

Delibera n. 84/08/CIR
Definizione della controversia Di Leo / Active Network S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2008;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante " Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 30 luglio 2007 (prot. n. 0048682/07/NA) con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Activenetwork S.p.A, avente ad oggetto il malfunzionamento della linea Adsl e la conseguente cessazione del servizio;

VISTA la nota del 9 agosto 2007 (prot. n. U/0050784/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 5 settembre 2007;

PRESO ATTO della mancata presenza delle parti in udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, titolare dell'utenza n. YYY, ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di Agosto 2005 richiedeva alla società Active Network S.p.A. l'attivazione del servizio *Voice Over Ip* e connessione a banda larga fornito attraverso la formula commerciale denominata "Liberatutti". Intenzionato a rinnovare il contratto pagava anticipatamente la somma di Euro 368,00 al fine di fruire del servizio per altri 12 mesi, dal 16 ottobre 2006 al 16 ottobre 2007;

2. dopo pochi mesi dal rinnovo contrattuale riscontrava, durante le connessioni, frequenti interruzioni perdurate fino alla completa cessazione del servizio, avvenuta nel mese di marzo 2007; ciò nonostante gli operatori del call center avessero più volte comunicato al cliente di aver positivamente risolto il problema segnalato;

3. per quanto sopra esposto l'istante ritiene: a) illegittima la cessazione del servizio Adsl; b) dovuto il rimborso degli importi pagati in anticipo, non avendo fruito del servizio.

La società Active Network S.p.A. non ha provveduto ad inviare memorie esplicative al fine di poter individuare le ragioni che hanno determinato il disservizio lamentato né ha partecipato all'udienza del 5 settembre 2007, non adducendo alcuna giustificazione in ordine a quanto contestato dal sig. XXX.

II. Motivi della decisione

I. In via preliminare è opportuno evidenziare che le richieste dell'utente meritano accoglimento, laddove non è stato fornito alcun elemento probatorio da parte della società Active Network S.p.A. né in udienza, ove non ha presenziato, né mediante l'invio di memorie difensive.

In particolare la società non ha prodotto alcun documento idoneo ad escludere ovvero limitare la propria responsabilità, tenuto conto che l'articolo 10 delle condizioni generali di contratto individua espressamente i casi in cui la società Activenetwork non risponde di malfunzionamento, ritardi nell'erogazione o sospensioni del servizio.

II. D'altronde l'utente ha documentato il pagamento anticipato delle dodici mensilità, riportando analiticamente il numero dei giorni in cui non ha usufruito del servizio Adsl, il che per un verso esclude che la cessazione del servizio sia dipesa da morosità del cliente, per altro verso giustifica la richiesta di rimborso delle somme corrisposte per un servizio mai usufruito.

III. Tanto premesso, dalla valutazione della documentazione prodotta dalla parte istante nel corso dell'istruttoria, non può che imputarsi esclusivamente in capo alla società Active Network S.p.A. la responsabilità dell'interruzione del servizio, in quanto non

sono rinvenibili cause di esclusione di responsabilità, quali *“forza maggiore o caso fortuito, manomissioni sugli apparati forniti, utilizzazione errata del servizio da parte del cliente, malfunzionamento della linea Adsl o degli apparati elettronici, interruzione totale o parziale dl servizio per cause imputabili ad altro operatore”*.

IV. Accertata, quindi, la responsabilità della società Active Network S.p.A. occorre quantificare la quota di canone annuale che deve essere rimborsato in conseguenza della interruzione del servizio; a tal fine si ritiene sufficiente moltiplicare il canone giornaliero, pari ad 1,01 euro, per i 229 giorni di mancata fruizione del servizio lamentati dall'utente, per un totale di euro 231,29.

V. Ai fini del rimborso delle spese di procedura va tenuto presente che l'operatore non ha partecipato al tentativo di conciliazione, costringendo l'utente, che invece era presente, alle spese conseguenti, incluse quelle per la proposizione della successiva fase di definizione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento risulti la esclusiva responsabilità della società Active Network S.p.A. per il disservizio lamentato dal cliente, e che pertanto l'utente abbia diritto al rimborso dei canoni pagati per il periodo di mancata fruizione del servizio, pari ad euro 231,29;

RITENUTO inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha presenziato personalmente e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO, inoltre, che i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Active Network S.p.A., in accoglimento dell'istanza del sig. XXX, è tenuta a provvedere al rimborso, mediante assegno bancario, della somma di euro,231,29 corrispondente alla quota di canone di abbonamento annuale al servizio pagato in anticipo in sede di rinnovo contrattuale, relativa al periodo in cui il servizio non è stato erogato;
2. la predetta Società è tenuta altresì a liquidare all'utente, con le stesse modalità, un rimborso spese forfettario pari ad euro 50,00;

3. entrambe le somme dovranno essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

4. entro 60 giorni dalla data di notifica del presente procedimento la Società Active Network S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuta ottemperanza a quanto stabilito ai precedenti punti.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola