

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 13/2026

Estratto del processo verbale della seduta n. 06 del 02 luglio 2026

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] / ST Wi -Net S.r.l.
GU14/802277/2026

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Renato Carlantoni

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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. 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 307/23/Cons del 05 dicembre 2023 con All. B recante *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie”*, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l’istanza della società [REDACTED] del 07/01/2026 acquisita con protocollo n. 0003104 di pari data;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, in data 29/09/2022, ha sottoscritto con l'operatore ST Wi-Net S.r.l. un contratto di fornitura con tecnologia "FTTH Super fibra Business Start", comprensivo di n. 2 canali voce e una linea FWA di backup. L'istante riferisce che il servizio non è mai stato adeguato alle aspettative, in quanto spesso mancava la connessione internet, l'antenna FWA non ha mai funzionato e il servizio di assistenza non è mai intervenuto per la risoluzione dei problemi. In data 09/04/2025, l'utente ha inviato all'operatore una PEC di disdetta, a seguito della quale quest'ultimo precisava che, in assenza di indicazioni specifiche, il contratto si intendeva cessato alla data del 31/01/2026.

A fronte delle reiterate richieste di cessazione del rapporto, l'operatore ha eccepito l'incompletezza dei dati relativi alla decorrenza della disdetta. L'istante, da ultimo, evidenzia che il contratto non riporta chiaramente le tempistiche di disdetta, che, a suo dire, sono di 4 mesi. Al momento risulta emessa e pagata la fattura n. 20[REDACTED]83L del 04/10/2025 di € 508,13.- (IVA compresa).

Sulla base di tali premesse, l'istante formula le seguenti richieste:

- a) la cessazione/chiusura del contratto a far data dal 31/08/2025;
- b) il rimborso integrale della fattura n. 20[REDACTED]83L del 04/10/2025 di € 508,13.- relativa al periodo ottobre- dicembre 2025 (già saldata) e parziale della fattura n. 20[REDACTED]34L del 14/07/2025 di € 508,13.- (periodo luglio-settembre 2025);
- c) la cessazione del ciclo di fatturazione e dell'addebito di eventuali ulteriori costi, che dovranno essere sommati alla richiesta di rimborso.

2. Posizione dell'operatore.

La parte convenuta, con memoria depositata il 12/02/2026, prot. n. 0056033, riferisce, in premessa, che in data 29/09/2022 la società [REDACTED] sottoscriveva con la ST Wi-Net S.r.l. un contratto avente a oggetto la fornitura di connettività FTTH Super fibra Business, 2 canali voce e una linea FWA di backup.

La scadenza contrattuale veniva definita dall'art. 8 del contratto secondo cui "Il contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, avrà durata di 24 mesi nel caso siano state applicate condizioni speciali/offerte promozionali ed entrerà in vigore al momento dell'attivazione del Servizio. La prima scadenza standard si intende dopo trascorsi 24 mesi dalla data di attivazione (. . .). 8.2 Dopo la scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato ogni volta per ulteriori 12 mesi, salvo disdetta comunicata per iscritto da una parte all'altra con lettera raccomandata A/R o a mezzo pec, agli indirizzi indicati al successivo punto 28.1 almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza. 8.3 Nel caso in cui il Cliente manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, o in caso di disdetta, quest'ultimo dovrà corrispondere in un'unica soluzione un importo a rimborso delle spese sostenute da St Wi-Net S.r.l. per la chiusura e cessazione del Servizio; l'importo delle spese di chiusura avrà un valore massimo di € 100,00 da cui sono escluse le spese di disinstallazione e ritiro degli apparati di proprietà della St Wi-Net S.r.l. e forniti al Cliente in dotazione in comodato gratuito o in altra forma, qualora questi non vengano resi direttamente al cliente e riconsegnati presso la sede societaria della St Wi-Net. Queste spese includono, tra l'altro, l'aggiornamento della piattaforma informatica e del router relativi, riprogrammazione e configurazione indirizzo IP utente; reinstradamento linea a riconfigurazione dei vari server; costi del personale per la gestione della chiusura documentale e tecnica della pratica".

Di seguito, l'odierna convenuta riferisce che, in data 09/04/2025, l'istante recapitava una generica missiva comunicando la disdetta dal contratto sottoscritto in data 29/09/2022, avente a oggetto la

fornitura della rete internet, secondo le condizioni di abbonamento per i servizi di connettività voce e dati, senza tuttavia fornire alcuna indicazione in merito al periodo di decorrenza della già menzionata comunicazione.

Il gestore deduce che la disdetta risulta, oltre che generica, tardiva rispetto al termine contrattualmente stabilito, in quanto l'istante avrebbe dovuto recapitarla 30 giorni prima della scadenza.

Non essendo stato rispettato il predetto termine, il contratto si intende prorogato sino al 31/01/2026.

La convenuta comunica che, ricevuta la disdetta, è stato riferito all'istante che il servizio sarebbe proseguito fino al 31/01/2026, con il successivo addebito di € 100,00.-(oltre IVA) per spese di chiusura e la contestuale comunicazione delle modalità di restituzione degli apparati. Ritiene che le fatture n. L 20[REDACTED]83 del 04/10/2025 e n. L 20[REDACTED]334 del 14/07/2025 siano dovute in quanto correttamente emesse sulla scorta delle condizioni contrattuali sottoscritte *inter partes*.

Nel mese di gennaio 2026 è stata emessa la fattura n. 221 del 02/01/2026 per € 508,13.- che verrà parzialmente stornata per € 276,00.- più IVA, per un totale di € 336,72.-, con un onere residuo a carico dell'istante di € 168,36.- (€ 138,00 oltre IVA).

La convenuta, inoltre, ha richiesto all'istante di inviare un'eventuale PEC al fine di rettificare la precedente disdetta, chiedendo la chiusura anticipata del contratto. Di contro, l'istante, in data 27/11/2025, inviava una seconda comunicazione ribadendo la richiesta di cessazione del contratto al 09/04/2025. Relativamente ai malfunzionamenti e ai guasti della linea lamentati dall'istante, l'operatore riferisce che essi sono stati sporadici e prontamente risolti mediante gli interventi tecnici del reparto preposto

Tanto premesso, insiste affinché venga riconosciuto all'istante unicamente l'importo pari a € 153,72.- senza che vi sia alcun ulteriore onere di rimborso a carico dell'operatore.

3. Procedimento istruttorio

All'esito dell'udienza di discussione del 20/04/2026, conclusasi con verbale di mancato accordo, si procedeva alla seguente verbalizzazione: *"In relazione alla numerazione fissa business 048[REDACTED], nel corso dell'udienza di discussione, in primo luogo viene richiesto all'operatore se il contratto è ancora attivo e la durata dello stesso; l'operatore riferisce che il contratto è cessato in data 31/1/2026; la durata contrattualmente prevista è di 24 mesi, con rinnovo automatico di 12 mesi ; in merito agli apparati in dotazione all'istante, l'operatore riferisce che gli apparati (n.4) non sono stati ancora restituiti; l'operatore è in attesa della restituzione; l'istante conferma la mancata restituzione ma si riserva di verificare la quantità di apparati in effettiva dotazione. All'operatore viene richiesta una puntualizzazione in merito a quanto riferito nella memoria depositata in atti ovvero "il contratto si è prorogato sino al 1/1/2026"; l'operatore riferisce che il contratto è stato sottoscritto in data 29/09/2022, ma i servizi sono attivi a far data dal 02/02/2023 come da condizioni contrattuali il contratto entra in vigore dal momento dell'attivazione del servizio; pertanto i 24 mesi sono scaduti al 2/2/2025, nel mentre il rinnovo automatico di 12 mesi scadeva al 02/02/2026, in un'ottica di favor nei confronti dell'istante riportato al 31/01/2026. In secondo luogo, si richiede all'operatore se ha inviato all'istante, con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, l'informativa circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta e le migliori tariffe; l'operatore riferisce di non aver inviato alcuna informativa con la precisazione che trattasi di contratto sottoscritto anteriormente all'entrata in vigore dell'informativa. All'esito dell'udienza si richiede all'operatore STWI-NET S.R.L. la produzione, entro 10 giorni dalla firma del presente verbale, della copia delle fatture emesse dall'operatore stesso dalla data della disdetta (09/04/2025) a carico dell'odierno istante, unitamente alla fattura per i canoni dei mesi aprile/giugno 2025. Nel mentre, si richiede all'odierno istante la produzione, entro 10 giorni dalla firma del presente verbale, della copia dei pagamenti aventi ad oggetto le fatture emesse a far data dalla disdetta (09/04/2024), unitamente al pagamento relativo ai canoni dei mesi di aprile/giugno 2025. Infine, si richiede di voler produrre copia della ricevuta di consegna della pec d.d. 09/04/2025 che conteneva la disdetta del servizio. Infine, si richiede alle parti di voler produrre, entro 10*

giorni decorrenti dalla data odierna, la prima fattura emessa dall'operatore a carico dell'odierno istante, successiva all'attivazione del servizio avvenuto il 02/02/2023."

4. Motivazione della decisione.

In via preliminare.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

In via preliminare, sulle richieste dell'istante formulate sub a) e c), da trattarsi congiuntamente e volte rispettivamente alla cessazione del contratto, del ciclo di fatturazione e dell'addebito di successivi costi, si dichiara la cessata materia del contendere atteso che, come riferito dalla convenuta in sede di udienza di discussione, il contratto è stato risolto in data 31/01/2026 (cfr. verbale udienza d.d. 20/04/2026 prot. n. 0147114). Inoltre, in data 02/01/2026, la convenuta ha emesso la fattura n. L20[REDACTED]221 di € 508,13.- (cinquecentotto/tredici) per il periodo gennaio 2026-marzo 2026, fattura parzialmente stornata con nota di credito n. W 20[REDACTED]224 del 06/02/2026, pari a € 336,72.- (trecentotrentasei/settantadue) per l'addebito di costi non dovuti per il periodo successivo alla risoluzione del rapporto; in data 06/02/2026 ha emesso, ai sensi dell'art. 8.3 delle condizioni generali di contratto, la fattura n. W 20[REDACTED]23 di euro 122,00.- (centoventidue) per i relativi costi di chiusura del contratto, con ciò dando atto della cessazione del rapporto e del ciclo di fatturazione (cfr.fatture citate e presenti nel fascicolo documentale).

Nel merito

La *res controversa* verte sul lamentato addebito, da parte del gestore convenuto, dei costi per i servizi successivi alla comunicazione di disdetta, applicati a seguito del rinnovo annuale del contratto ritenuto non dovuto.

L'istanza non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

In particolare, dalla documentazione agli atti, emerge che parte istante ha sottoscritto con la società convenuta, in data 29/09/2022, un contratto a progetto, della durata di 24 mesi, per la fornitura del servizio "FTTH Super fibra Business Start", comprensivo di due canali voce e di una connessione FWA di backup; detto contratto è stato attivato in data 02/02/2023 (cfr. verbale di mancato accordo d.d. 20/04/2026, prot. n. 0147114 e memoria difensiva convenuta).

La parte istante asserisce di aver segnalato, nel corso del rapporto contrattuale, frequenti disservizi e una totale mancanza di assistenza tecnica, doglianze che tuttavia non risultano supportate da idoneo riscontro probatorio e documentale. Ragion per cui, con PEC del 09/04/2025, l'istante ha formulato una richiesta di disdetta; a causa della genericità delle clausole contrattuali, la parte ritiene applicabile un termine di preavviso di quattro mesi, individuando la data di cessazione del rapporto nel 31/08/2025.

Tuttavia, il gestore convenuto, con nota dell'11/04/2025, comunicava alla società istante che, in assenza di una specifica indicazione circa la data di decorrenza della disdetta, la cessazione del contratto era stata registrata alla successiva scadenza del 31/01/2026. L'operatore informava, altresì, l'odierna società istante che il servizio sarebbe stato erogato e fatturato fino a tale data e che, a titolo di costi di chiusura e disattivazione del servizio, sarebbe stata addebitata la somma di € 100,00.- (cento) oltre IVA, per un totale di € 122,00.- (centoventidue) (cfr. all. prot. n. 0056039).

In forza di ciò, l'operatore ha continuato a fatturare i servizi fino alla chiusura del contratto, avvenuta in data 31/01/2026, qualche giorno prima della scadenza naturale fissata al 02/02/2026, emettendo in data 06/02/2026 la fattura di chiusura di € 122,00.- (centoventidue) con l'addebito dei costi di chiusura del contratto e la nota di credito di € 336,72.- (trecentotrentasei/settantadue) con storno dei costi fatturati per il periodo successivo alla chiusura del contratto. (cfr.fatt. d.d. 06/02/26 n. W 20[REDACTED]23 e NC d.d. 06/02/26 n. W 20[REDACTED]24).

In primis, si evidenzia l'inapplicabilità al caso di specie della disciplina sul recesso di cui all'art. 5, comma 5, del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" (Allegato B alla Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, pubblicata il 03/01/2024).

L'art. 1, comma 5, della già menzionata delibera stabilisce infatti che l'intero provvedimento si applica a tutti i contratti a prescindere dalla data di stipula, fatta espressa eccezione proprio per il citato art. 5, comma 5, la cui efficacia è limitata esclusivamente ai contratti conclusi successivamente alla sua pubblicazione.

Per completezza, si riporta il testo del richiamato art. 5, comma 5, del Regolamento: *"Se il contratto prevede la sua proroga automatica per servizi di comunicazione elettronica (...) l'utente finale, almeno dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione (...). Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica (...) gli operatori informano l'utente finale (...) circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta (...)"*

Tanto premesso, al contratto in esame si applica la normativa vigente all'epoca della sottoscrizione.

Nello specifico si evidenzia, come indicato in premessa, che l'istante ha stipulato con la società ST Wi-Net S.r.l., un contratto "a progetto" (contratto negoziato) e non per adesione (cfr. contratto d.d. 22/09/22)

Ciò comporta l'inapplicabilità della tutela sul recesso di cui al Decreto Bersani (D.L. 7/2007) — che per i contratti per adesione esclude vincoli temporali e costi ingiustificati — operando invece la specifica disciplina pattizia del contratto de quo.

Le condizioni contrattuali prevedono all'art. 8, *"il contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, avrà durata di 24 mesi nel caso siano state applicate condizioni speciali/offerte promozionali ed entrerà in vigore al momento dell'attivazione del Servizio. La prima scadenza standard si intende dopo trascorsi 24 mesi dalla data di attivazione (...). 8.2 Dopo la scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato ogni volta per ulteriori 12 mesi, salvo disdetta comunicata per iscritto da una parte all'altra con lettera raccomandata A/R o a mezzo pec, agli indirizzi indicati al successivo punto 28.1 almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza. 8.3 Nel caso in cui il Cliente manifesti la propria volontà di recedere anticipatamente dal Contratto, o in caso di disdetta, quest'ultimo dovrà corrispondere in un'unica soluzione un importo a rimborso delle spese sostenute da St Wi-Net S.r.l. per la chiusura e cessazione del Servizio; l'importo delle spese di chiusura avrà un valore massimo di € 100,00 da cui sono escluse le spese di disinstallazione e ritiro degli apparati di proprietà della St Wi-Net S.r.l. e forniti al Cliente in dotazione in comodato gratuito o in altra forma, qualora questi non vengano resi direttamente al cliente e riconsegnati presso la sede societaria della St Wi-Net."* (cfr. CGC).

Parte istante ha specificatamente sottoscritto le clausole contrattuali relative anche al recesso mediante la doppia sottoscrizione ai sensi dell'art. 1341 c.c. .

Non si rinvencono, pertanto, elementi idonei a dimostrare una mancata conoscenza o conoscibilità delle predette condizioni contrattuali.

Il contratto è stato attivato il 02/02/2023 con una durata iniziale di 24 mesi e prima scadenza naturale al 02/02/2025. Poiché l'istante ha formulato la propria disdetta tardivamente, in data 09/04/2025, senza quindi rispettare il termine di preavviso di almeno 30 giorni prima della scadenza del primo biennio, il rapporto contrattuale si è correttamente rinnovato fino al 02/02/2026.

Alla luce di quanto esposto, la richiesta di parte istante sub b), volta a ottenere il rimborso dei costi addebitati nelle fatture n. 20[REDACTED]34L del 14/07/2025 e n. 20[REDACTED]83L del 04/10/2025 (riferite ai periodi di validità del contratto da luglio 2025 a dicembre 2025), non merita accoglimento, risultando la fatturazione del gestore legittima (cfr. fatt. n. 20[REDACTED]34L d.d. 14/07/2025 e n. 20[REDACTED]83L d.d. 04/10/26). Risulta del resto legittimo anche l'addebito dei costi per i canoni maturati fino alla definitiva chiusura del contratto, ivi comprese le relative spese di disattivazione, così come già evidenziato in via preliminare al punto sub c).

Tutto ciò premesso e per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

nell'istanza presentata dalla società [REDACTED] nei confronti di Stwi-Net S.r.l.

1. dichiara la cessazione della materia del contendere sulle richieste formulate dall'istante sub a) e c) volte rispettivamente alla cessazione del contratto, del ciclo di fatturazione e dell'addebito di successivi costi;
2. rigetta la richiesta formulata sub b) volta a ottenere il rimborso dei costi addebitati nelle fatture n. 20 [REDACTED] 34L del 14/07/2025 e n. 20 [REDACTED] 83L del 04/10/2025 (riferite ai periodi di validità del contratto da luglio 2025 a dicembre 2025).

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 maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

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 sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.