

DETERMINA DIRETTORIALE 32/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/157093/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Scipioni - Siportal Srl, TIM SpA

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Scipioni, del 30/07/2019 acquisita con protocollo N. 0338224 del 30/07/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Scipioni, intestatario dell’utenza telefonica n. 037648xxx, ha contestato l’arbitraria fatturazione emessa dalla società Siportal S.r.l. di importi successivi alla richiesta di migrazione verso altro operatore. In particolare, nonostante il trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore avvenuto in data 31 agosto 2018, attestato peraltro dalla prima fattura n. RB07872687 emessa in data 4 ottobre 2018 da TIM, la società Siportal S.r.l. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti, a decorrere dalla fattura n. 201848140 del 4 settembre 2018 di euro 79,97. Nonostante vari reclami, la società Siportal S.r.l. non si asteneva dalle successive fatturazioni, ma perseverava nell’addebito di importi inerenti a servizi non più usufruiti dall’istante a far data dal 31 agosto 2018. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. lo storno dell’importo di euro 171,57 quale somma degli importi fatturati a decorrere dalla fattura n. RB07872687 del 4 ottobre 2018; ii. la liquidazione dell’importo di euro 250,00 a titolo di indennizzo/rimborso.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “dall’istruttoria è emerso che l’utente ha chiesto la migrazione in TIM tramite web in data 21 luglio 2018 e che l’operatore in data 27 luglio 2018 ha emesso il relativo ordinativo espletato il 31 agosto 2018. Si precisa che la linea è rientrata in TIM con Fibra, quindi sia la fonia sia l’ADSL sono state attivate contemporaneamente e che per tanto non vi è alcuna ragione per cui TIM debba rimborsare il contributo che OLO avrebbe addebitato all’utente. Tra l’altro non si comprende neanche a cosa si riferiscano gli importi addebitati da Siportal e in quale documento trovino legittimazione. Si richiede il rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto”. La società Siportal S.r.l. S.p.A. nella memoria ha rappresentato quanto segue: “il sig. Scipioni aveva sottoscritto in data 7 novembre 2016 il contratto n. 2016L01760 con oggetto i servizio Casa 7 Fissi No Telecom. Il sig. Scipioni sostiene che nel mese di luglio 2018 aveva chiesto a Telecom di subentrare a Siportal nella fornitura di entrambi i servizi ADSL e Voip e a tale fine deposita nel fascicolo documentale del conciliaweb un documento con oggetto la richiesta di passaggio a Telecom Italia sottoscritto nel mese di luglio 2018. In realtà tale documento non dimostra nulla, poiché lo stesso rappresenta solamente una richiesta inoltrata dal cliente ad altro operatore, ma non prova un corretto espletamento della migrazione dell’operatore subentrante. Comunque Siportal avendo ricevuto la richiesta di migrazione della sola linea telefonica, la stessa veniva migrata da Siportal a Telecom in data 31 agosto 2018. Poiché Siportal non aveva ricevuto alcuna richiesta di migrazione della linea ADSL, la stessa

rimaneva attiva. Telecom ha l'onere di dimostrare di aver richiesto la migrazione della linea ADSL e di produrre il contratto di fornitura sottoscritto dal sig. Scipioni. Si può presumere che molto probabilmente Telecom ha attivato una nuova linea ADSL sulla numerazione telefonica migrata. Siportal, non avendo ricevuto alcuna richiesta di migrazione né tantomeno una disdetta dal contratto da parte del sig. Scipioni, ha mantenuto attivo il servizio ADSL linea dati. Così il sig. Scipioni si è trovato ad avere due linee ADSL, una linea dati naked senza linea telefonica con Siportal e una linea ADSL attiva con Telecom. L'importo insoluto dovuto ad oggi dal sig. Scipioni è di euro 171,57, di cui si è proposto in conciliazione lo storno del 50%".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dal conto n. 201848140 del 4 settembre 2018 di euro 79,97 può ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Siportal S.r.l. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare per tabulas la regolare e continua fornitura del servizio richiesto, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio delle singole commessioni generate dal sig. Scipioni a seguito del recesso dal contratto di servizio telefonico (accesso diretto) inserito nel modulo di migrazione della numerazione, espletata con esito positivo in data 31 agosto 2018. Al riguardo, si deve evidenziare che, contrariamente a quanto dedotto dalla società Siportal S.r.l., la società TIM S.p.A. nel corso della presente istruttoria ha documentato sia la tipologia di migrazione, che la richiesta dell'istante di adesione all'offerta commerciale "TIM Connect Gold", allegando in copia alla memoria lo scontrino del relativo ordinativo. Inoltre, la società Siportal S.r.l. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione a far data dal mese di settembre 2018, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione, come peraltro sollevato dalla società TIM S.p.A. In concreto, la società Siportal S.r.l. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità delle connessioni usufruite dall'istante nel periodo di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Per quanto sopra esposto, in ordine agli importi fatturati indebitamente a decorrere dal mese di settembre 2018 sussiste una responsabilità esclusiva della società Siportal S.r.l. che legittima il diritto dell'istante allo storno degli importi sine titulo, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/ CONS. Orbene, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto de quo, successiva alla data di migrazione verso la società TIM S.p.A. avvenuta in data 31 agosto 2018, è da considerarsi indebita; ergo, la richiesta dell'istante di storno dei relativi importi può ritenersi accoglibile. Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

DETERMINA

- Siportal Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 30/07/2019, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 037648xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dalla fattura n. RB07872687 del 4 ottobre 2018, con contestuale emissione di note di credito e ritiro di eventuale pratiche di recupero crediti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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 determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno

