

DELIBERA N. 197/2019

**XXX / ACTIVE NETWORK X
(GU14/110897/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/12/2019;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, 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*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 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 Assemblies legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 12/04/2019 acquisita con protocollo n. 0164380 del 12/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Active Network X (di seguito Active Network), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/04/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 01/02/2019), quanto segue. Il 29.05.2015 firma due contratti per due distinte linee ISDN con Active Network. Il giorno 19.11.2018 Active Network comunica via mail la sospensione del servizio in riferimento alla fattura XXX588 del 2018 relativa al periodo 29.10/28.11 del 2018, ossia di un servizio fruito solo in parte, in quanto non ancora decorso il periodo di fatturazione ad esso riferito. Non è poi chiaro se trattasi di ADSL o di linea telefonica: vi sono infatti due fatture, la XXX588 2018, con scadenza 06/11/2018 e la XXX753 del 2018, con scadenza 18/11/2018, nelle quali non viene specificato se siano imputabili alle utenze telefoniche oppure alla linea ADSL, risultando così incomprensibili all'utente, il quale infatti a tutt'oggi ignora se il pagamento non effettuato nei tempi richiesti riguardasse la linea telefonica oppure la linea ADSL, ed inoltre se la sospensione dovesse interessare la linea ADSL piuttosto che la linea telefonica. Il giorno successivo, il 20.11.2018, constata (non era possibile farlo il giorno 19 in quanto l'Hotel era chiuso) che la linea ADSL non è attiva e, ma solo di mattina, neppure le linee telefoniche (riattivate nel pomeriggio, successivamente a comunicazione di pagamento via WhatsApp). Il pagamento della fattura viene così effettuato il 20.11 e di esso viene inviata copia tramite WhatsApp quello stesso giorno al numero fornito da Active Network, così da ottenere (secondo quanto assicurato dal call center) la riattivazione in giornata della linea ADSL. Il 21.11 riceve comunicazione via WhatsApp che il pagamento è stato ricevuto. Quello stesso giorno e nei due successivi richiama il call center, ricevendo assicurazione che la posizione è stata regolarizzata, anche se vi sono ancora problemi alla linea ADSL, relativamente ai quali viene suggerito di spegnere e riaccendere il modem, cosa che viene

fatta più volte senza alcun esito. Il 22.11, a seguito di nuova richiesta, viene comunicato che il problema tecnico dipende da un malfunzionamento generico di linea interessante quella zona e che sarebbe stato prontamente informato non appena la linea ADSL fosse stata riattivata. Il 23.11 tuttavia la linea ADSL ancora non è attiva. Viene infatti ripristinata solo il 27.11. Il 20.11 viene intanto inviato ulteriore sollecito via mail riferito alla fattura XXX753 del 2018 di importo pari ad euro 28.64 in scadenza il 18.11. L'istante si chiede come sia possibile computare in fattura oltre che connettività adsl anche traffico telefonico futuro, cioè ancora da effettuare, ed inoltre se sia accettabile che un'azienda invii comunicazioni di sospensione all'interno del periodo pagato. Inoltre, rileva che le fatture ricevute dal 2017 in poi recano date sempre differenti, risultando in tal modo difficile poter gestire i pagamenti in modo regolare. Dubita, in altri termini, che tale modalità di fatturazione e di pagamento sia conforme alle leggi vigenti. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) un importo pari ad euro 300,00 pro die per 6 giorni di disservizio (sospensione della linea), a titolo di danno patito.

2. La posizione dell'operatore

Active Network X, con memoria in data 26.04.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Il cliente aveva inizialmente due contratti D+ BUSINESS, entrambi tutto incluso adsl o fibra + telefonia. In particolare: 1) D+ business: adsl su linea fissa 054XXXX137; 2) D+ business: adsl poi passata a fibra su linea fissa 054XXXX097. Il contratto su linea telefonica fissa 054XXXX097 è andato in dismissione per morosità a Luglio 2017 a causa del mancato pagamento di 4 fatture nei termini previsti. Dopo numerose segnalazioni inviate via mail al cliente, rimaste senza esito, il sistema ha dismesso sia la fornitura dati che quella telefonica relativa a questo contratto. E' stato fatto peraltro di tutto per salvare almeno la numerazione telefonica (la fornitura fibra non essendo, purtroppo, riattivabile) e ad ottobre 2017 è stato, così, recuperato il numero 054XXXX097 a fronte della regolarizzazione delle pendenze e della richiesta, prevista da contratto, di avere un Rid che permettesse la regolarità dei pagamenti. Il Rid non è mai stato autorizzato e i pagamenti sono sempre avvenuti in ritardo rispetto alle date di scadenza riportate in fattura. Si precisa che le date di scadenza riportate sulla fattura tengono conto di quanto previsto da contratto, e cioè un metodo di pagamento automatico e regolare tramite Rid o carta di credito, che non comporta alcun disagio per il cliente proprio perché il pagamento, avvenendo automaticamente, rispetta tale scadenza. Le problematiche di sospensioni e addebiti aggiuntivi di spese di insoluto o di ritardato pagamento sono legate al fatto che non vi fosse un mandato Rid o una carta di credito per il pagamento automatico delle fatture. Contrariamente a quanto asserito dal cliente, ovvero che la richiesta di attivazione del Rid da parte di Active non sia avvenuta correttamente, si afferma che, in realtà, non è mai stata data l'autorizzazione dalla banca (o dal cliente) alla sua attivazione. Dall'attivazione dei contratti non vi è mai stato un Rid attivo e di questo, in data 01.08.2017, il cliente è stato avvisato (appunto per evitare ogni mese blocchi amministrativi o distacchi di servizio dovuti a ritardi nel pagamento) fornendogli anche lo screenshot telematico di risposta (negativa) della banca alla richiesta, da parte di Active Network, di attivazione del mandato. Successivamente, nonostante il mancato riscontro del cliente, è stata nuovamente inoltrata la richiesta alla banca e in data 16.08.2017 è stato ricevuto un nuovo rifiuto, sempre con la stessa motivazione. Nonostante ciò non risulta che il cliente abbia fatto alcunché per la risoluzione della problematica, né che abbia contattato il reparto di assistenza amministrativa dell'operatore per cercare di risolverla. Al contrario, ha eseguito sempre

in ritardo i pagamenti, tramite bonifico. Per quanto riguarda il contratto D+ BUSINESS attivo sulla linea fissa 054XXXX137, nonostante i ritardati pagamenti e i relativi solleciti, esso non è mai andato in dismissione per morosità, tuttavia a novembre 2018 si è presentata la problematica sollevata dal cliente, relativa alla sospensione del servizio in seguito al mancato/ritardato pagamento della fattura XXX588 del 2018. Tale fattura, correttamente ricevuta dal cliente, è stata emessa in data 31.10.2018 ed aveva come scadenza il giorno 06.11.2018. La relativa contabile di pagamento è stata ricevuta in data 21.11.2018, e quindi oltre la data di scadenza e solo dopo che il servizio era stato temporaneamente sospeso. In data 21.11.2018 è stato registrato il pagamento e il servizio è stato così riabilitato dal sistema. A questo punto, l'adsl era attiva e il modem doveva solo essere riavviato. Contattando correttamente il reparto di assistenza o il suo referente, il cliente avrebbe ricevuto questa informazione. Se ne desume che, evidentemente, nessuna richiesta è stata avanzata ai reparti competenti. Risulta invece che, solo dopo la corretta segnalazione al reparto tecnico avvenuta in data 27.11.2018, lo stesso abbia proceduto a spegnere e riaccendere il modem, così da riattivare il servizio. In conclusione, si ritiene che i disagi segnalati dal cliente siano legati al mancato rispetto da parte del medesimo della condizione prevista dal contratto, consistente nel dotarsi di un metodo di pagamento automatico e regolare di addebito tramite rid (o carta di credito), i mancati o ritardati pagamenti avendo comportato dismissioni o sospensioni che non sarebbero avvenute in presenza di pagamenti regolari.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non può essere accolta, come di seguito precisato. Secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può nondimeno essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo. Active Network afferma in memoria di avere sospeso il servizio, previa apposita comunicazione (allegata documentazione), per mancato pagamento delle spettanze, a causa di problemi, tempestivamente segnalati all'istante (allegata documentazione), nell'allineamento del Rid bancario per la domiciliazione delle fatture. L'istante lamenta tale interruzione e, tuttavia, non risulta agli atti avere mai posto in essere iniziative di alcun tipo finalizzate ad una positiva soluzione delle problematiche oggetto del presente procedimento, né, soprattutto, risulta avere, allo stesso riguardo, inoltrato reclami o segnalazioni, presupposto indispensabile per l'eventuale riconoscimento degli indennizzi richiesti alla luce del disposto di cui all'art. 14, comma 4, della delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza", dovendosi infatti desumere da tale condotta un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione. Manca, inoltre, qualunque altro tipo di documentazione idonea, comunque, a supportare quanto affermato e richiesto. Per tali ragioni si ribadisce la non accoglibilità delle richieste avanzate dall'istante.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Active Network X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 18/12/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi