

DELIBERA 323/2023/CRL/UD del 16/6/2023
Vxxx SNC / ENEGAN SPA
(GU14/577105/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito *“Regolamento Indennizzi”*;

VISTA l'istanza di Vxxx SNC del 09/01/2023 acquisita con protocollo n. 0003953 del 09/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 10 novembre 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 563xxx/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 09 gennaio 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 09 gennaio 2023, richiesta di definizione GU14/ 577xxx/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “L'Istante, da più di un anno, lamenta la continua fatturazione dei servizi Enegan Spa, in particolare l'Istante ha dichiarato quanto segue. Nel mese di marzo 2021 l'Istante sottoscrive un contratto con il gestore Vodafone Italia Spa, PER L'UTENZA 077118xxxxx e, contestualmente, comunicava al servizio clienti di Enegan, mezzo registrazione telefonica, la cessazione contratto avente codice cliente CL_-024xxxx senza avere alcun riscontro e rappresentando i fatti a seguire. “Con molto stupore malgrado la regolare attivazione dei servizi da parte di Vodafone Italia Spa, il gestore Enegan Spa, continua ad emettere fatture per servizi non più di nostro interesse oltre ad aver effettuato il passaggio ad altro operatore. Abbiamo reclamato numerose volte al servizio clienti Enegan la cessazione della fatturazione e la disdetta di eventuali servizi ancora in essere, ebbene trascorso più di un anno continuiamo a ricevere fatture.” In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “la cessazione totale del contratto Enegan Spa, oltre alla cessazione di tutti i servizi associati alla nostra partita iva, in esenzione di spese”; b) “lo storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione”; c) “un indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro alle numerose segnalazione effettuate al servizio clienti Enegan”; d) “un indennizzo di € 500,00 per tutti i disagi subiti e per la mancata lavorazione alla richiesta di cessazione”

2. La posizione dell'operatore

La società Enegan S.p.A., in data 24 gennaio 2023, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...Preliminarmente, Vi informiamo che mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. ISI19B/xxxxxxx, il Cliente ha aderito all'offerta INSIEME SINCERA che prevede la linea telefonica, chiamate nazionali e la connettività a mezzo “FR” Fibra mista Rame 200M adaptive. In virtù di tale contratto, in data 27/08/2019 è stata attivata la connessione dati 0771 147xxxxx e, successivamente, in data 15/10/2019, è migrata in Enegan la numerazione telefonica 077118xxxxx. Per quanto concerne l'asserito disservizio lamentato dall'istante, occorre precisare che la linea telefonica 077118xxxxx è migrata ad altro Operatore in data 14/07/2022 ma che alcuna comunicazione di disdetta risulta mai pervenuta

relativamente alla connessione dati di cui all'impianto 0771 147xxxxx; pertanto, la scrivente Azienda ha continuato a fatturare nei confronti del Cliente il pacchetto "INSIEME SINCERA" previsto dall'offerta sottoscritta da quest'ultimo. Preme evidenziare che l'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto relative alla Fornitura di Prodotti e Servizi di Telefonia, allegate al modulo di adesione sopra indicato, prevede espressamente che "Il Contratto è a tempo indeterminato, fermo restando il diritto di ciascuna Parte di recedere, in qualsiasi momento, dal rapporto contrattuale con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Il Cliente potrà recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da inviare ad Enegan, a mezzo lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo: Enegan S.p.A. via xxxxxxxx n. xxx – 50xxx Vinci (fi), o a mezzo pec all'indirizzo: servizioclienti.tlc@pec.xxxxxx.xxx". Ebbene, da verifiche effettuate, è emerso che il Cliente non ha mai inviato alcuna comunicazione di recesso dal contratto n. ISI19B/xxxxxxx ai recapiti sopra indicati. Si veda sul punto la Delibera n. xx del 2022 del Corecom Piemonte, fascicolo GU14/xxxxxx/2021, che stabilisce che "in assenza di specifica richiesta di cessazione della connettività inoltrata dall'istante in concomitanza della procedura di migrazione riguardante la sola linea Voip, si ritiene che il prosieguo fatturativo ad essa afferente possa ritenersi legittimo". Parimenti, Vi informiamo che Enegan, in qualità di operatore c.d. "donating", non ha mai ricevuto alcuna richiesta di migrazione della numerazione in uso a Venere da parte di Vodafone o di altro operatore c.d. "recipient". Per completezza di informazione, Vi precisiamo che tale servizio è stato cessato dalla scrivente Azienda in data 10/11/2022, a seguito dell'istanza di conciliazione in oggetto. Per quanto sopra rappresentato, gli importi fatturati risultano corretti e pienamente dovuti e, pertanto, le somme genericamente contestate dalla controparte non possono formare oggetto di storno/rimborso ma dovranno restare a integrale carico di quest'ultima che rimane obbligata al pagamento dell'insoluto risultante a sistema, pari ad € 180,55. Al pari infondata risulta anche la domanda volta alla liquidazione di indennizzi. Dalla ricostruzione dei fatti sopra operata è, infatti, emersa la correttezza dell'operato di Enegan che non ha in nessun modo determinato l'insorgenza di fattispecie suscettibili di valutazione ai fini dell'indennizzo. Si aggiunge, inoltre, che a sistema non sono presenti reclami tempestivi e idonei a porre Enegan in condizione di verificare la fondatezza delle doglianze avversarie; difatti Venere non ha mai segnalato il lamentato disservizio entro il termine trimestrale dall'art. 14, comma 4 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato "A" alla delibera n. 347/18/CONS Si ritiene che l'assenza di prova dell'invio di reclami dovrebbe condurre il Corecom a rigettare le domande dell'Istante, anche in virtù del combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 delibera 347/18/CONS secondo cui, da un lato, ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato ("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") Alla luce di quanto sopra esposto, si contestano in

toto le richieste avanzate dall'Istante e si chiede di respingere l'avversa istanza in quanto infondata sia in fatto che in diritto. ...)

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dal ricorrente devono essere respinte come di seguito precisato. La richiesta a) "cessazione totale del contratto Enegan Spa, oltre alla cessazione di tutti i servizi associati alla nostra partita iva, in esenzione di spese" non può essere accolta. In primis, in quanto la richiesta è volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. L'Autorità, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (cfr. articolo 20, comma 4, Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Inoltre, si rileva che l'operatore ha provveduto autonomamente alla chiusura del rapporto. Infatti, nelle memorie depositate in data 24 gennaio 2023, la società Enegan S.p.A. ha dichiarato quanto segue: "...Vi precisiamo che tale servizio è stato cessato dalla scrivente Azienda in data 10/11/2022, a seguito dell'istanza di conciliazione in oggetto...". Fatto non contestato da parte istante. La richiesta b) "lo storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione"; c) "un indennizzo di € 300,00 per mancato riscontro alle numerose segnalazione effettuate al servizio clienti Enegan; d) "un indennizzo di € 500,00 per tutti i disagi subiti e per la mancata lavorazione alla richiesta di cessazione", trattabili congiuntamente, non possono essere accolte in quanto il ricorrente è venuto meno al principio probatorio di cui all'art.2697 codice civile "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria. Infatti, l'istante non ha depositato alcun documento, reclamo, disdetta necessari per sostenere le proprie doglianze. Inoltre, la fattura n.2x/20016.00xxxxx del 08.10.2022, depositata dall'istante, non consente all'Autorità di valutare l'illegittimità della fatturazione e di riconoscere eventualmente lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati. Si precisa, infine, che l'orientamento giurisprudenziale Agcom non riconosce disagi indennizzabili per la ritardata lavorazione della disdetta contrattuale.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza di Vxxx SNC proposta nei confronti della società Enegan S.p.A. per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini