, laddove l'operatore eccepisce l'assenza di reclami e la mancata indicazione dell'esatto periodo di riferimento del disservizio.

La domanda non è fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto, occorre ricordare che, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, spetta all'utente l'onere di segnalare il problema.

A tal proposito già la delibera n. 3/11/CIR in materia di malfunzionamento, ha stabilito che *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”*.

Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti risulta un reclamo all'operatore datato 17 ottobre 2023 in cui l'utente contesta di avere avuto per mesi il cattivo funzionamento della linea telefonica nelle farmacie.

Detta contestazione però non identifica il lasso di riferimento dell'asserito disservizio; pertanto, attesa l'indeterminatezza del periodo di malfunzionamento, non è consentito a questa Autorità la valutazione del relativo indennizzo.

La domanda *sub ii)* è quindi rigettata.

Sullo “storno della penale eventualmente applicata per il recesso anticipato stante i numerosi disservizi” e sul rimborso delle fatture pagate.

Le doglianze non sono fondate per i motivi che seguono.

Innanzitutto si evidenzia che dagli atti risulta che tra le parti sia stato stipulato un contratto per la fornitura congiunta di energia elettrica (e gas naturale) nel mercato libero e a servizi e/o prodotti di telefonia.

In questa sede ci occuperemo di quanto di competenza, quindi dei servizi di telefonia e pertanto le domande *sub iii)* e *sub iv)* saranno valutate in ottica di *favor utentis* per la parte riferita alla sola componente dei servizi di telecomunicazione.

Agli atti non risultano depositate fatture contenenti “*penali*”, d’altro canto si rileva che la stessa richiesta dell’istante è indeterminata (“*eventualmente applicata*”) stante anche il mancato deposito di un recesso dai servizi di telefonia per i quali non è dato comprendere se siano cessati o ancora in essere. Qualora poi, la domanda dovesse avere ad oggetto costi addebitati per un futuro recesso, non è possibile al momento effettuare alcuna valutazione circa la loro congruità.

Analoga indeterminatezza è da rinvenirsi anche con riferimento alla richiesta di rimborso delle fatture pagate.

Al riguardo, è uniforme l’orientamento dell’Autorità la quale dispone che l’utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso spettando all’operatore, per il principio dell’inversione dell’onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato.

D’altro canto, l’assenza di puntuali reclami privi di riferimento del lasso temporale di un generico malfunzionamento quale è quello espresso dall’utente nella missiva indirizzata all’operatore datata 17 ottobre 2023 non consente di valutare la richiesta di rimborso attesa l’indeterminatezza e la genericità sia del periodo e della natura dell’asserito disservizio.

Quindi le domande *sub iii)* e *sub iv)* sono rigettate.

Sull’indennizzo ex articolo 1, comma 292 della legge finanziaria 2020.

L’istante domanda l’indennizzo previsto dalla Legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge finanziaria 2020).

Al riguardo si rappresenta che l’articolo 1, comma 292, di detta Legge dispone che in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall’autorità competente l’illegittimità della condotta del gestore e dell’operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l’utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale.

Nel caso di specie, non ravvisando l’illegittimità della condotta dell’operatore, non è applicabile il disposto sopra indicato.

La domanda *sub v)* è quindi rigettata.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di ENEGAN SPA per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 6 marzo 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)