



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 87/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NORI / ACTIVE NETWORK S.P.A. (GU14/1580/2017)

IL DIRETTORE

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

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;

VISTA l’istanza del 14 settembre 2017 con la quale la Sig.ra Nori ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Active Network S.p.A.;

VISTA la nota del 22 settembre 2017 (prot. n. 66856) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0414764XXX, lamenta l'addebito di importi non dovuti.

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

a. in data 2 marzo 2017 la Sig.ra Nori ha stipulato con l'operatore Active Network S.p.A. un contratto "per il servizio internet", previa migrazione dell'utenza dedotta in controversia da altro operatore;

b. tuttavia, l'operatore *donating* ha proseguito a fornire il servizio ed addebitare i relativi costi in quanto Active Network S.p.A., anziché dare seguito alla richiesta di migrazione, ha attivato il servizio ADSL su una nuova linea;

c. inoltre, come risulta dal reclamo datato 23 giugno 2017, l'istante contesta "disservizi relativi alla stabilità e velocità della connessione";

d. infine, per quanto sopra, il 6 luglio 2017 l'utente ha comunicato la disdetta del contratto.

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

- i. il rimborso dei costi addebitati in riferimento ai servizi non fruiti;
- ii. il ristoro per i disagi patiti relativamente al disservizio sulla linea ADSL;
- iii. la risoluzione del contratto in esenzione spese.

La società Active Network S.p.A., nelle proprie memorie, ha dichiarato che la Sig.ra Nori, il 2 marzo 2017, ha inviato un contratto per l'attivazione del servizio Megadsl. Nel contratto non è stato specificato nessun codice di migrazione. In data 20 marzo 2017 l'utente è stata quindi informata, a mezzo mail (allegata dalla stessa cliente nella documentazione), che si stava procedendo ad una nuova attivazione, anziché ad una migrazione "essendo il codice stesso risultato non congruo in quanto collegato ad una linea voce". Pertanto, la cliente è stata tempestivamente informata che non era possibile procedere con una migrazione dal vecchio operatore ma che si stava procedendo ad una nuova attivazione; ciò nonostante, ha acconsentito all'intervento di un tecnico presso la sede di installazione del servizio su una nuova linea. Ad attivazione avvenuta, l'utente avrebbe dovuto inviare la disdetta del contratto al precedente operatore che avrebbe poi dovuto interrompere il ciclo di fatturazione, atteso che "Active Network non può entrare nel merito delle posizioni contrattuali che i Clienti hanno con altri operatori in caso di nuove attivazioni".

Per quanto riguarda la segnalazione di disservizio del 23 giugno 2017 "il reparto tecnico ha riscontrato dai log di connessione un degrado a dir poco minimo".

Infine, non risulta che l'utente abbia inviato alcuna disdetta in data 6 luglio 2017 e l'unica pervenuta è datata 15 settembre 2017 "che è in gestione"; fermo restando che la cliente non ha saldato l'importo addebitato, ai sensi dell'articolo 3.2 del contratto, a titolo di "penale per recesso anticipato", tantomeno ha provveduto alla restituzione del *modem*.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La richiesta *sub i.* non può trovare accoglimento. Nel merito, a fronte del mancato espletamento della procedura di migrazione, giustificato dall'impedimento tecnico riscontrato e tempestivamente comunicato all'istante, la Sig.ra Nori ha scelto consapevolmente di attivare una nuova linea sulla quale l'operatore Active Network S.p.A. ha attivato il servizio ADSL. Ciò stante, era onere dell'utente comunicare la risoluzione del contratto all'operatore che precedentemente le forniva il medesimo servizio. La società Active Network S.p.A., infatti, non aveva certamente titolo per farlo; pertanto alcuna responsabilità può esserle addebitata in riferimento al disservizio contestato dall'istante.

Per quanto attiene alla richiesta *sub ii.*, preliminarmente si osserva che nel reclamo datato 23 giugno 2017 non è precisato il periodo del lamentato malfunzionamento del servizio. Tuttavia, stante le memorie dell'operatore, in riferimento alle giornate del 14 e del 22 giugno 2017 la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolati nella misura di euro 2,50 al giorno.

Infine, ai sensi della legge n. 40/2007, merita accoglimento la richiesta *sub iii.* In particolare, atteso che nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza vincoli temporali e senza spese non giustificate da costi dell'operatore, non può essere addebitata all'utente alcuna penale per recesso anticipato.

DETERMINA

La società Active Network S.p.A., oltre a liquidare all'utente l'importo di euro 5,00 (cinque/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL, è tenuta a procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale dedotto in controversia, in esenzione alle spese addebitate a titolo di penale per recesso anticipato.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

2 agosto 2018

Il Direttore
Mario Staderini