

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
--	--------------------------	--

Deliberazione n. 95 del 19 novembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia XXX XXX / SIPORTAL SRL (GU14/267380/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX XXX del 15/04/2020 acquisita con protocollo n. 0164433 del 15/04/2020

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

E' stato aperto un contenzioso il 29/12/2014 a seguito del quale è stato fissato un incontro per il 28/04/2015 al quale siportal non si è presentato.

Successivamente abbiamo ricevuto sollecito di pagamento da siportal e abbiamo scritto pec al dott. Bidoli Alessandro dell'Agcom il 01/08/2016.

Siamo restati in attesa di convocazione come promessoci e oggi ricevo ulteriore sollecito di pagamento da Siportal per lo stesso importo.

Richieste Storno della fattura di € 314.52=.

2. La posizione dell'operatore

La società XXX XXX di G.R. presentava in data 23 dicembre 2014 un'istanza al Corecom Veneto in cui sosteneva quanto di seguito: che nel mese di aprile 2014 aveva chiesto a Telecom il rientro da Siportal S.r.l. a Telecom della linea Adsl e della linea telefonica; che la migrazione del servizio Voip veniva effettuata il 25 settembre 2014; che il servizio Adsl rimaneva attivo con Siportal così da ricevere le fatture sia da Siportal che da Telecom.

A seguito della suddetta istanza veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti in data 28 aprile 2015. A tale udienza, dinanzi al conciliatore dott. Alessandro Bidoli, per la sig.ra R.G. non compariva nessuno. Per Siportal era presente il sottoscritto procuratore Il Conciliatore, dott. Bidoli, considerata l'assenza della sig.ra R.G. e preso atto dell'impossibilità di arrivare ad un accordo dichiarava concluso negativamente il tentativo di conciliazione.

Il giorno 22 maggio 2015 il dott. Bidoli mi inviava una mail in cui chiedeva la possibilità di fissare un'altra udienza, considerato che la sig.ra R. gli aveva inviato una mail in cui aveva comunicato di aver avuto problemi con la posta elettronica e di non aver ricevuto la comunicazione. Davo riscontro alla suddetta richiesta dando la disponibilità della fissazione di una nuova udienza.

Poiché trascorreva oltre un anno dal suddetto scambio di mail, Siportal gestiva l'insoluto di pagamento attivando le ordinarie procedure di recupero.

La sig.ra R. inviava, in data 01 agosto 2016, una mail a Siportal in cui contestava la richiesta di pagamento delle fatture insolute.

La sottoscritta, essendo stata informata da Siportal della mail ricevuta, inviava, in data 03 agosto 2016, al dott. Bidoli la seguente mail: "Buongiorno dott. Bidoli, con la presente, in nome e per conto della società Siportal, Le inoltra la mail inviata dalla sig.ra G.R. a Siportal in cui lamenta di aver ricevuto un sms dall'operatore in cui viene richiesto il pagamento della somma insoluta.

Al fine di una sintetica ricostruzione dei fatti così come avvenuti, il giorno 28/04/2015 la sig.ra G. R. non comparve all'udienza di conciliazione e il verbale venne chiuso negativamente, pur con la presenza di Siportal. La sottoscritta, sempre in nome e per conto di Siportal, si era resa disponibile ad accogliere la Sua richiesta di fissazione di una nuova udienza, inoltrata dall'utente.

Poiché è trascorso più di un anno senza aver ricevuto alcuna convocazione per altra udienza, deducendo una mancanza d'interesse da parte della sig.ra R. alla conciliazione, ho gestito l'insoluto attuando le procedure ordinarie di recupero.

Comunque, nel caso in cui venisse fissata una nuova udienza, Siportal, rappresentata dalla sottoscritta, è disponibile a partecipare alla discussione”.

Alla suddetta mail non mi veniva dato riscontro. In data 03 Dicembre 2019 inviavo alla sig.ra G.R., su richiesta di Siportal, una lettera raccomandata con cui veniva richiesto il pagamento di € 314,52 di cui € 214,52 relativo alle fatture insolute ed € 100,00 come spese di recupero.

La sig.ra G.R. avendo ricevuto la lettera di diffida, depositava, in data 09 dicembre 2019, sulla piattaforma Conciliaweb, un'istanza con la quale venivano sommariamente descritti i fatti. Ma nel ricostruire i fatti, controparte ha affermato il falso sostenendo che all'udienza di comparizione del 28 aprile 2015 non era presente Siportal S.r.l.

In realtà non era presente la sig.ra G.R. come documentato dal verbale d'udienza che si allega alla presente. Nella stessa istanza la sig.ra G.R. insiste nel non voler pagare l'importo di € 314,52 ritenendo di aver sopportato un disservizio relativo alla numerazione telefonica n. 0415224xxx, per un ritardo nel trasloco dell'utenza. La sig.ra G.R., nell'istanza presentata al Corecom Veneto il 23 dicembre 2014, affermava che la migrazione della linea telefonica richiesta nel mese di aprile 2014 era stata effettuata il 25 settembre 2014. Invece nell'istanza depositata su Conciliaweb, in data 09 dicembre 2019, la sig.ra G.R. afferma che il trasloco sarebbe stato richiesto in data 15 aprile 2014 ed effettuato in data 01 luglio 2014. Pertanto parte istante in un'evidente contraddizione sulla data in cui sarebbe stato effettuato il trasloco.

La sig.ra R. aveva acquistato dalla società Siportal sia il servizio di connessione Adsl che il servizio telefonico Voip con la numerazione n. 0415224xxx.

La sig.ra G.R. aveva chiesto il codice di migrazione Voip a Siportal nel mese di settembre 2014 e non nel mese di aprile 2014, tant'è che Siportal in data 09 settembre 2014, tempestivamente, come da documento che si allega, testualmente, comunicava: "Gentile Cliente Come richiesto inviamo di seguito il codice di migrazione della numerazione 0415224xxx: 8PL12345678222Y. La migrazione della numerazione Voip veniva completata in data 25 settembre 2014. E comunque l'avvio della procedura di migrazione dipende dal momento in cui l'operatore a cui l'utente ha chiesto la migrazione (operatore recipient) manda la richiesta di migrazione all'operatore donating (Siportal nel caso di specie).

La sig.ra G.R. non solo non ha prodotto il documento che possa dimostrare di aver richiesto a Siportal il codice di migrazione del servizio Voip nel mese di aprile né il documento che provi la data in cui l'operatore recipient ha chiesto la migrazione del servizio all'operatore donating (Siportal).

La fattura n. 201448137 del 03 novembre 2014 di € 123,90 è legittima poiché relativa, come risulta dalle voci descritte nella stessa, al traffico telefonico effettuato dalla sig.ra R. nel mese di settembre 2014 e al canone Adsl del sesto bimestre (novembre – dicembre).

La fattura n. 201503957 del 02 gennaio 2015 di € 90,62 è legittima poiché relativa al canone Adsl del primo bimestre 2015 e al costo di disattivazione del servizio Adsl. Infatti il servizio telefonico Voip era migrato in data 25 settembre 2014 ma il servizio Adsl era rimasto attivo non essendo stata chiesta la migrazione.

Il servizio Adsl veniva cessato da Siportal in data 12 gennaio 2015 entro trenta giorni dalla ricezione della disdetta, ricevuta in data 12 dicembre 2014, così come da mail di notifica di accettazione della disdetta che l'operatore inviava alla sig.ra R.G..

Per quanto esposto, la pretesa creditoria di € 314,52 risulta legittima e dovuta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

L'istante non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta.

Il ricorrente, infatti, non solo non ha prodotto il documento che possa dimostrare di aver richiesto a Siportal il codice di migrazione del servizio Voip nel mese di aprile né tantomeno il documento che provi la data in cui l'operatore recipient ha chiesto la migrazione del servizio all'operatore donating (Siportal)

Non ha nemmeno prodotto le fatture dell'altro operatore dalle quali si possa oggettivamente verificare una sovrapposizione nella fatturazione, da parte di due operatori diversi, per la fornitura del medesimo servizio.

Ma non solo: non è stato prodotto alcun reclamo in relazione alle due fatture contestate (la n. 201448137 del 03.11.2014 e la n. 201503957 del 02.01.2015). Va richiamata, in proposito, una pronuncia del Corecom Puglia (Delibera n. 22/2017) in cui viene statuito, quale motivazione del rigetto dell'istanza di definizione, che: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate".

Un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

L'utente non avendo depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravviene a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) in virtù del quale colui che vuole far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.

Le carenze documentali descritte, impediscono, di fatto, l'accoglimento della richiesta del ricorrente.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di XXX XXX proposta nei confronti della società SIportal s.r.l. nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi