



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 159/18/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ALTER / GREEN TELECOMUNICAZIONI S.P.A. (GU14/661/2018)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2018;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 “*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 “*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 “*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 la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA l'istanza della società Alter, del 24 aprile 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

La società istante ha contestato la fatturazione ingiustificata, l'attivazione di servizi non richiesti e l'addebito dei costi di recesso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi, è emerso quanto segue:

a. l'istante, fin dalla prima fatturazione, ha contestato la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite (costi più elevati rispetto al pattuito), sebbene abbia sempre provveduto al saldo di tutte le fatture sino alla n. C133 del 31.01.2017, per poi decidere di chiudere il rapporto contrattuale. Appare evidente come l'operatore non abbia correttamente gestito il cliente in termini di chiarezza e trasparenza e abbia, comunque, disatteso ogni impegno contrattualmente assunto, ciò, in evidente contrasto con la normativa vigente che sancisce il principio di trasparenza e completezza informativa di cui al Codice delle Comunicazioni elettroniche;

b. dalla lettura delle fatture, è evidente che siano stati attivati servizi non richiesti, per i quali l'istante richiede la liquidazione dell'indennizzo;

c. parte istante ha contestato, altresì, le ricariche per un importo complessivo di euro 969,23 (esclusa IVA) addebitate da Green in un'unica soluzione sulla fattura emessa al momento della chiusura del contratto (fattura n. C133 del 31.1.2017);

d. tali ricariche non sono conformi a quanto previsto contrattualmente (vi sono infatti in fattura ricariche/addebiti per euro 25,80 - 79,30 - 115,90 - 5,23 - 6,1). Come risulta dalle PDA sottoscritte, le cinque utenze avrebbero dovuto comportare i seguenti addebiti bimestrali o mensili: utenza ricaricabile n. 3339423842, con piano denominato "*Valore No Limit*" al costo pari a euro 47,00 al mese con sconto del canone mensile del 45%, utenza ricaricabile n. 3806557974, con piano denominato "*Valore Dati Unlimited 20 Giga*" al costo di euro 39,00 al bimestre con sconto dell'11% - utenze ricaricabili nn. 3355382953 e 3394167233 con piano denominato "*Network Valore Promo Più*" al costo di euro 19,90 mensili - utenza ricaricabile n. 3294848543, con piano denominato "*Valore 85*" al costo di euro 4,50 mensili. Anche volendo considerare il termine previsto dalla normativa speciale applicabile, per ultimare la fatturazione, le ricariche presenti nella fattura contestata non sono conformi a quanto pattuito tra le parti;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

e. parte istante ha contestato, infine, l'addebito dei costi di recesso, sebbene, nel caso di specie, si tratti di una risoluzione per inadempimento del gestore;

f. parte istante ha sottolineato che l'addebito dei costi di recesso è avvenuta mediante l'indicazione generica in fattura "ricarica";

g. inoltre, parte istante ha evidenziato che i predetti costi, in base alla normativa vigente, non solo dovrebbero essere giustificati dall'operatore, ma dovrebbero tenere conto dell'effettiva durata del contratto, in quanto, nel caso di specie, l'istante ha esercitato il recesso quando residuavano solo quattro mesi alla scadenza del vincolo contrattuale e, quindi, un addebito integrale dei costi di recesso non terrebbe conto del comportamento di buona fede del cliente.

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

- i. la chiusura del contratto con codice cliente n. FP9003- 87609003;
- ii. lo storno della posizione debitoria;
- iii. il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- iv. la liquidazione per i disservizi;
- v. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti a spese del gestore.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Green Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito "Società" o "Green"), nella propria documentazione difensiva, ha precisato che, in seguito alla migrazione verso altro operatore, il contratto risulta cessato. Ha eccepito la genericità della contestazione volta allo storno della posizione debitoria, in quanto la società Alter aveva sottoscritto nel 2011 un contratto volto all'attivazione di cinque utenze mobili con una durata minima di 24 mesi e l'applicazione di costi in caso di recesso anticipato. Successivamente, nel mese di maggio 2015, la società istante ha rimodulato i piani tariffari vincolandosi per ulteriori 24 mesi, pertanto, la fattura contestata è corretta, atteso che le somme richieste a titolo di corrispettivo per recesso anticipato costituiscono il recupero di importi offerti in promozione, importi che non vengono richiesti nel caso in cui il rapporto contrattuale prosegua per la durata minima.

Con riferimento alla richiesta volta al rimborso di quanto pagato e non dovuto, Green sottolinea l'estrema genericità della richiesta priva dell'indicazione delle singole voci di costo di cui parte istante richiede il rimborso né la relativa motivazione.

Allo stesso modo, non può essere accolta la domanda volta alla liquidazione di indennizzi per disservizi non precisati né mai reclamati.

Green, per spirito conciliativo, aveva proposto lo storno del 50% della posizione debitoria, ma la società istante non ha accettato.

### **3. Motivazione della decisione**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta dell'istante di cui al punto i. volta alla chiusura del contratto può ritenersi superata, in quanto, come dichiarato dalla società Green nella propria memoria, il contratto con codice cliente n. FP903- 87609003 risulta chiuso.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii. volta allo storno integrale della posizione debitoria, occorre precisare quanto segue. In applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 3 ter del "decreto Bersani", i costi addebitati sotto la voce "ricarica" e relativi alla chiusura anticipata del contratto devono essere stornati in considerazione della durata effettiva del contratto. Occorre tenere conto che il contratto è stato rimodulato nel mese di maggio 2015 ed è stato disattivato nel mese di gennaio 2017, quando residuavano solo quattro mesi alla chiusura del contratto. Ne consegue, quindi, che i costi di disattivazione dovranno essere calcolati tenendo conto della scadenza del vincolo contrattuale prevista nel mese di maggio 2017, pertanto, la società Green sarà tenuta a stornare l'importo addebitato nella fattura n. C133 del 31 gennaio 2017, ricalcolando l'importo addebitato in relazione al recesso anticipato tenendo conto che il cliente è rimasto vincolato per circa 20 mesi rispetto al vincolo contrattuale minimo di 24 mesi.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto iii. volta al rimborso di quanto pagato e non dovuto in quanto la richiesta risulta generica e priva dell'indicazione dei costi non dovuti. L'istante si è limitato genericamente a richiedere il rimborso di quanto corrisposto ingiustamente senza fornire alcuna prova in merito.

Ad analoga conclusione deve giungersi con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. volta alla liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti. Anche in questo caso, l'istante ha omissso la descrizione del disservizio subito, né agli atti risultano allegati reclami inviati all'operatore volti a segnalare la presenza di un disservizio e la richiesta di un intervento risolutivo.

In considerazione di quanto sopra, può essere accolta la richiesta di cui al punto v., volta al ritiro della pratica dalla società di recupero crediti con riferimento alle somme da stornare in virtù della presente delibera.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

**DELIBERA**

**Articolo 1**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Alter nei confronti della società Green Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Green Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a stornare parzialmente la fattura n. C133 del 31 gennaio 2017, ricalcolando gli importi addebitati a titolo di recesso anticipato tenendo conto che residuavano quattro mesi alla scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi e a ritirare la pratica di recupero crediti con riferimento a tali somme.
3. La società Green Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. 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.

Roma, 16 ottobre 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi