

DELIBERA N. 43/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx/ Enegan S.p.A.
(GU14/326578/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 28 marzo 2022;

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. 390/21/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);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”;

autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni".

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura" con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza della società xxxx, del 15/09/2020 acquisita con protocollo n. 0374772 del 15/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare del contratto "*Fibra sincera – bolletta unica*" di cui al codice cliente n. CL_0020xxx con l'operatore Enegan S.p.A. (di seguito, per brevità, Enegan) lamenta, con riferimento all'utenza fissa n. 0575 678xxx, il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *"nel mese di agosto 2019, [aveva] richiesto la portabilità della numerazione 0575678xxx da Enegan a Vodafone Italia";*
- *successivamente "Enegan [continuava] ad emettere fatture addebitando costi e servizi (...) [nonostante] l'[avvenuta] portabilità in Vodafone Italia Spa";*
- *provvedeva, quindi, a "contatta[re] numerose volte il servizio client[i] Enegan al numero 800978378 (...) [il quale riferiva] che il sistema amministrativo non si era aggiornato [e che] pertanto avrebbe provveduto ad inviare una nota (...) al reparto dedicato (...) [con la] richiesta di [emissione] di nota di credito per tutte le fatture (...) [inviate] dal mese di agosto [2019] in poi";*
- *riscontrava, infine, che l'operatore "dopo vari solleciti non [aveva] ancora emesso la nota di credito (...) continua[ndo] ad emettere fatture".*

In data 8 settembre 2020 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 all'operatore:

- i) *"la cessazione di qualsiasi servizio associato alla (...) partita iva";*

ii) *“l’emissione di note di credito, relative a tutte le fatture emesse da Enegan dal mese di agosto 2019 ad oggi”;*

iii) *l’“indennizzo per mancata risposta ai (...) reclami aperti con il servizio clienti 800978378 pari ad € 500,00”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Enegan, nel corso del contraddittorio, in data 20 ottobre 2020 ha depositato una memoria nella quale ha preliminarmente riepilogato la vicenda, rappresentando che *“mediante la sottoscrizione del modulo di adesione FSI18A/1322295 la Cliente ha aderito all’offerta FIBRA SINCERA che prevede[va] un’offerta congiunta per la fornitura di energia elettrica e dei servizi di telefonia”* precisando inoltre, che *“nello specifico, attraverso la sottoscrizione di tale offerta, [la] cliente [aveva] diritto ad uno sconto incondizionato sui servizi di telefonia ed in particolare [erano] compresi nell’offerta la linea telefonica, le chiamate nazionali e la connettività a mezzo Fibra 30M”.*

Nel merito, l’operatore ha poi dedotto che, *“in data 01/10/2018 si è perfezionato il processo di migrazione della linea Voip 0575678xxx ed è stata, altresì, attivata la linea dati 057513726xxx”* aggiungendo che *“la linea Voip è migrata ad altro Operatore in data 16/08/2019 e che alcuna richiesta di migrazione da parte di altro Operatore risulta pervenuta relativamente alla linea dati”.*

Enegan ha, infine, concluso dichiarando di avere *“continuato a fatturare tale servizio fino al 15/11/2019, data in cui si è provveduto alla cessazione del servizio medesimo a seguito della comunicazione di disdetta inviata dalla Cliente in data 14/11/2019”.*

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di *“cessazione di qualsiasi servizio associato alla (...) partita iva”*, 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 (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità.

Tuttavia, sul punto, occorre prendere atto dell’avvenuta cessazione della materia del contendere, atteso che, l’operatore nelle proprie memorie, incontestate da parte istante, ha dichiarato che *“si è provveduto alla cessazione del servizio medesimo a seguito della comunicazione di disdetta inviata dalla Cliente in data 14/11/2019”* come, peraltro, riscontrato anche nella fattura di chiusura n. 209/20016.0027341 del 7 dicembre 2019, allegata agli atti, che fa riferimento alla voce relativa al costo di disattivazione dei servizi.

Sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere “l’emissione di note di credito, relative a tutte le fatture emesse da Enegan dal mese di agosto 2019 ad oggi”, occorre evidenziare che l’utente non ha precisato la sua richiesta mediante l’indicazione dell’insoluto dovuto ai servizi di telefonia, trattandosi, nel caso che ci occupa, di un contratto integrato di fornitura di servizi, quali quelli dell’elettricità, che esulano dalla competenza di questo Corecom. Al riguardo si ritiene che, a prescindere dalla generica formulazione della predetta doglianza, gli eventi e i disservizi rappresentati in atti da parte istante siano suscettibili di valutazione, considerato che un eventuale accertamento di responsabilità in capo al gestore convenuto e l’applicazione del Regolamento sugli indennizzi, in relazione alle fattispecie ivi contemplate, rientrano nel perimetro della disposizione di cui articolo 20, comma 4, del Regolamento.

Pertanto la presente disamina avrà ad oggetto il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore e la mancata risposta ai reclami.

Sul prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore

Parte istante ha contestato, in relazione all’utenza telefonica n. 0575 678xxx, il prosieguo della fatturazione da parte dell’operatore Enegan dopo l’avvenuto passaggio, della stessa, ad altro operatore laddove il gestore ha dedotto la correttezza del proprio operato.

La richiesta dell’utente *sub ii)* è meritevole di parziale accoglimento nei termini di seguito esposti.

In primis si rileva che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento. Parte istante ha prodotto agli atti le contestate fatture ricevute dopo l’avvenuto passaggio, dell’utenza n. 0575678546 ad altro operatore, in particolare la n. 2019/20016.0018237 del 7 settembre 2019, riferita al periodo dal 01/08/2019 al 30/09/2019, di euro 54,78 iva compresa, la n. 2019/20016.0020954 del 10 ottobre 2019, riferita al periodo dal 01/10/2019 al 31/10/2019, di euro 54,78 iva compresa, la n. 2019/20016.0024435 del 8 novembre 2019, riferita al periodo dal 01/11/2019 al 30/11/2019, di euro 54,78 iva compresa.

Sul punto viene in rilievo il sopracitato orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Con riferimento al caso di specie si evidenzia che la società Enegan, ha lasciato incontestate le affermazioni della società istante, riportate in sede di istanza di conciliazione prima ed in sede di successiva istanza di definizione, relative alle “numerosi” segnalazioni effettuate al “servizio clienti Enegan al numero 800978378” che, seppur non collocate con precisione da un punto di vista temporale, erano comunque volte a contestare il ricevimento di ulteriori fatture dopo che “nel mese di agosto 2019 [parte istante aveva] richiesto la portabilità della numerazione 0575678xxxx da Enegan a Vodafone Italia Spa” .

A fronte di tali segnalazioni alle quali, secondo la ricostruzione dei fatti riportata dall’utente e rimasta incontestata dal gestore, il servizio clienti di Enegan avrebbe altresì dato riscontro mediante il preannunciato invio al “reparto dedicato [di Enegan]” di una “richiesta di nota di credito per tutte le fatture emesse dal mese di agosto in poi”, Enegan non ha provveduto, agli atti, a dimostrare la correttezza della fatturazione emessa.

Sul punto si rileva che il contegno dell’operatore, il quale - pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all’art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Di fatto l’operatore, pur avendo dedotto la correttezza della fatturazione emessa, a fronte della contestazione dell’istante di non avere fruito i servizi fatturati dopo il passaggio ad altro gestore, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l’esattezza dei dati di cui è questione. L’operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l’esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Viceversa, l’operatore si è limitato a ribadire la correttezza del proprio operato deducendo che “la linea Voip [0575678xxx] è migrata ad altro Operatore in data 16/08/2019 e che alcuna richiesta di migrazione da parte di altro Operatore risulta pervenuta relativamente alla linea dati [057513726xxx]” precisando, infine, che Enegan “ha (...) continuato a fatturare tale servizio fino al 15/11/2019, data in cui si è provveduto alla cessazione del servizio medesimo a seguito della comunicazione di disdetta inviata dalla Cliente in data 14/11/2019”.

Inoltre, nel caso di specie, deve rilevarsi come la società Enegan non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. Non risulta provato, infatti, che l’utente, a seguito delle incontestate segnalazioni telefoniche al servizio clienti dell’operatore, in ordine alla contestazione delle fatture relative al codice cliente n. CL_0020xxx ricevute a seguito del passaggio ad altro operatore, sia stato edotto della circostanza che, la richiesta di portabilità presentata “nel mese di agosto 2019” fosse riferita, a detta del gestore, alla sola linea Voip n. 0575678xxxe non avesse anche interessato la “linea dati [057513726xxx]”, quest’ultima comunque collegata al medesimo contratto e codice cliente.

In altre parole, sulla base della ricostruzione dei fatti, deve evidenziarsi come l'utente mediante la richiesta di portabilità presentata all'operatore *“nel mese di agosto 2019”*, a cui è seguita la migrazione della *“linea Voip [0575678xxx](...) ad altro Operatore in data 16/08/2019”*, abbia verosimilmente inteso riferirsi a tutte le utenze telefoniche collegate al codice cliente n. CL_0020xxx in quanto, come dichiarato dall'utente stesso, si trattava di *“servizi non più di [suo] interesse”* ricomprendendo quindi nella richiesta anche la *“linea dati [057513726xxx]”*, rientrante nello stesso contratto. Solamente dopo il ricevimento di fatture successive alla migrazione avvenuta, come dichiarato da Enegan, in data 16 agosto 2019, l'utente ha provveduto alla contestazione delle stesse contattando *“numerose volte il servizio clienti Enegan al numero 800978378”* il quale, come affermato da parte istante e rimasto agli atti incontestato dal gestore, riferiva che *“il sistema amministrativo non era aggiornato [e che sarebbe stata inviata] (...) una nota di ufficio al reparto dedicato [con] richiesta di nota di credito per tutte le fatture emesse dal mese di agosto [2019] in poi”*.

L'utente, posto che, nonostante le contestazioni telefoniche *“Enegan continua[va] ad emettere fatture”* procedeva infine, come dichiarato dal gestore in memoria, ad inviare in data 14 novembre 2019 una *“comunicazione di disdetta”* alla quale faceva seguito la *“cessazione del servizio”* da parte dell'operatore, avvenuta in data 15 novembre 2019.

Sul punto viene in rilievo che, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, comma 1, *“[g]li utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi”*.

Una disamina a parte merita quindi la fattura n. 2019/20016.00227341 del 7 dicembre 2019, di complessivi euro 130,98 iva compresa, di chiusura del rapporto contrattuale, recante al proprio interno i costi di *“disattivazione servizi”* per euro 44,90 al netto di iva e la voce relativa alla *“revoca sconto attivazione”* per euro 62,46 al netto di iva.

In relazione all'addebito dei costi di *“disattivazione servizi”*, occorre evidenziare che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida Agcom della Direzione Tutela dei Consumatori in materia di risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, approvato con Delibera Agcom 276/13 *“gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori”*.

L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso

dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007.

L'operatore a giustificazione di quanto richiesto, avrebbe dovuto dunque fornire evidenza dell'istruttoria di Agcom stessa in ordine ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40/2007; diversamente, come sopra evidenziato, nessun elemento è stato fornito dal gestore telefonico.

Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa> non risultano riportati i costi di disattivazione preventivamente sottoposti dalla società Enegan alla verifica e all'approvazione dell'Agcom, nel corso dell'istruttoria di cui sopra, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Posta quindi, nel caso in esame, l'illegittima applicazione da parte dell'operatore dei costi di disattivazione a carico dell'istante, ne discende il diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dei costi imputati dall'operatore per la disattivazione del servizio.

Con riferimento alle somme che l'operatore ha ritenuto di applicare a titolo di "Disattivazione Servizi" deve osservarsi che l'operatore non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, *"in modo chiaro, esatto e completo (...) le condizioni per (...) il recesso, eventuali penali"*, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore.

Viceversa, il costo di euro 62,46 al netto di iva, addebitato nella fattura n. 2019/20016.00227341 del 7 dicembre 2019, a titolo di *"revoca sconto attivazione"*, non oggetto di specifica contestazione da parte dell'utente, non può essere oggetto di storno in quanto da ritenersi legittimamente richiesto dall'operatore.

L'operatore Enegan, ha infatti evidenziato nel merito che *"mediante la sottoscrizione del modulo di adesione FSI18A/1322295 la Cliente ha aderito all'offerta FIBRA SINCERA che prevede[va] un'offerta congiunta per la fornitura di energia elettrica e dei servizi di telefonia"*, precisando poi che *"nello specifico, attraverso la sottoscrizione di tale offerta, [[la] cliente [aveva] diritto ad uno sconto incondizionato sui servizi di telefonia ed in particolare [erano] compresi nell'offerta la linea telefonica, le chiamate nazionali e la connettività a mezzo Fibra 30M"*.

Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (ex plurimis Delibera

Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17). Al riguardo, si richiama, inoltre, l'orientamento costante di questo 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 minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Ciò premesso gli importi addebitati a titolo di *“revoca sconto attivazione”*, non contestati da parte istante, devono ritenersi legittimi atteso che gli stessi risultano previsti espressamente nelle Condizioni Generali di Contratto dell'operatore a titolo di *“contributo di attivazione/installazione”*.

Al riguardo si richiama la Sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) in quanto non pretendono il pagamento *“di spese non giustificate da costi dell'operatore”*, ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo (*ex multis* Deliberazione del Corecom Piemonte n. 23/14, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2/15, Deliberazione Corecom Toscana n. 68/15, Deliberazione Corecom Marche n. 77/16). In altre parole, il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il *“prezzo”* che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente (*ex multis* Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3/16).

Alla luce di quanto sopra esposto, ed in assenza di contestazione di parte istante, risultano pertanto giustificate le spese addebitate dall'operatore nella fattura n. 2019/20016.00227341 del 7 dicembre 2019, a titolo di *“revoca sconto attivazione”* per euro 62,46 al netto di iva.

Ne consegue che l'istante, in parziale accoglimento della richiesta di cui *sub ii)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi

fatturati a far data dal 16 agosto 2019 (data di avvenuta migrazione ad altro operatore dell'utenza Voip n. 0575 678xxx, così come affermato dall'operatore) con riferimento ai servizi voce e ADSL in relazione alle utenze n. 0575 678xxx e n. 0575 13726xxx collegate al codice cliente CL_0020xxx, fino a conclusione del ciclo di fatturazione ad esclusione del costo addebitato nella fattura n. 2019/20016.00227341 del 7 dicembre 2019, a titolo di *“revoca sconto attivazione”* per euro 62,46 al netto di iva.

Parte istante ha, inoltre, diritto al ritiro a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami.

Parte istante ha lamentato la *“mancata risposta ai (...) reclami aperti con il servizio clienti 800978378 pari ad € 500,00”*, laddove Enegan nulla ha dedotto sul punto specifico.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta sub iii) non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si rappresenta che nessun reclamo scritto, per il cui mancato riscontro, parte istante chiede un indennizzo *“pari ad € 500,00”*, è stato depositato nel presente procedimento mentre in relazione ai reclami telefonici segnalati, preme evidenziare, fra l'altro, come a ciascuno di esso venga attribuito un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità dello stesso, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. In relazione ad essi, l'istruttoria svolta per il caso specifico, non ha rinvenuto alcun codice di reclamo.

Nel caso di specie, la società istante ha rappresentato di avere *“contattato numerose volte il servizio client[i] Enegan al numero 800978378”* e di avere successivamente effettuato *“vari solleciti”*, senza tuttavia fornire, agli atti, alcun elemento a sostegno di quanto affermato.

In altre parole, agli atti del procedimento non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante antecedenti al deposito dell'istanza di conciliazione, che consentano di individuare una responsabilità dell'operatore Enegan ai sensi dell'art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi. In particolare l'utente pur avendo dichiarato, nell'istanza di conciliazione prima e nell'istanza di definizione poi, di avere provveduto a contestare le fatture ricevute con reclami telefonici, al servizio clienti dell'operatore corrispondente *“al numero 800978378”* asseritamente ritenuti inevasi, non ha fornito, agli atti, alcuna prova documentale. Si rileva, infatti, che a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Di converso, non può ritenersi qualificabile come reclamo la comunicazione di disdetta che l'operatore assume essere stata *“inviata dalla Cliente in data 14/11/2019”*.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società xxxx nei confronti della società Enegan S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Enegan S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate nel formulario, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi fatturati xxxx a far data dal 16 agosto 2019 (data di avvenuta migrazione ad altro operatore dell'utenza Voip n. 0575 678xxx, così come affermato dall'operatore) con riferimento ai servizi voce e ADSL in relazione alle utenze n. 0575 678xxx e n. 0575 13726xxx collegate al codice cliente CL_0020xxx, fino a conclusione del ciclo di fatturazione ad esclusione del costo addebitato nella fattura n. 2019/20016.00227341 del 7 dicembre 2019, a titolo di *“revoca sconto attivazione”* per euro 62,46 al netto di iva, con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.
3. La predetta Società Enegan S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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, 28 marzo 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi



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