

**DELIBERA N. 13/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / ENEGAN XXX**

**(GU14/532827/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 30/03/2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 18/06/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 22/04/2022, l'istante ha presentato nei confronti della società Enegan XXX, di seguito Enegan, istanza di definizione in data 18/06/2022, lamentando l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite, cui seguiva illegittima fatturazione.

A metà 2020 sottoscriveva un contratto per la fornitura di energia e il consulente gli comunicava che in essa era compresa, a titolo gratuito, una connettività in fibra.

Non avendo necessità di questo ulteriore servizio, comunicava di non essere interessato alla fibra, disponendo già di un'ottima connettività.

Si accorgeva che il servizio era stato attivato quando riceveva le fatture da parte dell'operatore.

Dopo circa un anno, a causa degli elevati costi della fattura inerente alla fornitura di energia e dopo avere avanzato diversi reclami al servizio clienti Enegan, rimasti senza seguito alcuno, decideva di passare altro fornitore.

Poiché l'operatore continuava ad emettere fatture, inviava richiesta di recesso contrattuale.

Nondimeno, riceveva ulteriori fatture e pec di sollecito dei pagamenti.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) Il rimborso di quanto pagato per un servizio non usufruito e, in particolare, degli ultimi canoni addebitati dopo il cambio di fornitura;
- b) La chiusura del contratto in esenzione costi;
- c) Gli indennizzi per i disagi subiti e per il tempo impiegato ad attivare la procedura presso l'Autorità.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.780.

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

Con memoria del 15/07/2022, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza avversa evidenziando quanto segue.

In via preliminare, segnala che l'istante, mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n. ESXXXXA/00XXXX2 del 10/05/2020 (allegato), ha aderito all'offerta "INSIEME SERENA", la quale prevede un'offerta congiunta per la fornitura di energia elettrica e dei servizi di telefonia.

Attraverso la sottoscrizione di tale offerta il cliente ha diritto ad uno sconto incondizionato sui servizi di telefonia ed in particolare sono compresi nell'offerta la linea telefonica, le chiamate nazionali e la connettività.

Unitamente al contratto di cui sopra, l'Istante ha sottoscritto l'allegato "SIM INSIEME", richiedendo l'attivazione di una nuova linea di telefonia mobile.

In virtù della sottoscrizione del contratto n. ESXXXXA/00XXXX2, si è provveduto ad attivare la connettività, la linea voip nonché la SIM di backup con decorrenza 17/07/2020.

Precisa che durante il processo di attivazione dei servizi, l'istante è stato contattato numerose volte dal servizio tecnico tramite e-mail e non ha mai manifestato la volontà di non voler attivare i servizi contrattualizzati; anzi, si è reso disponibile per l'attivazione di una connessione dati in tecnologia ADSL 7M, stante la mancanza di copertura del servizio Fibra Mista Rame come dallo stesso confermato a mezzo e-mail (allegata).

Richiama, inoltre, le comunicazioni inviate da Enegan in merito all'attivazione dei servizi e parametri di configurazione (allegate).

A seguito del passaggio dell'utenza di energia elettrica ad altro Trader con decorrenza 01/10/2020, in ossequio a quanto stabilito dalle condizioni tecnico-

economiche di fornitura di cui al suddetto modulo di adesione, si è provveduto ad applicare, a partire dal mese di ottobre 2020, alla fornitura dei servizi di telefonia un corrispettivo forfettario pari ad € 44,90/mese ed € 9,90/mese per la Sim con profilo tariffario Easy.

A tal proposito, evidenzia come, a fronte dell'emissione delle contestate fatture con cadenza mensile, a partire dal mese di ottobre 2020 fino alla comunicazione di recesso dai servizi avvenuta nel febbraio 2022, non sia mai pervenuto, da parte del Cliente, reclamo alcuno circa quanto fatturato.

Il Cliente, in data 31/08/2020, ha aperto una segnalazione per assistenza per un disservizio sulla connettività, lamentando il malfunzionamento del router; è pertanto evidente come tale servizio fosse in uso all'Istante (allegata).

Precisa, infine, che si è proceduto alla disattivazione dei servizi dal 28/02/2022 a fronte della richiesta di disdetta ricevuta a mezzo posta elettronica certificata in data 17/02/2022.

Ebbene, alla luce di quanto sopra esposto, vista l'assenza totale di reclami inviati da parte dell'Istante nel lungo periodo oggetto di contestazione, nel quale i servizi forniti al Cliente sono stati correttamente fatturati (01/10/2020-01/03/2022), non ritiene esserci elementi idonei tali da giustificare il riconoscimento del rimborso richiesto.

Contesta, pertanto, in toto le richieste avanzate e, stante la correttezza di quanto fatturato nonché dell'erogazione dei servizi, chiede di respingere l'avversa istanza in quanto infondata sia in fatto che in diritto per i motivi sopra esposti.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata.

La domanda sub a) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati.

L'istante lamenta l'applicazione di condizioni economiche e contrattuali diverse da quelle prospettate dall'operatore, cui seguiva impropria fatturazione, ragion per cui ne richiede il rimborso.

Ebbene, ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Tale criterio (di ripartizione dell'onere della prova) assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Pertanto, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Si richiama, in merito, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "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, e delibera Corecom E-R n. 22/22).

Ciò premesso, rispetto alla fattispecie in esame, il suddetto onere probatorio non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell'istante, il quale non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto.

Egli asserisce, infatti, di avere avanzato numerosi reclami telefonici al servizio clienti Enegran, ma che, nonostante ciò, l'operatore continuava ad emettere fatture anche dopo il recesso contrattuale, di cui appunto chiede il rimborso.

Tale richiesta, come sopra riportato, non può essere accolta, atteso che agli atti non risulta alcun ticket di tracciabilità di tali reclami telefonici asseritamente effettuati, né è stata prodotta alcuna fattura oggetto di contestazione, né tantomeno alcuna prova dell'avvenuto pagamento delle stesse.

Deve a tal riguardo evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dall'istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile.

Di converso, deve evidenziarsi come l'operatore abbia invece fornito, in memoria, tutti i chiarimenti del caso rispetto a quanto occorso e abbia, altresì, prodotto pertinente ed esauriente documentazione (Modulo di adesione per la fornitura congiunta di energia elettrica (e gas naturale) nel mercato libero e servizi di telefonia; mail di conferma attivazione di connessione dati in tecnologia ADSL 7M; comunicazioni di Enegran in merito ad attivazione servizi e parametri di configurazione; segnalazione per assistenza per un disservizio sulla connettività, a confermare come tale servizio fosse in uso) a supporto e conferma di quanto affermato e, dunque, dell'assenza di responsabilità ad esso imputabili, cui, tra l'altro, non risulta avere fatto seguito alcuna replica da parte dell'istante.

La rappresentazione dei fatti fornita dall'operatore, supportata dalla documentazione a tal fine prodotta, resta dunque confermata.

Si ribadisce, pertanto, l'impossibilità di accogliere la richiesta avanzata.

La richiesta sub b) non merita accoglimento per cessata materia del contendere, atteso che l'operatore, in memoria, dichiara di avere proceduto alla disattivazione dei servizi in data 28/02/2022, a fronte della richiesta di disdetta ricevuta a mezzo posta elettronica certificata in data 17/02/2022, circostanza non contraddetta dalla parte.

Inoltre, stante l'esito della vertenza, gli eventuali costi di disattivazione applicati devono ritenersi dovuti da parte dell'istante.

La richiesta sub c) non può essere accolta.

Sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, solo "ove riscontri la fondatezza dell'istanza ... può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/CONS.

Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Enegran XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi