

DELIBERA N. 279/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARDASCIA / ARUBA S.P.A. / ACTIVE NETWORK S.P.A.
(GU14/230229/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 2020;

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. 95/19/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 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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*

di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di Cardascia, del 17/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza dati di tipo *business*, nel corso del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 22/04/2016 ha sottoscritto con la società Active Network S.p.A. (di seguito anche solo “Active Network”) un contratto per la migrazione del servizio ADSL già attivo con l'operatore Aruba S.p.A. (di seguito anche solo “Aruba”), autorizzando così il trasferimento della linea dati e il contestuale recesso dal vecchio operatore;
- b. in data 27/04/2016, come da indicazioni del servizio clienti, l'utente ha effettuato due bonifici in favore della società Active Network, versando in

- anticipo 12 mensilità relative al canone ADSL e il deposito cauzionale, per un importo complessivo di euro 232,70;
- c. in data 11/04/2016 l'utente ha pagato in anticipo una ulteriore mensilità al vecchio operatore per la fornitura del servizio ADSL, consentendo di fatto un mese di tempo in più al nuovo operatore, Active Network, per il trasferimento della linea;
 - d. in data 22/05/2016 l'istante ha riscontrato l'interruzione del servizio ADSL, constatando che la richiesta migrazione non era stata espletata da Active Network, sebbene già in data 28/04/2016 la società avesse ricevuto il corrispettivo anticipato per il servizio, prodromico all'avvio della migrazione, a dispetto del contratto che prevedeva l'addebito automatico sul conto corrente del cliente;
 - e. sollecitato più volte l'operatore Aruba per ottenere il codice di migrazione corretto, l'istante ha lamentato di aver ricevuto sempre codici errati (secondo quanto riferito dal nuovo operatore, Active Network); d'altra parte, Aruba fornisce il codice di migrazione solo su richiesta degli utenti;
 - f. in data 27/04/2016, Aruba ha inviato una *email* al proprio cliente comprovante la disattivazione del numero telefonico 0803026xxx su linea analogica e in cui la società confermava al cliente lo stato "*nacked*" della linea ADSL, che risultava dunque "senza fonia"; a tal riguardo, l'utente ha precisato di aver richiesto a TIM S.p.A., in data 08/04/2016, la portabilità del numero 0803026xxx verso l'operatore Olimontel Italia con passaggio del servizio voce in VOIP, tant'è che ha versato a detto gestore il pagamento della fattura comprensiva del costo del trasferimento del servizio (tale modifica è avvenuta in data 13/04/2016).
 - g. in data 13/05/2016 l'utente ha inviato, via *email*, un primo reclamo ad Aruba lamentando la ricezione di un codice di migrazione errato e segnalando quindi il problema con netto anticipo, rispetto al successivo verificarsi della cessazione della linea;
 - h. in data 14/05/2016 l'utente ha effettuato ulteriori reclami nei confronti di Aruba, segnalando la ricezione di un codice di migrazione ancora errato;
 - i. in data 22 maggio 2016, al verificarsi del disservizio, il cliente ha dovuto provvedere al trasloco dell'attrezzatura presente presso la sede dell'ufficio per poter dare continuità all'attività lavorativa;
 - j. in data 21/06/2016, l'istante ha reclamato nei confronti di entrambi gli operatori, mentre ha inviato un ulteriore reclamo ad Aruba in data 28/06/2016;
 - k. in data 07/07/2016 il cliente ha contestato nuovamente il disservizio ad Active Network e in data 9 ottobre 2016 ha revocato il mandato di addebito contrattualmente conferito a detta società;
 - l. in data 27/11/2017, l'istante ha reclamato ad Active Network la restituzione delle mensilità corrisposte a fronte della mancata migrazione del servizio dati, senza esito; l'utente ha lamentato, inoltre, di aver ricevuto una proposta di attivazione di una nuova linea da parte della predetta società solo in occasione

- del reclamo relativo alla richiesta di rimborso e solo in seguito all'avvenuto trasloco presso un'altra sede di lavoro;
- m. Active Network ha restituito la cauzione e le dodici mensilità (accreditate in suo favore il 28 aprile 2016) solamente in data 20 settembre 2018;
 - n. in sede di repliche, l'istante ha precisato di non aver richiesto il recesso dal contratto con Aruba e che il recesso era piuttosto previsto nel contratto sottoscritto con Active Network per il passaggio della linea.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento sugli indennizzi*, per il periodo dal 22/05/2016 (data di interruzione del servizio) al 20/09/2018 (data di avvenuto rimborso delle somme pagate per il servizio non attivato da parte di Active Network);
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società Active Network, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In primo luogo, l'operatore ha specificato che il cliente, in data 19/04/2016, ha sottoscritto un contratto di tipo *business* "Megadsl" per l'attivazione del servizio connettività ADSL presso la sede di via XXXXXXXXXXXX n.6 Santeramo in Colle 70029 (BA).

Nel contratto, allegato in atti, è stato indicato come metodo di pagamento l'addebito mensile tramite SDD e, al punto 2.1, è specificato che "[i]l servizio verrà erogato non appena verificato il buon fine dell'incasso del deposito cauzionale", nonché, al punto 6.10, "[i]n caso di successo nell'incasso della prima spettanza verrà eseguito il provisioning del servizio che (a titolo puramente indicativo) avverrà entro i 25 giorni solari successivi".

L'istante, dunque, era a conoscenza del fatto che il *provisioning* del servizio ovvero la pratica di attivazione (nuova linea/migrazione) sarebbe stata gestita dopo l'incasso del deposito cauzionale e l'attivazione del mandato di pagamento. Detto mandato è stato attivato in banca in data 26/04/2016 e così è stato richiesto l'addebito del deposito cauzionale di euro 19,90, come da contratto.

In data 22/04/2016 il cliente ha inviato una PEC, allegata al in atti, in cui ha chiesto di procedere al pagamento annuale delle mensilità (evitando così l'addebito di euro 1,92 previsto da contratto per la gestione amministrativa dell'incasso mensile) e ha autorizzato contestualmente l'incasso via SSD del deposito cauzionale per procedere con le procedure di attivazione.

In data 28/04/2016 Active Network ha altresì ricevuto dall'istante una PEC di notifica dei due bonifici effettuati, l'uno afferente alle dodici mensilità e l'altro al deposito cauzionale, pagamento in relazione ai quali, tuttavia, era in corso anche l'addebito su conto corrente bancario in seguito all'autorizzazione del 26/04/2016.

L'utente, in seguito al doppio addebito, ha revocato il mandato di pagamento nei confronti della società.

In relazione a tanto, l'operatore ha evidenziato la correttezza del proprio operato atteso il contenuto del contratto e l'autorizzazione agli addebiti sul conto che lo stesso cliente aveva fornito. In seguito alle operazioni effettuate dal cliente, non in linea con il contratto, si sono invece generati disallineamenti e problemi rispetto alle procedure ordinarie.

In ogni caso, Active Network ha precisato che, sulla base dei bonifici effettuati in data 28/04/2016, si è proceduto ad avviare la richiesta di migrazione della linea ADSL dal precedente operatore con il codice di migrazione che il cliente aveva indicato nel contratto: ARU08030263820xxx.

La società ha sottolineato che nella PEC del 28/04/2016 l'istante ha comunicato quanto segue: «*[c]ontestualmente Vi informo che il servizio Adsl Aruba.it attualmente in vigore (e da migrare) scadrà in data 22/05/2016 alle ore 00.00. Con la presente sono a chiederVi di accordare possibilmente tale scadenza del 22/05/2016 alle ore 00.00 del quale DAC per la fornitura del vostro servizio Megadsl*».

In relazione a tanto, l'operatore ha evidenziato che l'utente era a conoscenza del fatto che il servizio fornito da Aruba sarebbe cessato in data 22/05/2016, rilevando l'impossibilità di predeterminare la tempistica di espletamento della migrazione attese le necessarie interlocuzioni con il *donating* nonché il sorgere eventuale di ritardi o problemi tecnici, tanto più che, nel caso di specie, la disdetta del servizio in essere con il vecchio operatore non doveva essere richiesta dal cliente, onde evitare interferenze con la migrazione dell'utenza e consentire la continuità del servizio.

Active Network, inoltre, ha dichiarato di aver appreso, nel corso del procedimento, che in data 15/04/2016 Aruba ha comunicato il codice di migrazione al proprio cliente, informandolo sul fatto che la migrazione non avrebbe estinto eventuali pendenze amministrative con Aruba e che la pratica avrebbe richiesto una tempistica di presa in carico con il nuovo operatore dai 12 ai 30 giorni circa.

Nella PEC del 27/04/2016 Aruba ha poi notificato al proprio cliente di aver ricevuto una comunicazione di TIM in ordine alla cessazione del numero telefonico e alla trasformazione della linea ADSL in linea senza fonia, specificando che al momento del rinnovo (22/05/2016) sarebbero stati applicati canoni maggiorati sul servizio per linee senza fonia.

Active Network ha ribadito di aver ricevuto un contratto con la richiesta di una migrazione per la sola fornitura ADSL e a tal fine avrebbe dovuto ricevere il codice di migrazione corretto per espletare la pratica, codice che non è stato fornito per ultimare la procedura. A tal riguardo, la società ha specificato che in data 13/05/2016 l'utente ha chiesto nuovamente ad Aruba il codice di migrazione della linea ADSL ma il riscontro non è stato dato in modo corretto.

In data 17/05/2016 Active Network ha acquisito un nuovo codice di migrazione e ha avanzato la richiesta con il nuovo codice ARU08030263820xxx.

In seguito a ulteriori tentativi e interlocuzioni tra utente e *donating* Aruba, in data 07/07/2016 viene fornito un nuovo codice di migrazione ARU080129226910xxx.

Dopo numerosi solleciti da parte di Active Network alla struttura di rete, in seguito alla richiesta di verifica per l'ennesimo rifiuto, il *carrier* di riferimento ha comunicato quanto segue: “[r]isulta in rifiuto fase 2 - DN non appartenente all' OLO Donating”, ovvero, ha specificato l'operatore, la linea risultava non migrabile in quanto il codice di migrazione indicato non corrispondeva all'operatore che doveva rilasciare la linea.

In ogni caso, Active Network ha sottolineato di non aver mai appreso che l'utenza fosse cessata in data 22/05/2016, ricevendo invece solleciti e invii di codici di migrazione sulla base dei quali ha reiterato le richieste di migrazione della linea.

La società ha rammentato quanto dichiarato dallo stesso utente nel formulario UG n. 14648 del 2018, cioè: *“resciso il contratto con il vecchio Operatore, dal 22/05/2016 il sottoscritto ha dovuto invece affrontare notevoli disagi in ambito lavorativo in virtù del fatto che è venuta a mancare la connessione in ufficio ed inspiegabilmente la migrazione non è mai stata eseguita”* e ha ribadito di non avere contezza dello stato del contratto con il vecchio gestore.

Active Network ha pertanto declinato la propria responsabilità circa il disservizio lamentato dall'istante, posto che nel corso dei mesi di maggio, giugno e luglio 2016, la società ha continuato a richiedere la verifica del codice di migrazione per migrare una linea ADSL non più attiva e né l'utente né il *donating* hanno mai rilevato e notificato tale dato.

Infine, l'operatore ha rilevato che l'utente ha poi traslocato dalla sede di attivazione del servizio nella stessa data del 22/05/2016, rendendo evidente come il cliente fosse già a conoscenza della “interruzione” del servizio di connettività.

La società ha dichiarato di non aver mai acquisito il servizio, la cui erogazione è rimasta in carico al vecchio operatore e, soprattutto, di non essere a conoscenza della cessazione del servizio da parte di Aruba. Successivamente, Active Network ha dichiarato di aver tentato di attivare una nuova linea presso la sede del cliente ma che lo stesso è risultato irreperibile.

Infine, quanto al lamentato ritardo nel rimborso delle somme corrisposte dall'utente, la società ha rilevato che lo stesso è stato determinato dai disallineamenti generatisi negli archivi che, per motivi tecnici, non hanno segnalato ulteriormente il problema rispetto al momento in cui si è verificato. Allorquando l'utente ha nuovamente portato all'attenzione dell'operatore la questione, in data 20/09/2018, l'operatore ha dato seguito al dovuto rimborso delle somme corrisposte dal cliente.

L'operatore ha evidenziato altresì che i reclami del 21/06/2016 e del 07/07/2016 sono indirizzati ad Aruba, laddove l'utente cercava di ottenere un nuovo codice di migrazione. La società ha proposto una soluzione transattiva, non accettata da controparte.

L'operatore Aruba S.p.A., dal canto suo, non ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e in sede di udienza, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento, nei termini di seguito precisati.

L'istante ha chiesto ad Active Network l'attivazione del servizio di connettività ADSL sulla linea *naked* già esistente e attiva con Aruba, sottoscrivendo il modulo contrattuale trasmesso via *fax* all'operatore in data 22/04/2016 e allegato in atti dalla medesima società convenuta. La migrazione della linea dati ovvero l'attivazione del servizio da parte del nuovo operatore, tuttavia, non si è mai completata.

A tal proposito, *in primis* si precisa che il disservizio effettivamente patito dall'istante può essere meglio inquadrato nella fattispecie contemplata dall'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, non potendosi qualificare la problematica lamentata in termini di indebita sospensione/cessazione dell'utenza, come invece indicato dalla parte istante nella quantificazione della propria richiesta.

Al riguardo, appaiono dirimenti le documentate interlocuzioni tra l'istante e gli operatori, come la PEC del 28/04/2016 indirizzata ad Active Network in cui, tra l'altro, l'utente scrive: “[c]ontestualmente Vi informo che il servizio *adsl Aruba.it* attualmente in vigore (e da migrare) scadrà in data 22/05/2016 alle ore 00:00. Con la presente sono pertanto a chiederVi di accordare possibilmente tale scadenza del 22/05/2016 alle ore 00:00 del quale DAC (data attesa di consegna) per la fornitura del Vostro servizio *Megadsl*”, nonché i successivi solleciti inviati dall'utente alle società convenute, tutti esclusivamente finalizzati all'ottenimento del codice di migrazione corretto.

In particolare, sebbene l'istante abbia lamentato l'interruzione del servizio dal 22/05/2016 (data di scadenza del servizio Aruba al cui pagamento anticipato si riferisce la fattura del 30/04/2016 n. 20161089567, dove appunto si indica la durata del servizio dal 22/04/2016 al 22/05/2016) lo stesso non l'ha mai segnalata né ha contestato una impropria cessazione della linea dati ad Aruba prima dell'avvio della procedura conciliativa (12/08/2019), tant'è che le interlocuzioni presenti in atti, avvenute in costanza di assenza del servizio sulla linea che pure l'utente intendeva migrare, insistono esclusivamente sulla richiesta del codice di migrazione (si vedano le PEC del 17/06/2016 e del 21/06/2016).

Tale circostanza, che già emerge dalla stessa rappresentazione dei fatti di cui al formulario GU14 e dalle *e-mail* in atti, risulta confermata dalla documentazione contrattuale (si vedano le condizioni generali di contratto) che l'operatore Aruba ha depositato nel fascicolo su richiesta di integrazione dell'istruttoria disposta dall'Autorità ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*.

In sostanza, fermo restando che l'assenza di reclami o segnalazioni aventi per oggetto l'interruzione del servizio non può che far venire in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, va comunque rilevato che la scadenza del servizio ADSL di Aruba in data 22/05/2016 appare in linea con le modalità di erogazione del servizio e di rinnovo dello stesso, nonché conosciute dalla parte istante.

Nel caso di specie, pertanto, l'assenza di continuità nel servizio riscontrata dal 22/05/2016 appare fisiologicamente legata alla scadenza contrattuale del servizio Aruba, laddove la migrazione della linea, richiesta in data 22/04/2016 ad Active Network non è stata completata da parte del *recipient*.

Ciò stante, considerato che è ormai pacifico il ruolo rivestito dal *recipient* quale principale interlocutore dell'utente nelle richieste di presa in carico e trasferimento delle utenze, la posizione della società Active Network è suscettibile, sotto il profilo dei contestati inadempimenti, delle valutazioni che seguono.

Alla luce del corredo probatorio in atti, la condotta del *recipient* appare per lo più omissiva rispetto agli oneri informativi che sul gestore incombono laddove emergano impedimenti tecnici in ordine alle attività da espletare, che necessitano, appunto, di tempestiva e adeguata informativa all'utente.

In effetti, per quanto l'operatore abbia asserito di aver avviato e reiterato più volte la migrazione ricevendo rifiuti a causa di codici di migrazione errati (ancorché tale circostanza risulti non adeguatamente provata), ciò che risalta sotto il profilo delle responsabilità attribuibili ad Active Network è il silenzio della società in seguito all'*email* del 07/07/2016 con la quale l'istante ancora trasmetteva un nuovo codice di migrazione: se è vero che la causa della mancata migrazione e, conseguentemente, della mancata attivazione del servizio può oggettivamente dipendere da cause tecniche o da errori non imputabili al *recipient*, è anche vero che una simile circostanza non solleva l'operatore dall'onere di informare l'utente sugli impedimenti rilevati, rendendolo edotto circa le possibili soluzioni percorribili al fine di garantire il servizio.

A prescindere dal contegno dell'utente, che pure ha concorso al perdurare del disservizio, nel caso di specie emerge che l'operatore ha omesso qualsiasi tipo di comunicazione con il cliente, non essendo documentata in atti alcuna attività informativa successiva all'ultimo invio di un codice di migrazione (per esempio *email*, PEC o note gestionali di contatti o tentativi di contatto con l'utente).

Ciò stante, nel caso in esame, si ritiene possa trovare applicazione la fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* in combinato disposto con la disposizione di cui all'articolo 13, comma 3, del medesimo regolamento, cui corrisponde la liquidazione di un indennizzo in favore dell'istante da computarsi secondo i criteri di seguito individuati.

Stante la data del 26/04/2016 indicata dall'operatore come data di autorizzazione al mandato di pagamento da parte del cliente, presupposto per l'avvio del *provisioning* in base al contratto, applicata la tempistica di 25 giorni solari per l'attivazione dei servizi/migrazione indicata nella carta servizi, si ritiene che, ai fini del computo dell'indennizzo, il *dies a quo* e il *dies ad quem* possano essere individuati rispettivamente nella data del 22/05/2016 e in quella del 01/08/2016; tale limite temporale è individuabile estendendo la tempistica dei 25 giorni al sollecito dell'utente di cui alla *e-mail* del 07/07/2016, in cui viene trasmesso un nuovo codice di migrazione, quale termine entro il quale, stante il mancato espletamento della procedura, l'operatore avrebbe comunque dovuto dar seguito a quanto di propria competenza in termini di oneri informativi ovvero raccogliere un rifiuto (informato) del cliente ad attivare una nuova linea, che avrebbe garantito il servizio di connettività.

D'altra parte, per quanto la carta servizi di Active Network riporti la tempistica di 25 giorni per l'attivazione/migrazione come "indicativa", gli scarti che Active Network ha dichiarato di aver ricevuto a causa degli errori nel codice di migrazione non risultano provati in questa sede, ma soltanto plausibili alla luce della ricostruzione in atti, motivo per cui si ritiene ragionevole adottare il sopra descritto criterio temporale.

Tutto ciò stante, l'utente ha diritto a un indennizzo complessivamente pari a euro 1.065,00 (euro 7,50 *pro die*, da raddoppiarsi in quanto trattasi di contratto *business*), ai sensi degli articoli 4, comma 2, e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

In relazione poi al considerevole periodo di tempo che invece intercorre tra l'ultima comunicazione dell'utente del 07/07/2016 e il primo reclamo successivo attinente al rimborso delle somme versate al gestore del 27/11/2017, invece, rileva senz'altro l'inerzia dell'utente il quale, a fronte del perdurare del problema, non ha ulteriormente sollecitato l'operatore, manifestando così un subentrato disinteresse all'ottenimento del servizio che, conseguentemente, ne indebolisce il diritto a eventuali ulteriori compensazioni.

Infine, la richiesta di cui al punto ii. merita parziale accoglimento.

Dalla documentazione in atti si evince che la società Aruba ha comunque gestito le richieste di volta in volta trasmesse dall'utente, non potendo equiparare l'eventuale trasmissione di un codice di migrazione errato a una mancata risposta al reclamo e non emergendo, dunque, profili di responsabilità in capo a detto operatore tali da giustificare il riconoscimento di un indennizzo.

Quanto ad Active Network, la società ha nuovamente mostrato un comportamento carente sotto il profilo informativo con particolare riferimento al reclamo del 27/11/2017 relativo al rimborso delle somme versate dall'utente a fronte del servizio non attivato; il reclamo è rimasto inevaso e le necessarie verifiche che ne sarebbero dovute scaturire, disattese: la risoluzione per *facta concludentia* del reclamo è avvenuta tardivamente in quanto il rimborso delle somme pagate anticipatamente dall'utente, già indebitamente trattenute dall'operatore stante la mancata attivazione del servizio, è stato disposto solo nel settembre 2018, configurando pertanto in capo all'istante il diritto al riconoscimento dell'indennizzo massimo, pari a euro 300,00, liquidabile ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Cardascia nei confronti di Active Network S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Active Network S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.065,00 (millesessantacinque/00) a titolo di indennizzo per omessi oneri informativi, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 2 e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La Società 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, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Nicola Sansalone