



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

COMUNICAZIONE

Risposte alle richieste chiarimenti in merito alla delibera n. 487/18/CONS

Con riferimento alla delibera n. 487/18/CONS ad oggetto “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”, di seguito si riportano le risposte alle richieste di chiarimenti finora pervenute dagli operatori con riferimento ai seguenti temi:

Definizione del prezzo implicito

D. *Si chiede se sia possibile considerare, ai fini della determinazione del prezzo implicito, oltre ai canoni di abbonamento mensile, anche le altre componenti delle condizioni economiche di ciascuna offerta/servizio, quali ad esempio: i) il contributo di attivazione; ii) gli importi relativi a servizi tariffati a consumo; iii) gli importi relativi ad opzioni o servizi aggiuntivi attivati dal cliente; iv) il valore di servizi/prodotti forniti congiuntamente al servizio di comunicazione elettronica, anche ove sia prevista la rateizzazione del relativo prezzo.*

R. No. Come riportato ai paragrafi 17 e 19 delle Linee guida, le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto, definito come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto. Il valore del contratto non può che essere determinato calcolando il valore medio dei canoni mensili su un orizzonte temporale, che non può eccedere 24 mesi. Quindi, nella determinazione del prezzo implicito rientrano esclusivamente i canoni mensili che l’utente versa all’operatore e che sono strettamente legati alla fornitura dello specifico servizio di comunicazione elettronica sottoscritto.

Proxy del prezzo implicito

D. *Si chiede se sia possibile individuare un parametro unico che possa essere utilizzato come proxy del prezzo implicito, al fine di semplificare la quantificazione del prezzo implicito, che altrimenti potrebbe risultare estremamente complessa.*

R. No, ma come precisato al paragrafo 39 delle Linee guida, l’Autorità si riserva di rivedere le Linee guida e di diramare ulteriori precisazioni, anche sulla base delle informazioni fornite o rese disponibili sul mercato e delle risultanze delle procedure istruttorie espletate.

Recupero degli sconti concessi all'utenza

D. *Si chiede se il recupero degli sconti includa anche: i) gli sconti sul contributo di attivazione; ii) gli sconti sul valore di un prodotto; iii) gli sconti sul canone che si estendono per un periodo di 24 mesi.*

R. L'operatore può chiedere la restituzione limitatamente alla “*differenza tra quanto l'operatore si aspettava di realizzare sull'intera durata contrattuale e quanto effettivamente pagato dagli utenti*” (cfr. paragrafo 27 e allegato B alle Linee guida). L'applicazione di tale principio permette all'operatore di recuperare solo gli importi che avrebbe incassato se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua scadenza. Quindi, non anche la restituzione (parziale o integrale che sia) dello sconto concesso (sui contributi una tantum o sui prodotti). Non è, dunque, possibile recuperare, a seguito del recesso, ciò che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza.

Gli sconti che possono essere chiesti in restituzione a seguito del recesso, quindi, sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall'offerta, la cui entità varia nel corso della durata contrattuale. In questo caso, infatti, per effetto dell'esercizio del diritto di recesso, si realizza una discrepanza tra quanto l'operatore si aspettava di realizzare mensilmente (nell'ipotesi in cui il contraente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza) e quanto effettivamente realizzato fino alla data del recesso