



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 25/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CANELLI /ACTIVE NETWORK S.P.A.
(GU14/187/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 febbraio 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. 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 “*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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA l’istanza della Sig.ra Canelli del 1° febbraio 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

L’istante, titolare dell’utenza n. 0456660xxx, lamenta la mancata attivazione del servizio voce e il malfunzionamento del servizio ADSL.

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

- a. in data 29 giugno 2017, ha aderito all’offerta commerciale “*Megadsl +*” di Active Network S.p.A.;
- b. nonostante le numerose segnalazioni, peraltro rimaste senza risposta, l’operatore ha attivato il solo servizio ADSL;
- c. solo in sede di conciliazione, la Società ha informato l’istante di non aver attivato il servizio voce in quanto non previsto dal contratto;
- d. in pendenza di rapporto contrattuale, il servizio ADSL non ha mai funzionato correttamente;
- e. l’operatore ha rifiutato di intervenire sul *router* della Sig.ra Canelli in quanto non di proprietà di Active Network S.p.A.

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

- i. il rimborso della cauzione di euro 50,00, della penale per il recesso anticipato e di “*altre spese*”;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. la corresponsione dell’indennizzo per “*affermazioni non veritiere o mancata comunicazione di impedimento*”;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Active Network S.p.A. in memorie ha precisato che, come si evince dal contratto in atti, l'utente ha aderito all'offerta commerciale "Megadsl+", che prevede il servizio voce come meramente opzionale. Pertanto, in assenza di un'espressa richiesta da parte della Sig.ra Canelli, l'operatore ha provveduto ad attivare il solo servizio ADSL che, peraltro, contrariamente a quanto lamentato dall'istante, risulta sempre correttamente erogato. Eventuali problemi riscontrati *"sono stati, in realtà, determinati non dal servizio stesso ma dalla distanza della sede di installazione dalla centrale e soprattutto dal sovraccarico della linea da parte dell'utente"*.

In merito all'asserito rifiuto di intervenire sul *modem*, Active Network S.p.A. ha dichiarato che *"ciascun cliente può scegliere autonomamente di acquistare un modem e non usare quello fornito da Active Network gratuitamente ma, purtroppo, ciò non consentirà di intervenire direttamente sul router per i controlli, non essendo a conoscenza di username e password"*.

Circa la sospensione del servizio l'operatore ha addotto che *"[l]a spettanza del periodo che va dal 05 settembre al 02 ottobre non è stata saldata tramite rid con la seguente motivazione, disposizione rifiutata dal debitore, e pertanto in data 25 settembre il sistema ha temporaneamente sospeso il servizio per la decisione volontaria non saldare quanto dovuto"*. La linea è stata cessata il 13 ottobre 2017, in seguito alla morosità.

Infine, la Società ha precisato di aver sempre dato seguito alle segnalazioni dell'istante e di aver fornito adeguato riscontro ai reclami, come dimostrato dalle frequenti chiamate degli operatori del servizio clienti alla Sig.ra Canelli.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento.

Nel merito, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, è emerso che l'operatore ha già rimborsato l'importo di euro 50 versato a titolo di cauzione e ha stornato, a mezzo di due note di credito (n.2581/19 e 2583/19), gli importi addebitati a titolo di *"contributo dismissione"*, *"contributo di attivazione"* e *"maggiorazione promo usufruita"*. In particolare, si assume che i predetti costi devono essere stornati e non rimborsati; infatti, conformemente a quanto dichiarato dalla Società, non vi è prova in atti che l'utente li abbia corrisposti. Per quanto sopra la richiesta *sub i*. si ritiene soddisfatta *per facta concludentia*.

Merita di essere accolta la richiesta *sub ii*. di corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto, in quanto l'operatore ha addotto, ma non ha provato di aver fornito riscontro ai reclami scritti inoltrati dalla Sig.ra Canelli a far data dal 2 luglio 2017. Ciò stante, Active Network S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 166,00 (centosessantasei/00), calcolati nella misura di 1,00 euro al giorno per 166



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 luglio 2017 (data del primo reclamo scritto) al 29 gennaio 2018 (data dell'udienza di conciliazione), già decurtati dei 45 giorni che l'operatore si riserva per fornire riscontro al reclamo, ai sensi della sua Carta dei servizi.

Per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, sotto il profilo della mancata attivazione del servizio voce, alcun indennizzo può essere riconosciuto in quanto il predetto servizio non era oggetto del contratto sottoscritto, pertanto non è imputabile all'operatore, in riferimento a questa specifica contestazione, alcun inadempimento contrattuale.

Sotto il profilo del contestato malfunzionamento/sospensione del servizio ADSL, l'operatore ha addotto ma non ha offerto prova di aver correttamente erogato il servizio ADSL. Pertanto, la società Active Network S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 212,50 (duecentododici/50), calcolati nella misura di 2,50 euro al giorno per 85 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 2 luglio 2017 (data del primo reclamo scritto, inviato a mezzo pec) al 25 settembre 2017 (data in cui il servizio è stato sospeso).

Infine, può essere accolta anche la richiesta *sub iv.*, in quanto la società Active Network S.p.A. non ha offerto prova di aver tempestivamente e preventivamente informato l'istante in ordine alla imminente sospensione del servizio. Pertanto, l'operatore è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 135,00 (centotrentacinque/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno per 18 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 25 settembre (giorno della sospensione del servizio ADSL) al 13 ottobre 2017 (data in cui la linea è cessata).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Canelli nei confronti della società Active Network S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Active Network S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con assegno o bonifico bancario, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza:

i.euro 166,00 (centosessantasei/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 212,50 (duecentododici/50) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL;

iii. euro 135,00 (centotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso.

3. La società Active Network S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi