AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 135/2019

XXX / GREEN TELECOMUNICAZIONI X (GU14/46582/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 25/07/2019;

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. 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 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di T. & G. DI TASSINARI & BONELLI X del 19/11/2018 acquisita con protocollo n. 0197183 del 19/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della convocazione della udienza di conciliazione per il giorno 6/09/2018, cui l'operatore non ha aderito, l'utente ha presentato istanza di definizione come specificato in premessa. L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate, la mancata lavorazione della disdetta, applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite nei confronti della Società Green Telecomunicazioni X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominata Green. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e con memoria Prot. 239261 del 21/12/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue: - di avere sottoscritto in data 14/10/2015 un contratto di telefonia; - di avere riscontrato problemi di malfunzionamento; - l'operatore non ha applicato le condizioni contrattuali pattuite ed ha emesso fatture errate (cfr fattura V7872); - di avere migrato la linea il 28/02/2018 (ben oltre i 24 mesi previsti contrattualmente)e nonostante ciò Green ha addebitato somme a titolo di recesso anticipato ed ha continuato a fatturare

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

1) cessazione del contratto DV0704 -9800704;
2) rimborso e/o storno integrale della posizione debitoria;
3) liquidazione indennizzi in genere;
4) ritiro pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Green con memoria Prot.960 del 2/1/2019 preliminarmente rappresenta di non avere avuto contezza della proposizione del tentativo di conciliazione e di non avere conseguentemente partecipato alla udienza relativa. Comunica inoltre di avere provveduto ad

effettuare il parziale storno della fattura 7872/18 e di ritenere le doglianze dell'istante infondate. L'operatore contesta l'assenza di mandato in capo al soggetto che ha depositato la memoria in favore di parte istante, ritenendo quindi la memoria stessa nulla e/o inefficace in quanto redatta, sottoscritta e depositata da soggetti privi di ius postulandi. Per quanto riguarda la contestazione della emissione della fattura 7872 del 12/4/2018 oltre i termini di legge, l'operatore rileva che le somme ivi richieste sono a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato e costituiscono il recupero degli importi offerti in promozione, importi che non vengono richiesti nel caso in cui il rapporto contrattuale si protragga per una determinata durata minima. Cita le condizioni del contratto in oggetto (piano tariffario "Netweork Valore No Limit") che prevedono espressamente le seguenti condizioni "la sottoscrizione del presente listino comporta la conclusione di un contratto della durata minima di 30 mesi dalla data di attivazione della SIM. In caso di recesso anticipato (o in caso di risoluzione/cessazioneanticipata del contratto per fatto attribuibile al cliente), i listini Green Telecomunicazioni prevedono spese di disattivazione pari ad euro 65,00 e la corresponsione degli importi in essi indicati, di cui non si è inizialmente richiesto l'integrale pagamento, in quanto offerti a condizioni promozionali". L'operatore ribadisce che tale condizione contrattuale è stata accettata dall'utente all'atto della sottoscrizione del contratto e che si tratta di pratica pienamente conforme alla legge vigente, citando in proposito la sentenza del Consiglio di Stato 1442/2010. Nel caso di specie l'utente ha chiesto l'attivazione di un nuovo piano tariffario (sottoscritto il 14/10/2015 ed attivato il 16/10/2015. A seguito di migrazione verso Wind Telecomunicazioni, la SIM è stata disattivata il 2/3/2018, prima del decorso di 30 mesi dall'attivazione del nuovo profilo tariffario. Il gestore precisa che corrispettivi indicati nella fattura contestata in conseguenza del recesso anticipato sono il contributo di attivazione listino, pari ad euro 95,00 (che era offerto in promozione ad euro 0) e la differenza della tariffa "standard" del canone mensile rispetto alla tariffa promozionale (pari al 15% ovvero ad euro 7,05 oltre IVA per ciascun canone, come espressamente concordato tra le parti in sede di stipula), calcolata sulla complessiva durata del rapposrto contrattuale, cui si aggiunge il costo di disattivazione pari ad euro 65,00. L'operatore, tenuto altresì conto che la migrazione della sim oggetto di contestazione si è perfezionata circa due mesi prima della scadenza del termine minimo contrattualmente previsto, ha ricalcolato il corrispettivo per il recesso anticipato, stornando la somma indicata nella fattura 7872/2018 a titolo di recupero della porzione dei canoni che era stata offerta in promozione, pari ad euro 215,26 oltre IVA ed ha provveduto a rimborsare tale importo. L'operatore chiede quindi la cessazione della materia del contendere, ritenendo dovuti gli ulteriori importi contenuti nella fattura contestata. Per quanto riguarda la mancata disattivazione del contratto, l'operatore Green conferma la cessazione del contratto di cui trattasi a seguito di migrazione verso altro

gestore. Non sussistono fatture insolute, nè ulteriori importi da stornare, avendo parte istante saldato tutte le fatture. L'operatore rileva infine di non aver mai ricevuto reclami circa la mancata applicazione di condizioni contrattuali pattuite, nè segnalazione di malfunzionamenti e/o di assenza di copertura di rete. Ritiene, quindi, non accoglibili le richieste di indennizzo avanzate da parte istante.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva - come peraltro ribadito nella memoria di replica di parte istante Prot. 4413 del 7/1/2019 - che è presente in atti idonea delega nei confronti del soggetto che ha predisposto la memoria per conto dell'istante; l'eccezione dell'operatore è quindi infondata. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

a) Per quanto attiene alla richiesta sub 1) di cessazione del contratto DV0704 - 9800704, la stessa viene respinta in quanto si rileva che il gestore in memoria dichiara che l'utenza in contestazione è stata disattivata a seguito di migrazione il 2/3/2018 e tale affermazione non viene contestata da parte istante nelle memorie depositate successivamente all'istanza GU14.

b) Per quanto attiene alle richieste sub 2) di rimborso e/o storno integrale della posizione debitoria e sub 4) di ritiro pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Parte istante sottolinea in più riprese, nella memoria presentata, la non debenza degli importi contenuti nella fattura V7872 del 12/4/2018 in quanto illegittimamente fatturati, sia poichè postumi alla chiusura contrattuale, sia perchè contenenti costi di recesso non dovuti tenuto conto che il recesso è avvenuto decorsi i 24 mesi contrattualmente previsti. Si rileva innanzitutto che gli importi contenuti in tale fattura non attengono a canoni e consumi post recesso, pertanto si ritiene che non sia indebitamente proseguita la fatturazione post recesso. Per quanto riguarda l'applicazione indebita di costi di recesso si rileva che tale fattura contiene 3 diverse tipologie di importi: l'importo di euro 7,05 moltiplicato per 30 = euro 211,50 (corrispondente al recupero dello sconto mensile applicato tenuto conto che il contratto è stato cessato prima dei 30 mesi prescritti); l'importo di euro 65 a titolo di "recesso contributo di disattivazione" e l'importo di euro 95 a titolo di "recesso contributo attivazione". La somma di tali costi produce un totale complessivo, IVA inclusa, di euro 457,82. Parte istante ed il gestore allegano il frontespizio del contratto sottoscritto da parte istante

relativamente all'utenza 393XXX247 il 14/10/2015 denominato "Network valore no limit" da cui si rileva il costo di euro 47,00 al mese nonchè l'applicazione di uno sconto del 15% mensile (ovvero euro 7,05). Nel contratto è previsto altresì" il pacchetto prevede un contributo di attivazione listino pari a euro 95 offerto in promozione a euro 0". Ulteriori condizioni contrattuali prodotte dall'operatore relative specificamente al contratto attivato, che anche l'istante in atti documenta di avere sottoscritto così recitano: "la sottoscrizione del presente listino comporta la conclusione di un contratto della durata minima di 30 mesi dalla data di attivazione della SIM. In caso di recesso anticipato (o in caso di risoluzione/cessazione anticipata del contratto per fatto attribuibile al cliente), i listini Green Telecomunicazioni prevedono spese di disattivazione pari ad euro 65 e la corresponsione degli importi in essi indicati, di cui non si è inizialmente richiesto l'integrale pagamento, in quanto offerti a condizioni promozionali". Sulla base di quanto previsto contrattualmente ed accettato dall'istante, tenuto conto che la durata prevista era di mesi 30 (e non 24 come dichiarato dall'istante) si ritiene dovuto il pagamento dell'importo di euro 65,00 (spese di disattivazione) nonchè dell'importo di euro 95,00 scontato inizialmente sulla base dell'offerta promozionale predetta e contrattualmente esplicitato. Si ritiene invece non dovuto l'importo corrispondente al recupero degli sconti mensili in quanto, contrariamente agli importi precedenti, non esplicitamente previsto dal contratto (cfr. Delibera 124/17/CIR). Si deve tuttavia considerare che il gestore, in pendenza di questa procedura, ha documentato di avere provveduto a rimborsare mediante bonifico a parte istante in data 28/01/2019, l'importo di euro 215,26 + IVA (totale 262,62) per cui si ritiene che nulla debba essere ulteriormente rimborsato dall'operatore. Per quanto riguarda le ulteriori richieste di storno e ritiro pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore, si rileva che il gestore ha dichiarato che non esiste alcun insoluto poichè l'istante ha provveduto al pagamento di tutte le fatture. Le richieste sub 2) e sub 4) non possono pertanto trovare accoglimento.

c) Per quanto attiene alla richiesta sub3) di liquidazione di indennizzi in genere, la stessa è da rigettare. In particolare, oltre ad essere generica ed indeterminata, risulta non accoglibile in virtù dell'esito negativo delle domande trattate nei punti che precedono.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

1. Respinge integralmente l'istanza nei confronti della società Green Telecomunicazioni X 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Bologna, 25 luglio 2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi