

Protocollo: vedi segnatura.XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2018.1.10.21.331 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 11 marzo 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| STEFANO CUPPI             | Presidente     |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO    | Componente     |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ACTIVE NETWORK X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Corecom Piemonte n. 61/2017;

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 legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.576);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 16/04/2018 nei confronti di Active Network X (di seguito, Active), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/27914 del 02/05/2018 lamentando che si era trovata a dover disdire il contratto a causa reiterate segnalazioni di malfunzionamento della linea telefonica. Provvedeva quindi ad inviare raccomandata di disdetta e a restituire il modem. Ciò malgrado l'operatore continuava ad emettere fattura.

In base a tali premesse, in sede di GU14, l'utente ha richiesto:

- a. annullamento di ogni richiesta economica da parte dell'operatore;
- b. la sospensione dell'attività di recupero del credito;
- c. risarcimento del danno per il disagio subito.

## **2. La posizione dell'operatore Active**

L'operatore Active, con propria memoria difensiva, precisa come segue i fatti oggetto di contestazione da parte dell'utente:

- risulta aperto dall'istante un unico ticket per malfunzionamento nel mese di Luglio 2015, successivamente non ve ne sono altri;
- le fatture insolute si compongono dei canoni mensili e della penale per recesso anticipato. Infatti, il contratto sottoscritto dalla Cliente in caso di recesso prevede quanto segue «3. DURATA DEL CONTRATTO-RECESSO 3.1 Come data di attivazione viene assunta la data di effettiva erogazione di almeno uno dei servizi previsti nell'offerta. / 3.2 Il contratto prevede una durata di 24 mesi e si rinnova tacitamente per identico periodo. Prima di tale scadenza il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione contestualmente al pagamento di una penale di recesso anticipato di 39€ iva inclusa per l'utente residenziale e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*122€ iva inclusa per utente partita iva. In questo caso il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato in buone condizioni e con l'imballo originale ed il recesso avverrà entro i 30 giorni successivi alla data del pagamento o, se successiva, alla data di ricezione dell'apparato. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere ad Active Network Xgli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Nelle more dei pagamenti suddetti, il contratto non si riterrà risolto e la Active Network X continuerà ad emettere le fatture corrispondenti al servizio ed a pretenderne il relativo incasso seppur in condizione di sospensione del servizio principale. Qualora il recesso avvenga per decorrere dei tempi contrattuali ed il Cliente abbia presentato richiesta di non rinnovo tacito del contratto con un preavviso di almeno 60 giorni attraverso comunicazione a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, il Cliente sarà tenuto a restituire l'apparato in buone condizioni e con l'imballo originale. In caso contrario, il contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di 12 (dodici) mesi. Sarà inoltre tenuto a pagare gli importi dovuti relativamente al Servizio fino alla data di efficacia del recesso. Tale data determinata calcolando 30 giorni successivi dal ricevimento dell'apparato o, se successivo, dall'invio della raccomandata di recesso».*

Pertanto, per poter procedere alla cessazione del servizio erano ben chiare queste tre condizioni: comunicazione di recesso, restituzione del modem e in caso di recesso anticipato, il pagamento della penale di € 39,00. Purtroppo, sebbene informata, la Cliente ha inviato la comunicazione di recesso e restituito il modem alla fine di Febbraio del 2016 ma non ha mai saldato la penale per recesso anticipato di € 39,00 non rispettando quanto previsto da contratto;

- conseguentemente il recesso non è stato considerato completo e il servizio non è andato in cessazione pertanto le fatture hanno continuato a prodursi ma, non essendo saldate, il sistema, in data 15/07/2016, ha bloccato il servizio per morosità;
- il credito in questione è stato ceduto a società di recupero crediti e pertanto Active Network non ha più titolo sugli importi.

L'operatore chiede, pertanto, il rigetto integrale delle domande dell'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

### 3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte istante trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

- a) La domanda sub a) di stralcio integrale della posizione debitoria e la domanda sub b) di sospensione dell'attività di recupero del credito possono essere accolte per le ragioni di seguito esposte. L'istante afferma di aver proceduto alla disdetta del contratto in essere con l'operatore ma che, ciò nonostante, ha continuato a ricevere fatture senza fornire alcun riscontro documentale né della disdetta né delle fatture contestate. La circostanza del recesso, tuttavia, non è smentita dall'operatore il quale però non produce la documentazione relativa alla fatturazione oggetto della richiesta in esame e, cioè, quella successiva alla data della disdetta limitandosi a richiamare la clausola contrattuale che – a suo dire – giustificerebbe tale fatturazione “post-disdetta”.

Tanto premesso, in relazione a quanto richiesto dell'istante non si ritiene che il mero richiamo dell'art. 3, punto 3 del contratto (recante “Durata del contratto - recesso”), possa giustificare le pretese dell'operatore, apparendo la clausola contrattuale citata – ancorché sottoscritta dalla ricorrente – non conforme ai principi normativi disciplinanti la fattispecie giuridica in questione, con particolare riferimento all'art. 1, comma 3 della Legge n. 40/2007, che recita: «I contratti per adesione stipulati con gli operatori di telefonia (...) devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore (...). Le clausole difformi sono nulle (...)» (cfr. in fattispecie del tutto analoga Corecom Piemonte delibera n. 61/2017).

Per questa ragione, l'istante ha senz'altro diritto allo stralcio di quanto ingiustamente fatturato dall'operatore che – non essendo di agevole quantificazione – si ritiene di dover quantificare nella complessiva domanda di storno facendo ricorso al principio di equità il cui utilizzo è previsto dal punto III.5.2 delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori.

Quanto sopra a prescindere dalle vicende successive (cessione a società di factoring) che interessano i diritti di credito che da tale ingiusta fatturazione discendono. Rispetto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

all'ecceppita cessione del credito, peraltro, l'operare non fornisce alcuna documentazione a comprova della sua effettiva esistenza. A maggior ragione, dunque, tale asserita cessione non può costituire ostacolo all'accoglimento richiesta di storno in esame. Segue, pertanto, anche la sospensione dell'attività di recupero del credito.

- b) La domanda sub c) di risarcimento del danno per il disagio subito non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di Dogocher nei confronti della società Active Network X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Active Network X è tenuta a stornare tutte le fatture e/o posizioni risultanti ad oggi insolute relative alla posizione dell'istante.
- 3) La società Active Network X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)