

## DELIBERA N. 90/2022/Corecom Toscana

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx /Enegan S.p.A.  
(GU14/376523/2021)

#### Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 maggio 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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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 dell'utente xxxx, del 12/01/2021 acquisita con protocollo n. 0013124 del 12/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La parte istante, titolare di un contratto *business* codice cliente n. 0025xxx con l'operatore Enegan S.p.A. di seguito, per brevità, Enegan su utenza fissa, contesta la sospensione dell'utenza nonostante il pagamento parziale e non puntuale delle fatture a causa del lockdown per emergenza Coronavirus e il prosieguo della fatturazione nonostante il passaggio ad altro operatore.

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

- “[a] causa dell'emergenza sanitaria 2020 e del lockdown ... si (era) visto impossibilitato a saldare le fatture del gestore”;
- in data 27 aprile 2020 inviava email, dietro suggerimento telefonico dell'operatore, per chiedere la rateizzazione della fattura n. 0180345 del 08/03/2020 di euro 338,10 e della fattura n. 0268807 del 08/04/2020 di euro 356,26 “a causa del lockdown per emergenza Coronavirus”;
- in data 29 aprile 2020 riceveva email dall'operatore che lo informava che “la Sua richiesta di rateizzazione non (poteva) essere accolta” e che poteva dilazionare il pagamento della fattura del 08/03/2020 entro il 5 maggio 2020, scadenza già indicata nella lettera di messa in mora/sollecito di pagamento del 15 aprile 2020, oltre alla possibilità di dilazionare anche la fattura di aprile 2020 secondo le modalità che sarebbero state indicate nella relativa lettera di sollecito;
- di non aver mai ricevuto alcuna lettera di messa in mora/sollecito di pagamento del 15 aprile 2020;
- di aver avuto altre comunicazioni e email con l'operatore ma di non aver raggiunto un accordo sui tempi di pagamento;
- il 14 maggio 2020 versava un acconto di euro 200,00 sulla fattura di marzo e il 1 giugno 2020 provvedeva a saldarla pagando l'importo residuo di euro 138,10;
- il 15 giugno 2020 versava un acconto di euro 200,00 sulla fattura di aprile;
- il 18 giugno 2020 riceveva una email dall'operatore avente ad oggetto il preavviso di sospensione del servizio e il 23 giugno 2020 riceveva la mail avente ad oggetto l'avvio della procedura di sospensione. I servizi, però, erano stati già sospesi in data 22 giugno 2020. L'operatore provvedeva a ripristinare i servizi il 24 giugno 2020 a seguito del pagamento delle fatture di aprile (per il residuo) e di maggio;
- passava a TIM (“non so di preciso da quando, la prima fattura è del 14/9”) e inviava lettera di disdetta a Enegan, con decorrenza 26 giugno 2020, poiché continuava a ricevere fatture per la telefonia. Enegan rispondeva che la disdetta non poteva essere retroattiva.

In data 12 gennaio 2021 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 richiesto quanto segue:

- i) *“lo storno intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *la “[c]hiusura totale contratto”;*
- iii) *l’ “[i]ndennizzo per sospensione utenza che ha danneggiato ulteriormente l'istante per € 800.00”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore Enegan, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato memoria difensiva in data 29 gennaio 2021, con documentazione allegata, nella quale oltre a fornire la corretta intestazione della parte istante come risultante dai moduli di adesione sottoscritti da “xxxx”, ha chiarito la posizione in oggetto.

In via preliminare, l'operatore ha affermato che l'istante ha aderito all'offerta *FIBRA SINCERA LARGE* *“che prevede un'offerta congiunta per la fornitura di energia elettrica e dei servizi di telefonia”* ad *“un prezzo mensile pari ad € 279,90 IVA esclusa”* e che *“trascorsi 12 mesi dall'attivazione della fornitura di energia elettrica e alla cessazione della stessa in caso di recesso, Enegan effettuerà il calcolo dei consumi reali del Cliente, provvedendo al relativo conguaglio, applicando il seguente corrispettivo 0,1665 €/kWh”*. L'operatore ha inoltre affermato che *“attraverso la sottoscrizione di tale offerta il Cliente ha diritto ad uno sconto incondizionato sui servizi di telefonia e, in particolare, sono compresi nell'offerta la linea telefonica, le chiamate nazionali, la connettività a mezzo “FR” - fibra mista Rame 200M adaptive e un router professionale in comodato d'uso gratuito”*.

Per quanto concerne le contestazioni sollevate dall'istante, l'operatore ha affermato che *“in data 15/04/2020 (...) ha provveduto ad inviare al Cliente la comunicazione di costituzione in mora con la quale è stato richiesto il pagamento della fattura n. 0180345 del 08/03/2020 avente scadenza 28/03/2020”* e che *“[i]n data 27/04/2020, il Cliente ha richiesto al nostro Ufficio Crediti la possibilità di rateizzare le fatture n. 0180345 del 08/03/2020 e n. 2020/20005.0268807 del 08/04/2020. Preme precisare che tali fatture contabilizzano esclusivamente i consumi di energia elettrica e non risulta addebitato alcun canone per i servizi telefonici, in ossequio a quanto previsto dall'offerta sottoscritta”*.

L'operatore ha inoltre ricordato che *“nel mercato libero dell'energia elettrica è facoltà del venditore concedere ai propri clienti la rateizzazione delle fatture e soprattutto che, a seguito dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, l'ARERA (Autorità per l'energia elettrica e il gas) con delibera 75/2020/R/com s.m.i., ha disposto la sospensione dei termini di pagamento delle bollette esclusivamente per i comuni indicati nell'Allegato 1 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 marzo 2020 (c.d. zone rosse), nel cui elenco non figura il Comune di xxx, sede del Cliente. La stessa ARERA, mediante la delibera 60/2020 ha sospeso le procedure di distacco per morosità nel periodo compreso tra il 10 marzo ed il 3 aprile 2020, successivamente prorogato alla data del 17 maggio 2020”*.

L'operatore ha affermato altresì che *“[i]n data 29/04/2020 il nostro Ufficio Crediti ha invitato il Cliente a procedere al pagamento della fattura n. 0180345 del 08/03/2020 entro il giorno 05/05/2020 informandolo altresì della possibilità di dilazionare il pagamento della fattura n. 2020/20005.0268807 del 08/04/2020 in due rate da corrispondere entro il giorno 17/06/2020. Poiché alla data del 22/06/2020 risultava ancora insoluto il residuo della fattura n. 2020/20005.0268807 del 08/04/2020, la scrivente Azienda ha legittimamente attivato la procedura di sospensione per morosità sia nei confronti della fornitura di energia elettrica che dei servizi di telefonia, ai sensi e*

per gli effetti dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Fornitura allegate al contratto FSII8A/1321120, provvedendo alla relativa revoca in data 24/06/2020 a fronte del pagamento dell'importo insoluto da parte del Cliente”.

Infine, l'operatore, per quanto concerne i servizi telefonici, ha comunicato che “in data 30/06/2020 è cessata la fornitura di energia elettrica per il POD IT001E04291551 a seguito di regolare comunicazione di recesso e, pertanto, ai servizi di telefonia previsti dal contratto è stato applicato il corrispettivo forfettario pari ad € 44,90 iva esclusa come previsto dal contratto” e ha precisato che “la linea voce 057172xxx e la linea adsl 0571/72xxx sono migrate ad altro OLO rispettivamente in data 29/06/2020 e 26/08/2020 e pertanto, con la fattura n. 2020/20016.0063509 del 07/11/2020 è stato stornato il canone relativo ai mesi di ottobre e novembre 2020 precedentemente erroneamente addebitati” e che “il Cliente presenta un insoluto pari ad € 48,06”.

### 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*, si osserva quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere la “[c]hiusura totale contratto” si rileva la cessazione della materia del contendere, atteso che, come affermato dall'operatore, “la linea voce 057172xxx e la linea adsl 0571/72xxx sono migrate ad altro OLO rispettivamente in data 29/06/2020 e 26/08/2020”;
- con riferimento alla domanda *sub i)* volta ad ottenere “lo storno intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”, 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. Si precisa al riguardo che sarà considerata la sola parte relativa ai servizi telefonici e ADSL di cui all'utenza n. 0571 72xxx;
- con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere l’ “[i]ndennizzo per sospensione utenza che ha danneggiato ulteriormente l'istante per € 800.00”, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra riportata domanda risulterebbe inammissibile. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sulla sospensione dei servizi di telefonia sull'utenza fissa n. 057172xxx nonché sul prosieguo della fatturazione nonostante l'avvenuto passaggio dell'utenza ad altro operatore.

La domanda *sub iii)* volta ad ottenere l’ “[i]ndennizzo per sospensione utenza che ha danneggiato ulteriormente l'istante per € 800.00” è meritevole di parziale accoglimento nei termini che seguono.

In primo luogo occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n.

179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode e di ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Con riferimento al caso di specie, deve rilevarsi che l'operatore non ha dato prova di preavviso relativamente alla sospensione dei servizi di telefonia in ragione di insoluti aventi ad oggetto tali servizi. Sul punto l'operatore ha dedotto che le fatture di marzo 2020 e aprile 2020 *“contabilizzano esclusivamente i consumi di energia elettrica e non risulta addebitato alcun canone per i servizi telefonici, in ossequio a quanto previsto dall'offerta sottoscritta”*. L'operatore ha affermato altresì di aver accordato, oltre che il pagamento dilazionato della fattura di marzo 2020, anche il pagamento dilazionato della fattura di aprile 2020 *“in due rate da corrispondere entro il giorno 17/06/2020”* e che *“poiché alla data del 22/06/2020 risultava ancora insoluto il residuo della fattura n. 2020/20005.0268807 del 08/04/2020, la scrivente Azienda ha legittimamente attivato la procedura di sospensione per morosità sia nei confronti della fornitura di energia elettrica che dei servizi di telefonia, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 delle Condizioni Generali di Fornitura allegata al contratto FS118A/1321120, provvedendo alla relativa revoca in data 24/06/2020 a fronte del pagamento dell'importo insoluto da parte del Cliente”*.

Da quanto evidenziato dall'operatore nei propri scritti difensivi, emerge che lo stesso ha provveduto alla sospensione avendo rilevato una morosità relativa esclusivamente ai servizi di energia elettrica e non direttamente ai servizi di telefonia. Al riguardo si ritiene che la sospensione dei servizi di telefonia è avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, in quanto gli stessi rientravano in una promozione temporalmente limitata nell'ambito della quale risultavano erogati senza costi in ragione dell'adesione contrattuale alla fornitura di energia elettrica.

Pertanto, l'operatore è responsabile, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi di telefonia sull'utenza *de qua* e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede che *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Il parametro di euro 7,50 *pro die* dovrà essere computato in misura del doppio in quanto trattasi di utenza *“affari”* ai sensi dell'art. 13, comma 3, del sopracitato Regolamento sugli indennizzi.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel 22 giugno 2020 (data di inizio della sospensione del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 057172xxx) e il *dies ad quem* nel 24 giugno 2020 (data di riattivazione dell'utenza).

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 60,00 (sessanta/00), computati secondo il parametro di euro 15,00 *pro die* per il servizio fonia + euro 15,00 *pro die* per il servizio di connettività per 2 giorni).

Sul prosieguo della fatturazione nonostante l'avvenuto passaggio dell'utenza ad altro operatore.

Parte istante contesta il prosieguo della fatturazione da parte di Enean dei servizi sulla utenza n. 057172xxx in quanto erogati dall'operatore *recipient* TIM S.p.A. La società istante ha, altresì,

affermato di aver inviato lettera di recesso a Enegan, con decorrenza 26 giugno 2020, poiché continuava a ricevere fatture per la telefonia. L'operatore, in memoria, di contro, ha sostenuto che "la linea voce 057172187 e la linea adsl 0571/72xxx sono migrate ad altro OLO rispettivamente in data 29/06/2020 e 26/08/2020".

La richiesta formulata dalla società istante *sub i)* volta ad ottenere "lo storno intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione" è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

Da quanto sopra richiamato, è lecito ritenere che, a decorrere dalla data del 29 giugno 2020 il servizio voce sull'utenza n. 057172xxx sia stato erogato dall'operatore *recipient* TIM S.p.A. Per quanto concerne il servizio ADSL l'operatore Enegan ha sostenuto che il passaggio sia avvenuto il 26 agosto 2020.

In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere il pagamento degli importi addebitati a titolo del servizio voce a far data dal 29 giugno 2020, in quanto risulta incontestata la cessazione, per passaggio ad altro operatore, a tale data.

Per quanto attiene, invece, il servizio ADSL si evidenzia che la società Enegan, a fronte della contestazione dell'istante di ricevere fatture dopo il passaggio ad altro operatore, si è limitata a dedurre che il servizio ADSL sull'utenza n. 057172xxx è cessato il 26 agosto 2020, a distanza di quasi due mesi dal passaggio dell'utenza medesima.

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 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.

Per quanto sopra, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* la società Enegan è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi eventualmente addebitati a titolo del servizio voce e ADSL sull'utenza n. 057172xxx a far data 29 giugno 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

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

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 da xxxx in data 12/01/2021 nei confronti dell'operatore Enegan S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Enegan S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 60,00 (sessanta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 5 del vigente Regolamento indennizzi, per l'illegittima sospensione amministrativa dell'utenza fissa n. 057172xxx, al netto delle eventuali note di credito erogate.
3. La società Enegan S.p.A. è tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa della società istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutte le competenze eventualmente addebitate in relazione ai servizi voce e ADSL sull'utenza n. 057172xxx a far data 29 giugno 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. 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 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, 30 maggio 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.)