

DELIBERA N. 43 - 2022

**XXX/ ENEGAN SPA
(GU14/427809/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 09/11/2022;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Viste le delibere n. 683/20/CONS del 17/12/2020 e n. 374/21/CONS del 18/11/2021 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Viste le delibere n. 203 del 29/12/2020 e n. 221 del 29/12/2021 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto delle proroghe dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si sono accettate, per quanto di competenza, le suddette proroghe;

VISTA l'istanza di XXX del 25/05/2021 acquisita con protocollo n. 0240430 del 25/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, in relazione all'utenza XXX rappresenta quanto segue: "pur non essendo da un anno clienti Enegan continuano a mandarci fatture di pagamento."

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. lo storno di tutte le fatture.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

In via preliminare, Vi informiamo che, mediante la sottoscrizione del modulo di adesione n XXX (doc. 1), il Cliente ha aderito all'offerta LIBERA UNO, che prevede la linea telefonica, un canale voce, chiamate verso fissi e cellulari nazionali senza scatto alla risposta, "FR" Fibra mista Rame adaptive 200M/20M b.mg. 1M/300kb, 1 Ip statico, router professionale in comodato d'uso. In virtù di tale contratto, in data 04/02/2020, è stata attivata la linea telefonica Voip XXX nonché la connessione dati XXX. Vi precisiamo che, in data 09/11/2020, la linea telefonica Voip XXX è migrata ad altro Operatore (doc. 2) e che la scrivente Azienda ha continuato a fatturare nei confronti del Cliente il pacchetto "LIBERA UNO" previsto dall'offerta sottoscritta da quest'ultimo, in quanto alcuna richiesta di migrazione da parte di altro Operatore risulta mai pervenuta relativamente alla connettività. Ne consegue che le contestate fatture risultano correttamente emesse e pienamente dovute. Preme evidenziare, altresì, che l'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto relative alla Fornitura di Prodotti e Servizi di Telefonia, allegate al modulo di adesione sopra indicato, prevede espressamente che "Il Cliente potrà recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da inviare ad Enegan, a mezzo lettera raccomandata a/r al seguente indirizzo: Enegan S.p.A. XXX, o a mezzo pec

all' indirizzo: servizioclienti.tlc@pec.enegan.com". Ebbene, da verifiche effettuate, è emerso che il Cliente non ha mai inviato alcuna comunicazione di recesso dal contratto n. XXX ai recapiti sopra indicati. Per completezza di informazione, Vi precisiamo che tale contratto è stato risolto dalla scrivente Azienda in data 10/02/2021 (doc. 3), ai sensi dell'art. 7 del contratto medesimo, stante il persistere della morosità, come comunicato al Cliente a mezzo pec in data 22/01/2021 mediante la "Comunicazione di Risoluzione del Contratto LIBERA" (doc. 4). Alla luce di quanto sopra rappresentato, chiediamo di respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti.

3. Motivazione della decisione

Sul rito

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla ricorrente può trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Si rileva preliminarmente che l'istanza presentata risulta essere generica e indeterminata; è bene, infatti, precisare che il presente procedimento impone alla parte istante alcuni oneri probatori ai quali è subordinato l'accoglimento della domanda.

Nel caso di specie l'istante, per ovviare alla estrema sinteticità di quanto descritto, avrebbe dovuto almeno depositare le fatture contestate per le quali richiede ora lo storno. Nelle proprie memorie difensive Enegan ha dato atto che, in virtù della sottoscrizione del modulo di adesione n. XXX, in data 04/02/2020 l'istante aveva aderito all'offerta "Libera Uno" che prevedeva l'attivazione di una linea telefonica Voip e di una connessione dati.

Il gestore ha poi rappresentato che soltanto la linea telefonica fissa, oggetto di contratto, era migrata in data 09/11/2020 verso altro operatore; non avendo, però, ricevuto alcuna richiesta di migrazione/cessazione della connettività aveva continuato a fatturare il pacchetto "Libera Uno".

Quest'ultima comunicazione avrebbe dovuto, secondo quanto affermato dal gestore, essergli inoltrata dall'utente a mezzo lettera raccomandata a/r o pec, in linea con quanto previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di Contratto; le stesse erano, tra l'altro, richiamate in calce al documento contrattuale.

Ora, la disamina di tale documento ha permesso all'ufficio scrivente di appurare che l'utente, sottoscrivendo il medesimo, approvava specificamente i rimandi a tali condizioni generali, ivi compreso l'art. 3 – "Durata – Diritto di recesso", il cui contenuto, in ogni caso, riportato dal gestore nelle memorie difensive, non è stato confutato dalla ricorrente entro i termini di replica ad essa assegnati.

Pertanto in assenza di specifica richiesta di cessazione della connettività inoltrata dall'istante in concomitanza della procedura di migrazione riguardante la sola linea Voip, si ritiene che il prosieguo fatturativo ad essa afferente possa ritenersi legittimo.

Conseguentemente si respinge la domanda di rimborso/storno ad essa riferita, fatto salvo - stante l'affermazione di Enegan di aver continuato la fatturazione di un non meglio precisato e generico "pacchetto Libera Uno" - lo storno/rimborso di addebiti ancora eventualmente fatturati da Enegan con riferimento alla sola linea Voip successivamente alla data 9/11/2020 di migrazione della stessa.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società Enegan spa in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata XXX è tenuta a:

- stornare/rimborsare gli addebiti ancora eventualmente fatturati con riferimento alla sola linea Voip successivamente alla data 9/11/2020 di migrazione della stessa.

Respinge la residuale parte di domanda.

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.

Torino, 9 novembre 2022

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli