AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 10/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ENEGAN XXX

(GU14/717918/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 20/03/2025;

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. 194/23/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. 194/23/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 legislativa 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 25/11/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 25/11/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 20/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 21/11/2024, la società istante ha presentato, in data 25/11/2024, istanza di definizione nei confronti di Enegan XXX, d'ora in poi Enegan, dichiarando quanto segue.

"A seguito del recesso è mia intenzione restituire i modem a rate a seguito delle novità introdotte dal Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche (decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207) che permette, eliminando le barriere di uscita dal contratto, di restituire i modem in acquisto perdendo l'importo di rate già pagate evitando di addebitare le rate a scadenza".

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

"Storno delle rate modem addebitate a seguito della cessazione delle linee e restituzione dei modem".

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 18/12/2024, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree precisando quanto segue.

"In merito all'oggetto della controversia, si evidenzia l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'Istante così come avanzate nel formulario GU14 e non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale.

Sul punto, si informa che associati al Codice cliente CL_XXXXXXX abbiamo a sistema diversi contratti conclusi dall'Istante, non è quindi dato comprendere se il presente procedimento abbia ad oggetto esclusivamente il contratto collegato all'utenza indicata nel formulario XXXXXXX o i dispositivi acquistati dal Cliente in forza di altri contratti.

Nel merito della res controversa si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Ebbene, la parte istante chiede sic et simpliciter lo storno delle rate modem addebitate a seguito della cessazione delle linee e la restituzione dei modem, non pregiandosi neanche di allegare fatture oggetto di contestazione.

Si evidenzia che la contestazione non deve essere generica, ma puntuale e circostanziata sulle singole voci che si contestano.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante dei Co.re.Com., 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 un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione.

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (ex multis, Delibera Agcom 68/16/CIR; Determina Agcom n. 2/21/DTC, Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

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.

La domanda, così come formulata, nella sua evidente genericità non consente di individuare in modo chiaro ed inequivocabile la richiesta dell'Istante, e l'unico documento accluso al fascicolo, ossia la risposta fornita al reclamo n. XXX (doc. 1)

presentato dal Cliente, ha ad oggetto lo storno dei canoni erroneamente addebitati per le linee di telefonia mobile e la conferma circa la cessazione delle utenze.

Nella suddetta missiva ed anche nella nostra precedente risposta a reclamo n. 7076762 (doc. 2) del 07/08/2024 si chiariva come mediante la sottoscrizione del contratto n. XXXXXXXXX (doc. 3) del 20/02/2023, era stato opzionato l'acquisto del router Vdsl fritz 7530 con pagamento rateale in n. 24 rate da 7,00€/mese i.e. e, diversamente da quanto asserito dal Cliente, nei moduli di adesione alla fornitura di prodotti e servizi di telefonia, è chiaramente prevista anche l'opzione di utilizzo del router di proprietà del Cliente, scelta non selezionata.

Parimenti, alcun valore può assumere la dichiarazione del Sig. XXX, al quale, peraltro, Enegan XXX ha provveduto a revocare l'autorizzazione per il procacciamento d'affari per conto della scrivente già in data 08/11/2023.

È pacifico, pertanto, che alcun obbligo di utilizzo del terminale a titolo oneroso è stato imposto all'utente finale e dunque il Cliente, scegliendo di acquistare il router fornito da Enegan anziché un altro diverso, ne è divenuto il proprietario.

Il Cliente, una volta esercitato anticipatamente il diritto di recesso, potrà scegliere se continuare a pagare il router a rate o in un'unica soluzione.

A tal proposito, si significa che l'art. 4.3 del suddetto contratto, prevede espressamente che

"…con riferimento ai clienti che pagano a rate i Servizi e/o i prodotti offerti congiuntamente al Servizio principale, enegan concederà a questi ultimi, in caso di recesso, la facoltà di scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione".

Sul punto, si precisa che la normativa applicabile al caso di specie è disciplinata dall'Allegato A alla Delibera 487/18/CONS nonché dall'Allegato B alla Delibera 307/23/CONS, ove è appunto prevista la facoltà per gli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione.

L'art. 98 septies-decies del nuovo codice delle comunicazioni elettroniche prevede che

'Ove un utente finale abbia il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere'.

Da ultimo, ci teniamo a precisare che, da verifiche eseguite, alcuno dei dispositivi venduti da Enegan XXX alla Società Istante, risulta essere stato restituito presso le sedi di Enegan XXX".

3. La replica dell'istante

In data 09/01/2025 l'istante ha replicato alla memoria di Enegan precisando quanto testualmente riportato nel seguito.

"Premesse

1. Contestazione sulla mancanza di informazione e trasparenza

Enegan afferma che nei moduli contrattuali fosse prevista l'opzione di utilizzare un modem di proprietà del cliente. Tuttavia, nei contratti in mio possesso non vi è traccia esplicita di questa possibilità, né questa è stata comunicata in modo chiaro durante la fase di sottoscrizione.

La testimonianza dell'ex consulente Enegan, XXX, conferma inoltre che questa opzione non è mai stata menzionata ai clienti, rendendo di fatto la scelta inconsapevole e forzata. Enegan cerca di screditare tale testimonianza, ma non presenta alcuna prova contraria rispetto alla dichiarazione fornita, che resta dunque valida ai fini della presente controversia.

2. Errore nella formazione del consenso contrattuale

I contratti sono stati sottoscritti in modo frettoloso, senza che venissero spiegati dettagli essenziali come l'opzione di utilizzo di un modem personale.

Questo ha generato un errore essenziale nella formazione del consenso, rendendo non valida la clausola relativa all'acquisto rateale dei modem.

3. Non conformità rispetto al Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207

Il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, recepito in Italia con il D.Lgs. n. 207/2021, sancisce il diritto dell'utente finale di eliminare le barriere all'uscita da un contratto.

Questo include la possibilità di restituire le apparecchiature terminali, come i modem, senza obbligo di continuare a pagarne le rate residue.

Enegan tenta di giustificare la propria posizione citando regolamenti interni e normative che non superano le disposizioni vincolanti del D.Lgs. n. 207/2021.

4. Disponibilità a restituire i dispositivi e assenza di chiarezza da parte di Enegan

In seguito a numerose richieste da parte di SDMS XXX, Enegan ha fornito un indirizzo per la restituzione dei modem tramite email.

Tuttavia, nelle successive comunicazioni Enegan ha ribadito che la restituzione non avrebbe bloccato il pagamento delle rate residue, lasciando irrisolta la questione fondamentale: se la restituzione potesse comportare l'eliminazione dell'obbligo di pagamento delle rate residue. SDMS XXX, ritenendo che una restituzione senza una chiara definizione delle conseguenze economiche non avrebbe risolto la controversia, ha deciso di attendere ulteriori chiarimenti prima di procedere con la restituzione.

Richieste

Alla luce di quanto sopra esposto, SDMS XXX ribadisce le proprie richieste:

1. Annullamento delle rate residue dei modem, in quanto acquistati senza consenso consapevole e in violazione delle norme sulla trasparenza contrattuale.

2. Accettazione della restituzione dei modem, conformemente al diritto sancito dal D.Lgs. n. 207/2021, eliminando ogni pretesa di ulteriori addebiti.

3. Storno di eventuali somme già addebitate per le rate residue dei modem.

Documentazione allegata

1. Contratti sottoscritti con Enegan XXX

2. Testimonianza di XXX, ex consulente Enegan.

3. Comunicazioni relative alle disdette dei contratti luce e internet.

4. Email di Enegan in risposta alle richieste di restituzione dei modem.

Confido che questa memoria possa chiarire ulteriormente la posizione di SDMS XXX e dimostrare la fondatezza delle proprie richieste.

Distinti saluti,

SDMS XXX

[Indirizzo]

[PEC o email]

[Numero di telefono]

Questa versione riflette con precisione la tua posizione riguardo alla restituzione dei modem e l'assenza di chiarezza da parte di Enegan sulle conseguenze economiche, rafforzando le tue argomentazioni.

4o

Hai detto:

Comunicazione da Enegan XXX. _ invio modem - Dettagli pratica n. XXX pec del 07-08-24 dove fornivano l'indirizzo dove restituire i modem.pdf

PDF

Comunicazione da Enegan XXX_ info disdetta Dettagli pratica n. XXX pec del 02-09-24.pdf

PDF

pec del 09-10-24.pdf

PDF

vorrei allegare queste pec come testimonianza mi hanno dato l'indirizzo dove restituire i modem e poi mi dicono che non è necessario perchè sono proprietario

ChatGPT

Ecco una versione aggiornata della memoria che integra le PEC come prove della mancata chiarezza di Enegan riguardo alla restituzione dei modem:

Oggetto: Memoria Integrativa – Procedura di Conciliazione AGCOM

Codice Procedura: GU14/XXXXX/2024

Parti: SDMS XXX vs Enegan

Alla cortese attenzione dell'AGCOM

Con la presente memoria, SDMS XXX intende replicare alle affermazioni contenute nella memoria difensiva di Enegan XXX e integrare ulteriormente la propria posizione con nuovi elementi di prova.

Premesse

1. Contestazione sulla mancanza di informazione e trasparenza

Enegan afferma che nei moduli contrattuali fosse prevista l'opzione di utilizzare un modem di proprietà del cliente. Tuttavia, nei contratti in mio possesso non vi è traccia esplicita di questa possibilità, né questa è stata comunicata in modo chiaro durante la fase di sottoscrizione.

La testimonianza dell'ex consulente Enegan, XXX, conferma inoltre che questa opzione non è mai stata menzionata ai clienti, rendendo di fatto la scelta inconsapevole e forzata. Enegan cerca di screditare tale testimonianza, ma non presenta alcuna prova contraria rispetto alla dichiarazione fornita, che resta dunque valida ai fini della presente controversia.

2. Errore nella formazione del consenso contrattuale

I contratti sono stati sottoscritti in modo frettoloso, senza che venissero spiegati dettagli essenziali come l'opzione di utilizzo di un modem personale. Questo ha generato un errore essenziale nella formazione del consenso, rendendo non valida la clausola relativa all'acquisto rateale dei modem.

3. Contraddizioni di Enegan sulla restituzione dei modem

o In una PEC del 07/08/2024, Enegan ha fornito un indirizzo per la restituzione dei modem (Via Limitese, 108 - Vinci, FI).

o Successivamente, nella PEC del 02/09/2024, Enegan ha affermato che i modem, essendo stati acquistati in modalità rateale, erano di proprietà del cliente e pertanto non potevano essere restituiti.

o Questa posizione contraddittoria ha generato confusione, spingendo SDMS XXX a non procedere con la restituzione in attesa di una chiara definizione delle conseguenze economiche. Enegan non ha mai chiarito se la restituzione avrebbe annullato le rate residue.

4. Non conformità rispetto al Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207

Il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche, recepito in Italia con il D.Lgs. n. 207/2021, sancisce il diritto dell'utente finale di eliminare le barriere all'uscita da un contratto. Questo include la possibilità di restituire le apparecchiature terminali, come i modem, senza obbligo di continuare a pagarne le rate residue.

Richieste

Alla luce di quanto sopra esposto, SDMS XXX ribadisce le proprie richieste:

1. Annullamento delle rate residue dei modem, in quanto acquistati senza consenso consapevole e in violazione delle norme sulla trasparenza contrattuale.

2. Accettazione della restituzione dei modem, conformemente al diritto sancito dal D.Lgs. n. 207/2021, eliminando ogni pretesa di ulteriori addebiti.

3. Storno di eventuali somme già addebitate per le rate residue dei modem.

Documentazione allegata

1. Testimonianza di XXX, ex consulente Enegan.

2. chiusura contratto ENEGAN XXX

3. PEC del 07/08/2024 contenente l'indirizzo per la restituzione dei modem.

4. PEC del 02-09-2024 e del 09-10-24 in cui Enegan afferma che i modem non possono essere restituiti perché acquistati ratealmente.

Distinti saluti,

Reggio Emilia 09-01-25

firma".

4. La replica dell'operatore

In data 10/01/2025 l'operatore, in riscontro alla memoria di parte istante, ha fornito ulteriori chiarimenti in merito alla propria posizione, confermando, in primis, che nei moduli di adesione sottoscritti risulta prevista anche l'opzione di utilizzo del router di proprietà del cliente, scelta però non selezionata.

Enegan, inoltre, ribadisce che alcun valore può assumere la dichiarazione dell'agente autorizzato per il procacciamento d'affari.

"In merito invece al punto 2 (due) delle memorie prodotte dall'Istante, lo stesso sostiene che

'I contratti sono stati sottoscritti in modo frettoloso, senza che venissero spiegati dettagli essenziali come l'opzione di utilizzo di un modem personale. Questo ha generato un errore essenziale nella formazione del consenso, rendendo non valida la clausola relativa all'acquisto rateale dei modem'.

Tale affermazione non corrisponde al vero posto che, come si evince dal file con i log della firma che alleghiamo al fascicolo (doc. 1), è possibile verificare che è stata inoltrata la copia integrale del contratto alla e-mail del Cliente guestholiday@gmail.com

affinché lo stesso potesse leggere e consultare le relative condizioni contrattuali prima dell'accettazione delle stesse, ivi compresa quella inerente all'acquisto del modem.

A riguardo del punto 3 (tre) 'Contraddizioni di Enegan sulla restituzione dei modem' si significa che, a più riprese, Enegan XXX. aveva chiarito che i modem erano stati acquistati e che, pertanto, non sarebbe stata accettata la restituzione degli stessi".

5. La replica dell'istante

In data 10/01/2025 l'istante ha replicato alle controdeduzioni prodotte dall'operatore come nel seguito.

"Premesse

1. Inesistenza di una scelta informata riguardo ai modem

Enegan sostiene che nei moduli contrattuali fosse chiaramente prevista l'opzione di utilizzare un modem di proprietà del cliente e che questa opzione non sia stata selezionata. Tuttavia:

o Nei contratti in mio possesso, come già evidenziato, non è presente alcuna indicazione esplicita o evidenziata relativa a questa possibilità.

o La testimonianza di XXX, ex consulente Enegan, conferma che durante la sottoscrizione i clienti non venivano adeguatamente informati di tale opzione. Enegan tenta di screditare questa testimonianza, affermando di aver revocato il mandato al Sig. XXX. Tuttavia, questa revoca può rafforzare l'idea che il comportamento del venditore non fosse conforme alle pratiche corrette, avvalorando ulteriormente quanto da lui dichiarato.

2. Sottoscrizione dei contratti in modo frettoloso e con assistenza telefonica

Enegan afferma di aver inviato i contratti via email per consentire al cliente di leggerli e consultarli. Tuttavia:

o Le sottoscrizioni sono avvenute con l'assistenza diretta telefonica di consulenti Enegan, che guidavano passo dopo passo il processo, senza lasciare il tempo materiale di leggere e analizzare i documenti inviati via email.

o L'elevato numero di documenti e l'urgenza implicita indotta dai consulenti rendeva di fatto impossibile una lettura approfondita, configurando una situazione di pressione e limitando la possibilità di compiere una scelta consapevole.

3. Contraddizioni sulle comunicazioni relative ai modem

Enegan continua a sostenere che i modem siano stati acquistati e che non fosse possibile restituirli. Tuttavia:

o In una PEC del 07/08/2024, Enegan forniva un indirizzo per la restituzione dei modem.

o Successivamente, in una PEC del 02/09/2024, Enegan affermava che i modem non potevano essere restituiti in quanto acquistati.

o Queste comunicazioni contraddittorie hanno generato confusione e hanno spinto SDMS XXX ad attendere ulteriori chiarimenti prima di procedere con la restituzione.

4. Mancanza di trasparenza contrattuale e rispetto del Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 207

La normativa europea recepita in Italia sancisce il diritto di eliminare le barriere all'uscita da un contratto, comprese quelle relative alle apparecchiature terminali. Enegan non ha mai chiarito come queste disposizioni si applichino al caso in esame, dimostrando di non rispettare i diritti del cliente.

Richieste

Alla luce di quanto sopra esposto, SDMS XXX ribadisce le proprie richieste:

1. Annullamento delle rate residue dei modem, in quanto acquistati senza consenso consapevole e in violazione delle norme sulla trasparenza contrattuale.

2. Accettazione della restituzione dei modem, conformemente al diritto sancito dal D.Lgs. n. 207/2021, eliminando ogni pretesa di ulteriori addebiti.

3. Storno di eventuali somme già addebitate per le rate residue dei modem.

Documentazione allegata

1. Contratti sottoscritti con Enegan XXX

2. Testimonianza di XXX, ex consulente Enegan.

3. Comunicazioni relative alle disdette dei contratti luce e internet.

4. PEC del 07/08/2024 contenente l'indirizzo per la restituzione dei modem.

5. PEC del 02/09/2024 in cui Enegan afferma che i modem non possono essere restituiti perché acquistati ratealmente.

Confido che questa memoria possa chiarire ulteriormente la posizione di SDMS XXX e dimostrare la fondatezza delle proprie richieste".

6. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario precisare che può attribuirsi valenza probatoria solo a quella documentazione che l'istante ha prodotto al momento della presentazione dell'istanza di definizione.

Ne consegue l'irricevibilità di quanto depositato sia dopo la comunicazione di avvio del procedimento (contestualmente alla comunicazione di cui al comma 2, l'Ufficio rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati, in base a cui redigere la propria memoria difensiva), sia con le repliche all'operatore.

Si rammenta che tale specifica fase procedurale va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva (ai sensi dell'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica).

Diversamente, mentre l'istante si gioverebbe di più momenti di difesa (in fase di deposito dell'istanza, dopo la comunicazione di avvio e in sede di replica), l'operatore si potrebbe avvalere della sola fase di deposito delle memorie difensive, con conseguente pregiudizio per il proprio diritto di difesa.

Sempre in via preliminare, risulta priva di rilievo, e dunque non può essere considerata nel presente procedimento, la dichiarazione sottoscritta dal sig. XXX allegata dal ricorrente alla presente istanza, atteso che l'ammissione e l'assunzione di prove testimoniali, orali e/o scritte, rientrano tra gli strumenti istruttori propri dell'Autorità Giudiziaria.

Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono respinte per i motivi che seguono.

L'istante lamenta l'addebito delle rate modem nonostante abbia cessato le utenze attive con Enegan, dichiarando, in particolare, che della possibilità di utilizzare un modem di proprietà non solo non vi è "traccia esplicita" nei contratti in suo possesso, ma anche di non esserne stato informato in modo chiaro al momento della sottoscrizione.

Per tali motivi, chiede lo storno delle rate residue e la restituzione dei modem all'operatore.

Sul punto, occorre evidenziare in primo luogo che, sebbene l'istanza presentata riguardi l'utenza XXXXXX, le richieste vengono poi riferite ad una pluralità di apparecchi collegati a numerazioni non indicate con precisione.

Considerato dunque, alla luce di quanto sinora apprezzato, che la presente istanza – di per sé generica – risulta oltremodo carente di qualsiasi evidenza documentale utile a supportare le doglianze dell'istanze, si è ritenuto, in un'ottica di favor utentis, di considerare la documentazione prodotta dal ricorrente nell'istanza di conciliazione.

Il quadro così offerto rivela l'addebito del rateo modem già per il mese di dicembre 2023 (fattura 24/XXXXXX del 08/01/2024), mentre il primo reclamo verosimilmente presentato sulla questione de qua dovrebbe risalire al 26 giugno 2024.

Tanto si evince dal riscontro fornito in data 28 giugno 2024, col quale l'operatore (contattato perché "… visto che non dovremmo + avere contratti in essere non comprendo questo ulteriore addebito pertanto sono a chiedere tutte le fatture inerenti a tale addebito per avere contezza di cosa è composta tale cifra") specificava che

"… in allegato quanto richiesto trattasi dei contratti parte fissa e dati non cessati o migrati ad altro gestore, ed addebito del materiale acquistato con pagamento in 24 mesi".

Il successivo 7 agosto, in riscontro a comunicazione del 4 luglio, pratica di reclamo 7076762, Enegan comunicava tra l'altro che

"Per quanto riguarda invece la Sua richiesta di restituzione del router VDSL fritz 7530, Le ribadiamo, come già anticipatoLe dal nostro servizio clienti, che non è tenuto alla sua restituzione in quanto, in fase di sottoscrizione del contratto n. XXXXXXXXX da Lei concluso in data 20/02/2023, è stato opzionato l'acquisto dello stesso mediante pagamento rateale in n. 24 rate da euro 7,00/mese i.e.".

Seguiva ulteriore reclamo del 2 agosto, riscontrato il successivo giorno 5 con la precisazione che il modem (verosimilmente relativo ad altra utenza appena cessata), se restituito, sarebbe comunque rimasto di proprietà dell'istante.

Lato operatore, la ricostruzione secondo cui nei moduli di adesione sottoscritti dall'istante fosse prevista anche la possibilità di utilizzo del modem di proprietà del cliente viene confermata dal contratto in atti relativo all'utenza XXXXXXX e nel quale risulta espressamente opzionato l'acquisto del router in 24 rate da 7,00 euro/mese.

Oltre a ciò, il modulo prevede che il contratto è a tempo indeterminato, con un vincolo di permanenza minima di 24 mesi decorrenti dalla data di attivazione, fermo restando il diritto di recesso, nel qual caso i Clienti che pagano a rate i Servizi e/o i prodotti offerti congiuntamente al Servizio principale, potranno scegliere se continuare a pagare a rate l'importo residuo ovvero in un'unica soluzione.

Sul punto, l'istante, pur ribadendo che nei contratti in suo possesso non vi è traccia della succitata possibilità di utilizzo del proprio modem, mai li ha prodotti, né ha disconosciuto il modulo sopra descritto che reca le sue sottoscrizioni, replicando in maniera generica e non circostanziata.

In esito a tale posizione, si ritiene dunque di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733).

Tale orientamento è stato recepito dal disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale

"il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte" (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019, Corecom Emilia-Romagna n. 34/2022).

Inconferente è poi risultato il modulo per l'attivazione della fornitura del gas naturale rinvenibile nel fascicolo documentale dell'istanza di conciliazione.

Considerata l'assenza in atti di reclami/contestazioni, tanto nell'immediatezza dell'adesione (l'istante poteva esercitare il diritto di ripensamento previsto dal modulo che aveva sottoscritto), quanto al momento della ricezione delle prime fatture che esponevano il costo in contestazione, non appare dirimente la circostanza di una "sottoscrizione dei contratti in modo frettoloso e con assistenza telefonica… senza lasciare il tempo materiale di leggere e analizzare i documenti inviati via email".

Pertanto, in assenza di elementi utili a supportare le doglianze dell'istante e di evidenze idonee a configurare una condotta illegittima in capo all'operatore, la richiesta di storno non può essere accolta.

Tale rigetto deve considerarsi assorbente delle ulteriori richieste.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Sdms XXX nei confronti di Enegan XXX per le motivazioni 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, 20/03/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca