

DELIBERA n. 737/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
EURO CERAMICHE / GREEN ICN S.P.A.
(GU14 n. 1376/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 19 dicembre 2013;

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*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

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*" e s.m.i., di seguito "Regolamento";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 e s.m.i.;

VISTA l'istanza del 10 ottobre 2013, acquisita al protocollo n. 52723/13/NA, con la quale la società Euro Ceramiche, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Joux, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Green ICN S.p.A.;

VISTA la nota del 30 ottobre 2013 (prot. n. 56234/13) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota del 19 novembre 2013, inviata a mezzo posta elettronica, con la quale la società Green ICN S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società Euro Ceramiche, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. Joux, intestataria dell'utenza telefonica n. 0165.235xxx, ha contestato l'arbitraria fatturazione da parte della società Green ICN S.p.A. di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, a seguito della migrazione della predetta numerazione in Telecom Italia.

In particolare, l'istante ha asserito che, nonostante il passaggio della risorsa numerica in Telecom Italia, avvenuto in data 11 marzo 2013, la società Green ICN S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti al traffico generato dalla suddetta utenza.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto:

- i) la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi fatturati ed il rimborso degli importi pagati relativi al mese di aprile e di maggio 2013;
- ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Green ICN S.p.A. ha rappresentato, nella memoria prodotta in data 19 novembre 2013, che: *“Euro Ceramiche in data 14 maggio 2007 aveva sottoscritto con l'esponente un contratto avente ad oggetto il servizio di telefonia fissa mediante carrier preselection su linea telefonica ISDN. Tale contratto prevede la facoltà delle parti di recedere in qualsiasi momento, mediante raccomandata A.R. da inviarsi con trenta giorni di preavviso, ai sensi dell'articolo 9, delle condizioni generali di contratto. Nel caso in esame, come dichiarato dalla società Euro Ceramiche, quest'ultima ha richiesto direttamente al nuovo gestore la disattivazione della CPS, omettendo tuttavia di disdire il proprio contratto con Green ICN S.p.A. Proprio in considerazione dell'assenza di comunicazioni di disdetta, quindi, nel caso di distacco della carrier preselection, i sistemi informatici di Green ICN S.p.A. hanno inoltrato automaticamente la richiesta di riattivazione del servizio e, conseguentemente, il traffico telefonico effettuato da Euro Ceramiche ha continuato ad essere gestito e fatturato dalla stessa Green ICN S.p.A. in forza del contratto in essere tra le parti. A seguito della richiesta di delucidazioni inviata dall'istante in data 26 luglio 2013 relativamente alle fatture in commento, Green ICN in pari data rappresentava alla cliente di non avere mai ricevuto comunicazione di disdetta conformemente alle previsioni contrattuali, che, per tale ragione, la stessa avrebbe continuato ad effettuare traffico telefonico tramite Green ICN fino alla cessazione del contratto di somministrazione dei servizi di telefonia, ed invitava quindi la cliente a manifestare la propria volontà di recesso in osservanza delle*

disposizioni contrattuali. Nemmeno su tale indicazione, tuttavia, Euro Ceramiche ha esercitato il proprio diritto di recesso nei confronti di Green ICN, con conseguente prosecuzione del rapporto contrattuale in essere tra le parti. Inoltre giova aggiungere che gli importi dedotti nelle fatture pari ad euro 538,76 contestati dall'odierna istante sono esclusivamente riferiti a consumi telefonici effettivamente realizzati tramite Green ICN, non essendo imputabili a canoni o costi indipendenti dal traffico telefonico effettuato, come da disamina del dettaglio di traffico”.

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte.

All'esito delle risultanze istruttorie, infatti, va rilevato che la richiesta di disattivazione della prestazione di CPS formulata dall'istante in data 14 febbraio 2013, allegata agli atti, risulta essere stata inoltrata all'operatore di accesso e non all'operatore preselezionato, mediante l'utilizzo della modulistica prestampata della società Telecom Italia S.p.A.

Pertanto, a fronte della sottoscrizione con la società Telecom Italia S.p.A. del nuovo contratto "Impresa Semplice", con trasformazione del servizio in Linea Valore + ISDN con annessa richiesta di cessazione della *carrier preselection* attiva con la società Green ICN S.p.A., inviata in data 14 febbraio 2013 dal legale rappresentante della società Euro Ceramiche, la società Telecom Italia S.p.A., quale operatore di accesso, non ha comunicato all'operatore preselezionato la richiesta di disattivazione formulata dall'istante nella tempistica dei dieci giorni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 25, comma 1, della delibera n. 417/06/CONS.

In ordine a quanto sopra argomentato, si deve, quindi, evidenziare che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Green ICN S.p.A. in ordine alla ricezione della duplice fatturazione da parte dell'istante, in quanto la società Green ICN S.p.A. ha dimostrato, nel corso del procedimento, la correttezza della fatturazione degli importi, oggetto di contestazione, a fronte della mancata ricezione della comunicazione scritta della volontà dell'istante di disattivazione della *carrier preselection*, anche in considerazione di quanto previsto dall'articolo 14, comma 3, delle relative condizioni generali di contratto.

ACCERTATO che la società Green ICN S.p.A. ha documentato la conformità del proprio operato alle disposizioni regolamentari di cui agli articoli 22 e 25 della delibera n. 417/06/CONS;

CONSIDERATO che la parte istante ha inviato esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. la richiesta di disattivazione della prestazione di *carrier preselection* in data 14 febbraio 2013, contestualmente alla sottoscrizione del modulo contrattuale, e che, in difetto di notifica da parte dell'operatore di accesso, la società Green ICN S.p.A.

non poteva procedere alla cessazione della prestazione di CPS e che, pertanto, risultano giustificati gli importi fatturati, oggetto di contestazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Green ICN S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del “*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*”;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società Euro Ceramiche, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Joux in data 10 ottobre 2013.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani