



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 60/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE TOGNI / SIportal S.R.L. (GU14/1375/2017)

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza del 19 luglio 2017 con la quale la Sig.ra De Togni ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Siportal S.r.l.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA la nota del 25 luglio 2017 (prot. n. 50788) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 045954XXX, lamenta l'indebita fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 28 dicembre 2016 ha chiesto la migrazione del servizio ADSL in Vodafone Italia S.p.A.;

b. successivamente, l'operatore Siportal S.r.l. ha emesso una fattura di un importo pari ad euro 371,88, relativa agli anni 2015/2016/2017;

c. atteso che le fatture emesse nel corso degli anni sono sempre state regolarmente pagate, la Sig.ra De Togni ha contattato il *call center* dell'operatore che, tuttavia, non ha fornito alcuna spiegazione in ordine alla fatturazione contestata.

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

i. lo storno degli importi erroneamente addebitati, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione spese;

ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore Siportal S.r.l., nelle proprie memorie, ha dichiarato che "*Siportal non ha ricevuto alcuna richiesta di migrazione della linea ADSL e pertanto non poteva cessare il servizio se non dopo aver ricevuto la raccomandata di disdetta della Sig.ra De Togni*".

Inoltre, ha evidenziato di aver dato riscontro a tutte le richieste di chiarimento pervenute dall'utente. In particolare, in esito alla prima contestazione formulata dalla Signora De Togni, datata 20 febbraio 2017, ha comunicato nella stessa giornata che "*a far data dal 27 settembre 2015 la linea telefonica risulta essere divenuta una linea solo dati (per cessazione della fonia con Telecom o per migrazione del numero telefonico ad altro operatore). Pertanto, dalla suddetta data non dovrà corrispondere a Telecom Italia il canone relativo al servizio di abbonamento alla linea telefonica: a partire dalla prossima fatturazione utile saranno aggiunti da SiAdsl, in base alle normative di legge vigenti (delibera 34/06/CONS e succ.) solo 12 euro quale canone mensile previsto per il mantenimento del cavo dati su cui è poggiato il suo servizio di connettività Adsl. La presente non è da considerarsi come una variazione contrattuale unilaterale ma semplice applicazione di una normativa di legge*".

In data 28 febbraio 2017, l'operatore ha poi comunicato all'utente che il servizio ADSL risultava ancora attivo, non essendo pervenuta alcuna richiesta di migrazione ed invitava la cliente ad inviare disdetta per evitare l'emissione di ulteriori fatture. Infatti, in data 3 marzo 2017, l'istante ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

inviato, a mezzo raccomandata, la disdetta del contratto, cessato il successivo 3 aprile in conformità al decreto Bersani.

La fattura n. 201712796 del 2 marzo 2017 di euro 371,68 è “*comprensiva dei canoni No-Telecom relativi agli anni 2015-2016-2017 non corrisposti dalla Sig.ra De Togni sul servizio Adsl che da servizio su linea telefonica di Telecom era diventato servizio Adsl naked (cioè non su linea telefonica) dal 27/09/2015*”.

Per quanto sopra, la Società contesta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avendo sempre dato riscontro alle contestazioni dell'utente; inoltre, senza riconoscimento di responsabilità alcuna in ordine ai fatti contestati, al solo conciliativo, ha proposto il pagamento a carico dell'istante di euro 118,81, a saldo e stralcio dell'intero insoluto.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Dalle memorie dell'operatore si assume che la signora De Togni sarebbe venuta a conoscenza solo nel 2017, in esito ad una sua richiesta di chiarimenti, che a far data dal 2015 la linea telefonica oggetto di controversia era divenuta una “linea solo dati”. Peraltro, la Società ha addotto che tale circostanza determinava l'addebito di “*costi aggiunti da SiAdsl, in base alle normative di leggi vigenti*” richiamando la delibera dell'Autorità, n. 34/06/CONS.

Premesso che la citata delibera attiene a tutt'altra materia, essendo rubricata “*Mercato dell'accesso a banda larga all'ingrosso (mercato n. 12 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari*”, la condotta assunta dall'operatore nel caso di specie appare censurabile sotto il profilo del rispetto degli oneri informativi e di trasparenza contrattuale, vigenti in materia di rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Infatti, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Nel caso di specie, si ritiene che Siportal S.r.l. non solo non ha tempestivamente e chiaramente comunicato alla propria cliente che “*a far data dal 27 settembre 2015 la linea telefonica risulta essere divenuta una linea solo dati*”, ma ha anche addebitato, nel 2017, dei costi riferiti agli anni antecedenti, applicando una modifica delle condizioni economiche contrattuali che certamente non trova la sua giustificazione nella delibera AGCOM erroneamente invocata nella comunicazione resa all'istante.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore sia un comportamento pregiudizievole per l'utente al quale, nel caso di specie, sono stati addebitati costi difforni da quelli pattuiti, riferiti ad un periodo antecedente l'informativa resa, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, si ritiene che l'operatore Siportal S.r.l. debba stornare interamente l'importo di euro 371,68 (trecentosettantuno/68), addebitato nella fattura n. 201712796



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

del 2 marzo 2017, provvedendo senza indugio al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, in esenzione spese.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate Linee Guida, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

DETERMINA

La società Siportal S.r.l., oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a stornare interamente l'importo di euro 371,68 (trecentosettantuno/68), addebitato nella fattura n. 201712796 del 2 marzo 2017, provvedendo senza indugio al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, in esenzione spese.

E' 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 19, comma 3, del *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini