



CORECOM Sicilia



## DETERMINA

**Fascicolo n. GU14/647674/2023**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Enegan Spa**

#### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX, del 29/11/2023 acquisita con protocollo n. 0306730 del 29/11/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La società XXXX XXXX, rappresentata dal sig. XXXX XXXX quale legale rappresentante, di seguito solo istante, utente e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato all’operatore Enegan Spa per le utenze di tipo business XXXXXXXXX, XXXXXXXXX e XXXXXXXXX di cui ha fatto la disdetta, l’errata fatturazione ricevuta. In base a tali premesse l’istante ha chiesto lo storno ed il rimborso delle fatture n. FTV.2023.20016.0015901 di euro 453,12, della fattura n. FTV.2023.20016.0021249 di euro 267,79, della fattura n. FTV.2023.20016.0026612 di euro 373.81e della fattura n. FTV.2023.20016.0031991 di euro 107.82.

L'operatore Enegan S.p.a. di seguito solo operatore, Enegan e/o società, in sede del contraddittorio in via preliminare ha chiesto il rigetto dell'istanza in quanto formulata in modo alquanto generico e non supportata da adeguata documentazione riportando sul punto l'orientamento costante dell'Autorità 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). Posto quanto sopra, l'operatore ha comunque relazionato nel merito ed ha rappresentato quanto di seguito. In data 26/01/2023 l'istante ha sottoscritto il modulo di adesione n. UNX22B/0687536 ragione per cui in data 13/03/2023 sono state attivate la linea telefonica XXXXXXXXX e la linea dati impianto XXXXXXXXX e nella successiva data del 17/03/2023 è stata attivata la linea fax XXXXXXXXX. Tali servizi, in data 31/05/2023 sono stati poi cessati dalla scrivente a seguito della richiesta di recesso inviata a mezzo pec dall'istante in data 26/05/2023. Poi ed in riferimento alle doglianze mosse dal cliente sull'errata fatturazione ricevuta l'operatore ha analiticamente disquisito quanto di seguito. In merito alla fattura n. 23/20016.0015901 emessa l'08/04/2023 ha dichiarato che tale fatture contabilizza il canone relativo al servizio UNICA 1 (linea telefonica e connettività) per il periodo 13/03/2023 - 30/04/2023 ed il canone del servizio fax2mail per il periodo 17/03/2023 - 30/04/2023, quindi periodi che sono precedenti alla disdetta fatta dal cliente così come anche la fattura n. 23/20016.0021249 del 08/05/2023 che contabilizza, sempre per i servizi sopra citati, il canone relativo al mese di maggio 2023. Con riferimento alla fattura n. 23/20016.0026612 del 08/06/2023 l'operatore ha dichiarato che questa contabilizza la prima rata del router Vdsl Fritz 7530, rata inerente la fattura di acquisto del router la n.735 del 23/02/2023, nonché l'IVA sull'importo complessivo di acquisto, così come previsto dal modulo di adesione sottoscritto dall'istante. Altresì, che tale fattura contabilizza il contributo di disattivazione servizi pari ad euro 52,80 i.e., in osservanza a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS, dalle Condizioni Generali di Contratto art. 4.3 e dalla Carta dei Servizi art. 2.2, come anche consultabile sul sito web dello scrivente operatore (<https://www.enegan.it/trasparenza-tariffaria>). Ha ulteriormente precisato, che le spese di disattivazione di che trattasi, sono state commisurate al valore del contratto e ai costi reali sostenuti dallo scrivente operatore per dismettere la linea telefonica in ottemperanza alla delibera Agcom n. 487/18/CONS e pertanto dovuti poiché conosciuti dal cliente e previsti in sede di adesione contrattuale, come da documentazione in atti prodotta. Ed ancora, che la fattura n. 23/20016.0031991 del 08/07/2023 e che la successiva fattura n. 23/20016.0037382 del 08/08/202, contabilizzano rispettivamente la rata n. 2 e la rata n. 3 del modem, rate relative alla fattura d'acquisto la n. 735 del 23/02/2023 e di cui sopra. La società ha inoltre significato nonché documentato in atti che l'utente ha, ad oggi, una situazione di insoluto pari ad euro 1.553,98 ed in conclusione ha ribadito la correttezza del proprio operato e della fatturazione emessa, ed ha chiesto al Corecom il rigetto dell'istanza, in quanto infondata sia in fatto che in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato Con la presente procedura l'istante ha contestato di ricevere, dopo la disdetta delle linee telefoniche di tipo business, le fatture con costi di recesso non dovuti. L'operatore, di contro, ha sostenuto la conformità alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, dei costi di disattivazione addebitati nelle fatture emesse. La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. Sul punto occorre richiamare quanto disposto dall'allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS che definisce le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" e prevede specifiche tutele per coloro che vogliono recedere o trasferire le utenze presso altro operatore, vietando d'imputare all'utente spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, la citata normativa prevede alcuni limiti agli oneri che gli operatori possono porre in capo agli utenti. Più precisamente, nel caso di contratti che non comprendono promozioni, le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda. L'Autorità difatti ritiene che, in fase di pubblicizzazione dell'offerta, gli operatori sono tenuti a pubblicare, con le modalità di cui all'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, il dettaglio delle spese nella pagina web "trasparenza tariffaria", evidenziando, per ciascuna offerta, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato, mentre in fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere eventualmente anche in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali ultime circostanze, non emergono dalla documentazione agli atti. Ciò posto si ritiene illegittimo l'addebito di

euro 52,80 portato nella fattura n.23/20016.0026612 del 08/06/2023 a titolo di “Disattivazione Servizi”, così come risulta illegittimo l’importo di euro 43,96 indicato in fattura a titolo “UNIX22/B0687536-1-735” atteso che l’importo IVA indicato nella fattura n. 735 del 23/02/2023 ed in atti depositata, è di euro 36,96 e non di euro 43,96. A ciò si aggiunga che, per la documentazione in atti versate, è risultato che l’operatore ha addebitato tale importo, non nella prima fattura emessa così come eventualmente dovuto, ma solo in data postuma alla cessazione del contratto ed in modo temporale analogo ha iniziato, anche per stessa ammissione, ad addebitare nelle fatture le rate del modem così come da fattura n. 23/20016.0031991 del 08/07/2023 e successiva fattura n. 23/20016.0037382 del 08/08/2023. Tra l’altro l’operatore, in questa sede non ha dato prova, a conforto dell’operato tenuto e di cui sopra, in conformità a quanto indicato all’art. 2.4 – Tipologia dei Servizi e Prodotti - delle Condizioni Generali Di Contratto Relative alla Fornitura di Prodotti e Servizi di Telefonia depositate in atti, né la restituzione del bene dato in comodato d’uso gratuito così come previsto, né edotto il cliente della possibilità di scegliere, in caso di recesso, la facoltà se continuare a pagare a rate l’importo residuo, ovvero in un’unica soluzione. Rate mensili del modem che l’operatore, come sopra meglio già evidenziato, non ha rateizzato in fattura al cliente in costanza del rapporto contrattuale ma solo in un secondo momento, ovvero dopo la cessazione del contratto effettuata dall’istante con pec nella data del 26/05/2023. Pertanto, attesa la documentazione in atti prodotta, considerato altresì il comportamento assunto da Enegan nella gestione del cliente in fase di cessazione del contratto e di cui sopra si è argomentato, appare equo in un’ottica di favor utensis accogliere in modo parziale la richiesta formulata dall’istante e di cui in istanza. In ragione di quanto sopra, l’operatore è tenuto a stornare la fattura n. 735 del 23/02/2023 ed a stornare dalla fattura n.23/20016.0026612 del 08/06/2023 l’importo di euro 43,96 relativo a “UNX22B/0687536-3-736” e l’importo di euro 52,80 per “Disattivazione Servizi”; ed ancora nella fattura n. 23/20016.0031991 del 08/07/2023 e nella fattura n. 23/20016.0037382 del 08/08/2023 di stornare l’importo di euro 7,00 cadauno relativo a “UNX22B/0687536-3-736” così come nelle successive fatture emesse ed agli atti non depositate. L’operatore è tenuto altresì, al ricalcolo della situazione contabile/amministrativa dell’istante ed al ritiro, a propria cura e spese, dell’eventuale pratica di recupero del credito aperta, per tali somme, allo stato dichiarate insolute. L’istante è tenuto, se già non ha provveduto, a restituire nei modi e nei termini indicati dall’operatore con comunicazione scritta, il router.

#### DETERMINA

- Enegan Spa, in parziale accoglimento dell’istanza del 29/11/2023, è tenuta a stornare la fattura n. 735 del 23/02/2023 ed a stornare dalla fattura n.23/20016.0026612 del 08/06/2023 l’importo di euro 43,96 per “UNX22B/0687536-3-736” e l’importo di euro 52,80 per “Disattivazione Servizi” e nelle fatture n. 23/20016.0031991 del 08/07/2023 e n. 23/20016.0037382 del 08/08/2023 a stornare l’importo cadauno, di euro 7,00 per “UNX22B/0687536-3-736” così come nelle successive fatture eventualmente emesse ed agli atti non depositate. La Enegan è anche tenuta, al ricalco della situazione contabile/amministrativa riferita all’istante ed al ritiro, a propria cura e spese, dell’eventuale pratica di recupero del credito aperta per tali somme, allo stato dichiarate insolute. L’istante è tenuto, se già non ha provveduto, a restituire nei modi e nei termini indicati dall’operatore con comunicazione scritta, il router di che trattasi.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Gianpaolo Simone