

DELIBERA N. 10/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/ENEGAN SPA
(GU14/521580/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 16 gennaio 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 Comitati Regionali 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 03/05/2022 acquisita con protocollo n. 0143500 del 03/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante titolare di un contratto business avente ad oggetto un'utenza telefonica di cui al codice cliente n. 015XXXX con la società Enegan S.p.A. di seguito, per brevità Enegan, lamenta l'illegittima emissione di fatturazione in relazione alla linea telefonica disconosciuta nonché la mancata risposta al reclamo.

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

- di essere “*cliente ENEGAN per luce e gas*”;
- di avere ricevuto dei solleciti di pagamento dal gestore, per delle “*fatture relative alla telefonia che disconosce completamente e di linea telefonica non di sua pertinenza*”.
- In data 28 maggio 2021, l'istante inoltrava reclamo all'operatore contestando l'attivazione del servizio di telefonia, precisando di non avere “*mai richiesto tale servizio, ci fu detto nel primo contratto che veniva in automatico gratuitamente con il contratto di energia elettrica, (...) in seguito a gennaio/febbraio 2021 siamo riusciti a cambiare il contratto, annullando il precedente, ma probabilmente vi siete dimenticati di disattivare la telefonia. Vi ricordo che oltre a non aver mai richiesto il servizio di telefonia, noi non sappiamo nemmeno la numerazione e non abbiamo mai attivato tale servizio. Per tanto siamo a chiedere di annullare il servizio non richiesto perchè non abbiamo intenzione di pagare delle fatture per un servizio non richiesto e di stornare le fatture in essere*”.

- In data 3 maggio 2022 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) la *“chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*;
- ii) un *“indennizzo mancata risposta ai reclami per € 400.00”*.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Enegan ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale ha evidenziato *“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”*.

Al riguardo l'operatore ha precisato che, *“in data 20/01/2020, il Cliente ha sottoscritto il modulo di adesione n. ISI19D/174xxxx (doc. 1), aderendo all'offerta INSIEME SINCERA, che consiste in un'offerta congiunta di energia elettrica e di servizi di telefonia, richiedendo l'attivazione di una nuova linea telefonica nonché della connettività a mezzo Fibra mista rame”*.

“Per quanto concerne la contestazione sollevata in merito all'attivazione di tali servizi, si precisa che, in data 27/02/2022, [2020] la scrivente società ha provveduto ad informare il Cliente, mediante comunicazione inviata all'indirizzo e-mail xxx@gmail.com, che avrebbe ricevuto una telefonata da parte del tecnico incaricato per l'attivazione della linea dati, pregandolo di rispondere per non incorrere in un eventuale annullamento della pratica o allungamento dei tempi di attivazione dei servizi”.

L'operatore ha poi precisato di avere comunicato, in data *“28/02/2022 [2020]”*, all'utente *“che il tecnico aveva provato a contattarlo telefonicamente senza alcun riscontro e, pertanto, il giorno 02/03/2020 quest'ultimo sarebbe intervenuto per l'attivazione dei servizi presso la Sua sede”*.

“In data 03/03/2020 è stata attivata la linea telefonica 0572179xxxx e la connessione dati 0572 1472xxxx, come confermato al Cliente in pari data mediante l'invio dei parametri di configurazione della numerazione Voip nonché mediante la comunicazione di postattivazione del 10/03/2020”.

Enegan ha riferito che *“in data 04/03/2020”* è stato inviato presso la sede dell'utente *“il router Fritz 6890 LTE, previsto in comodato d'uso gratuito in forza del contratto n. ISI19D/174xxxx, prodotto regolarmente accettato dall'Istante senza alcuna contestazione”*.

L'operatore ha evidenziato che l'istante, *“a fronte delle suddette comunicazioni ricevute, non ha mai sollevato alcuna contestazione in merito all'asserita mancata*

attivazione dei servizi telefonici, risultando pertanto privo di fondamento quanto lamentato nella domanda di conciliazione”.

Enegan ha quindi richiamato *“quanto previsto dall’art. 14, comma 4, dell’Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che prevede espressamente che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".*

L’operatore ha rappresentato che *“il modulo di adesione n. ISI19D/174xxxx è stato risolto in data 10/08/2021 a causa del persistere della morosità del Cliente (doc. 2).”*

Infine, in merito ai reclami, Enegan ha dedotto *“che a sistema non risulta alcun reclamo inviato dal Cliente in data 20/12/2021 né lo stesso risulta allegato al fascicolo documentale”*, precisando precisa che all’unico reclamo inviato dall’istante in data 28/05/2021 è stato fornito *“riscontro in data 07/06/202 (doc. 5)”*.

L’operatore ha concluso per il rigetto dell’istanza.

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.

In via preliminare, si osserva che, con riferimento a parte della domanda *sub i)* relativa alla richiesta di chiusura del contratto, 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 (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

La domanda *sub i)*, nonostante la sua genericità, in ottica di *favor utentis*, sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare anche in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa.

Quindi, sarà considerata con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore.

Nel merito.

L’istante lamenta l’attivazione non voluta del servizio di telefonia e chiede lo storno dell’importo relativo a detto servizio, laddove l’operatore eccepisce la legittimità del proprio operato.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Innanzitutto l’istanza si presenta scarna e non circostanziata, tanto che la vicenda è stata esaminata sulla base di quanto prodotto dall’operatore.

Al riguardo, dal reclamo dell'istante del 28 maggio 2021, sembrerebbe che l'utente avesse stipulato un "primo contratto" per la fornitura congiunta di energia elettrica e di servizi di telefonia, e che quest'ultimo servizio sarebbe stato fornito in gratuità (*"ci fu detto nel primo contratto che veniva in automatico gratuitamente con il contratto di energia elettrica"*), ma di avere poi sottoscritto una nuova offerta in ordine alla quale, l'operatore avrebbe *"dimenticat[o] di disattivare la telefonia"*.

Al riguardo si rappresenta che agli atti risulta depositato un contratto datato 20 gennaio 2020, debitamente firmato dalle parti e non disconosciuto dalle medesime.

Agli atti non risultano altri successivi contratti che possano comprovare quanto asserito dall'istante nel reclamo già citato.

Pertanto, la domanda *sub i)* dell'istante non può essere accolta atteso che agli atti risulta la volontà inequivocabile di attivazione di una nuova utenza, mentre di contro non risulta presente alcuna ulteriore successiva documentazione che possa supportare le asserzioni dell'istante. Sul punto si richiama l'onere probatorio che incombe sulla parte istante il quale ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. prevede che *"[c]hi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*.

Analogamente non merita accoglimento la richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che l'unico reclamo agli atti datato 28 maggio 2021 è stato riscontrato dall'operatore nei termini previsti dalla carta dei servizi.

La domanda *sub ii)* è dunque 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, 16 gennaio 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.)