

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente Capo	Stefano Danieli

Deliberazione n. 75 del 9 novembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (GU14/598510/2023)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza dell'avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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. 353/19/CONS;

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXXXXXXXXX del 03/04/2023 acquisita con protocollo n. 0091351 del 03/04/2023;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

“Dal 04/07/2022 abbiamo iniziato ad avere gravissimi disservizi che non ci hanno permesso il regolare svolgimento delle nostre attività lavorative quotidiane. Ripetutamente abbiamo segnalato gravissimi disagi sulla rete internet oltre a vederci addebitato il router che doveva essere incluso. Improvvisamente ci siamo ritrovati senza internet e di conseguenza non ho potuto utilizzare il pos, non ho potuto inviare le chiusure all'agenzia delle entrate, non ho potuto utilizzare il telefono per ricevere ordini, non ho potuto utilizzare il tablet per ricevere gli ordini dei delivery e via dicendo.

Ho provato più volte a contattare il servizio clienti e ad inviare delle mail e loro dicevano che bisognava aspettare per verificare quale fosse il problema, arrivati i tecnici della Telecom hanno stabilito che il problema non fosse dovuto al Router ma alla linea, però, non erano sicuri neanche loro. Dopo varie ed insistenti chiamate decidono di spedirmi un modem nuovo alche' io imballo al meglio quello vecchio e attraverso il corriere glielo spedisco integro. Dopo qualche giorno mi viene comunicato attraverso una telefonata che il modem da me rinviato al gestore era rotto e mi inviano anche delle foto dove le antenne erano spezzate. Ho chiarito più volte che la responsabilità di tale rottura non fosse mia perché avevo imballato il pacco con il modem integro ma loro hanno insistito sul fatto che avrei dovuto pagare interamente il modem nuovo e mi hanno inviato una fattura con il costo del modem. Mi sono opposto più volte a questo pagamento anche perché si trattava di una cifra importante, circa 250 €. Ho chiesto più volte di riprendersi il modem ma non ho avuto alcun riscontro. Ho chiamato il servizio clienti ed ho chiesto di inviarmi le fatture riguardanti il pagamento escluso il modem e così mi hanno inviato una mail ma nella mail le fatture erano errate. Ho pagato due volte la stessa fattura e di conseguenza avanzavo dei soldi da loro perché la fattura a loro dovuta era di un importo inferiore. Nei mesi successivi hanno continuato ad inviarmi e-mail chiedendomi il pagamento di queste fatture che conteneva il modem e la fattura che avevo già pagato. Un trattamento davvero incretinoso che ci ha portato a cambiare subito operatore”.

L'utente quindi chiede:

- i. la chiusura del contratto;
- ii. lo storno dell'intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione;
- iii. il rimborso di tutto ciò che è stato pagato dal 14/07/2022 (data inizio interruzione servizio);
- iv. l'indennizzo per disservizi subiti per una somma pari a € 1.500,00=;
- v. l'indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami (per una somma pari a € 300,00=).

2. La posizione dell'operatore

Con la presente memoria difensiva Enegan S.p.a. intende fornire alcuni opportuni chiarimenti in merito alla propria posizione per quel che concerne la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dall'Istante. In via preliminare, si rappresenta che il Sig. XXXXXXXXX legale rappresentante della Società in epigrafe, mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. UNC20A/0075726 del 13/10/2020, ha aderito all'offerta “UNICA 1”, la quale prevede la linea telefonica, 1 canale voce, chiamate verso fissi e cellulari nazionali senza scatto alla risposta, 1 IP statico IPv4. In virtù della sottoscrizione di tale contratto si è provveduto ad attivare la connettività con decorrenza 19/11/2020 e successivamente si è completata la migrazione della linea XXXXXXXXX. Riguardo alle richieste formulate da parte istante, è da rigettare in toto la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Ebbene, si evidenzia che alle comunicazioni pec allegate al fascicolo documentale dall'utente e nominati “per 26/07/2022”, “pec 19/08/22” e “pec 14/07/22” è stata data compiuta risposta scritta, nel pieno rispetto delle tempistiche dettate dalla Carta dei Servizi Enegan S.p.A. in data 01/09/2022, di cui si acclude copia integrale della risposta unitamente alla ricevuta di consegna e accettazione pec. In merito ai disservizi lamentati “dal 04/07/2022”, ci teniamo a precisare che non ci risultano a sistema segnalazioni effettuate dall'utente in tale data né, difatti, è stato allegato alla presente istanza alcuna documentazione a supporto rispetto a quanto lamentato. Difatti, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Riteniamo pertanto che la domanda volta ad ottenere l'indennizzo per i disservizi subiti debba essere respinta in quanto l'Istante non ha adempiuto all'onere della prova. In base all'orientamento costante in materia secondo il quale "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. 22/22).

Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, il suddetto onere probatorio non risulta essere stato assolto, neanche parzialmente, dall'istante, il quale non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto. Preme inoltre rilevare che, dalla visione delle fatture che accludiamo alla presente memoria nonché successive alla data presunta di inizio del malfunzionamento, è visibile il dettaglio del traffico telefonico, seppur in forma aggregata, a dimostrazione del corretto funzionamento dei servizi in uso all'istante. Da ultimo, circa la contestazione sulla fattura relativa al modem che nella descrizione dei fatti l'istante non si pregia neanche di indicarne il numero di riferimento, ne confermiamo la corretta emissione sia della fattura n. 167 del 30/10/2020, sia della fattura n. 2355 del 26/07/2022, i cui pagamenti sono stati dilazionati in n. 24 rate mensili come prescelto in sede di sottoscrizione contrattuale.

Si precisa di aver provveduto a richiedere, in data 14/07/2022, la restituzione del router Fritz 6890 LTE, per verifiche, a seguito di una segnalazione aperta dal Cliente nel giorno precedente e di aver risolto attraverso l'invio di altro router in sostituzione del precedente. Il modem restituito dal Sig. xxxxxxxx in data 26/07/2022 risulta danneggiato, come si evince dalla documentazione fotografica allegata. In merito alla richiesta di chiusura del contratto si evidenzia che la linea xxxxxxxxx è migrata ad altro OLO in data 25/11/2022, mentre gli altri servizi sono stati cessati in data 10/02/2023 a causa del persistere della morosità come comunicato all'utente a mezzo pec in data 23/01/2023. Si precisa infine che la scheda contabile della xxxxxxxxx riporta, ad oggi, un insoluto di 297,53 € e che la posizione rimane aperta per il pagamento rateale mensile della fattura n. 2355 del 26/07/2022.

Alla luce di quanto rappresentato, stante l'assenza di responsabilità in capo allo scrivente Operatore si richiede di respingere l'avversa istanza in quanto infondata sia in fatto che in diritto, posto come l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) giova preliminarmente precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (vd. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità.

A ciò si aggiunga il fatto che, come dichiarato da Enegan nella propria memoria difensiva, la linea 04221782779 migrava ad altro gestore in data 25.11.2022, mentre tutti gli altri servizi venivano cessati in data 10.02.2023 e, pertanto, la richiesta di chiusura contrattuale risulta, di fatto, già assolta per quanto sopra precisato.

Per quanto riguarda le richieste sub ii), sub iii) e sub iv) che possono essere trattate congiuntamente si precisa quanto segue: le uniche segnalazioni prodotte in atti dal ricorrente sono quelle del 26 luglio 2022 e del 19.08.2022: in entrambe l'utente si limita a contestare l'addebito di un router, mentre per quanto riguarda il presunto disservizio, lo stesso viene semplicemente evocato con una formulazione tale - "*in seguito a varie problematiche con la linea*" - che nella sua evidente genericità non consente di individuare in modo chiaro ed inequivocabile la tipologia di servizio occorso, di tal che le predette segnalazioni non possono considerarsi, ad ogni effetto, come veri e propri reclami, quanto meno per la parte concernente il disservizio eventualmente indennizzabile.

Giova in proposito richiamare quel principio normalmente 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.

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

A ciò si aggiunga, infine, che, in ogni caso, Enegan, con nota del 1^ settembre 2022 inviata tramite pec con relativa ricevuta di consegna (in atti), ha puntualmente riscontrato le due segnalazioni sopra citate nel pieno rispetto, quindi, della tempistica prevista dalla Carta dei Servizi.

Per tutto quanto sopra precisato, le richieste non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub v) si evidenzia che, come sopra argomentato, Enegan ha tempestivamente riscontrato le uniche due segnalazioni prodotte in atti dal ricorrente e, pertanto, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate:

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di xxxxxxxxxx nei confronti di ENEGAN s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente Capo
Fto^(*) Avv. Stefano Danieli

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.