

DELIBERA N. 2/ DEF.

***** / VALCOM *****
(GU14/536222/2022)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 17/01/2023;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA l’istanza di XXX ***** del 04/07/2022 acquisita con protocollo n. 0207464 del 04/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta quanto segue: 11 gennaio 2022: attivazione di una linea FWA PLUS 100 con Valcom Calabria, con pagamento anticipato di 1 anno di servizio e installazione di un'antenna ricevente posizionata in modo da rispettare le norme del condominio in merito alle regole paesaggistiche; Aprile 2022: un traliccio necessario all'erogazione del servizio crolla a causa di un nubifragio, ed esso smette di funzionare. Valcom propone di spostare l'antenna per direzionarla verso un secondo traliccio della stessa società, ma così facendo essa sarebbe stata posta in posizione poco consona al decoro pubblico del condomino e dell'abitazione; per tale motivo, l'utente chiede che la pratica andasse in K.O tecnico, ma Valcom rifiuta; 19 Maggio 2022: non avendo alternative, l'istante opta per il recesso, apprestandosi a pagare le rimanenti rate da 10 € ciascuna per l'attivazione e il costo di disattivazione della linea; 10 Ottobre: riceve la fattura di chiusura che prevede invece il pagamento del canone mensile fino al termine del contratto (dicembre 2023), e di 5 euro al mese per affitto antenna, già ritirata dall'azienda subito dopo l'invio del recesso.

L'istante ha formulato, nell'istanza e nell'integrazione presentata in sede di udienza di discussione, le seguenti richieste: pagamento del canone mensile solamente fino all'utilizzo del servizio; Annullamento di tutte le fatture emesse a seguito delle disdetta e/o in corso di emissione (Abbonamento internet Luglio 2022-Dicembre 2023), comprendenti anche i costi di installazione e/o disattivazione a causa del perdurare del contenzioso; Ritiro di eventuali e future pratiche di recupero crediti con definitiva cessazione del ciclo di fatturazione; Rimborso del credito residuo rimanente per saldo anticipato di 1 anno di servizio (Credito presso Valcom *****di 261 euro); Indennizzo per mancata risposta alla conciliazione; Indennizzo per fatturazione post-recesso non dovuta; Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 600.00 € Pagamento dei soli costi dovuti in caso di recesso, ovvero 30 euro oltre all'importo del costo di installazione (240,00 euro) calcolato sulle rate mancanti (ovvero sui mesi mancanti al compimento del biennio) oltre al costo del servizio fino alla data della disdetta.

2. La posizione dell'operatore

Valcom ***** non ha partecipato alla conciliazione semplificata. L'utente ha formulato una proposta ma la resistente, sebbene sollecitata dal r.d.p., non ha inteso dare riscontro. Tale atteggiamento si è ripetuto in fase di definizione della controversia, nella quale essa non ha depositato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, va specificato che il sottoscritto r.d.p. ha convocato per il 19/12/2022 [ai sensi dell'art. 16, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS)] l'udienza di discussione, a conclusione della quale le parti si sono trovate in disaccordo "sulla cifra che l'utente è tenuto a corrispondere per il recesso dal contratto".

Dall'esame dell'istanza e della documentazione agli atti, si evince che il contratto stipulato tra le parti prevedeva l'attivazione, avvenuta l'11.1.2022, di una linea "FWA PLUS 100/20 privato". L'utente ha corrisposto, alla stipula del contratto, una annualità di canone di € 261,00, circostanza non contestata dalla resistente. Per cause non imputabili all'utente, nell'aprile seguente il servizio ha smesso di funzionare, e la proposta dell'Operatore per la soluzione del problema non ha avuto il suo avallo per le ragioni esposte nell'istanza. A questo punto, l'utente ha deciso di recedere dal contratto, e lo ha fatto il 18 maggio 2022 con l'invio del "Modulo interruzione contratto" dallo stesso allegato. L'istante riceve la fattura FP***/2022, del 19.5.22, per un importo totale di € 748,70 così dettagliati: FWA100 MEGA (Gennaio 2022/dicembre 2023 Costo 580,29 € Iva 22 %; CONTRIBUTO ATTIVAZIONE Costo 196,72 € Iva 22 %; CPE OUTDOOR Costo 98,36 € Iva 22 %; DIFFERENZA FATTURA N. 209/2022 Costo – 261,68 € Iva 22 %; Totale imponibile 613,69 €; Totale Iva 135,01 €; TOTALE FATTURA 748,70 €. Dalla proposta di abbonamento e dalle condizioni generali di abbonamento, allegati al contratto, è desumibile che gli unici costi dovuti dall'utente, in caso di recesso prima dei 24 mesi, sono quelli relativi al contributo di attivazione di 240 €, rateizzati in 24 mensilità da 10 € ciascuna (L'utente può decidere se continuare con la rateizzazione del contributo di disattivazione per le rate mancanti, o se pagare in unica soluzione), e quelli previsti alla voce "RECESSO" della "OFFERTA FIWED WIRELESS ACCESS (FWA+)": *"In caso di recesso dall'offerta VALCOM***** FWA PLUS è dovuto il costo di disattivazione linea di 25€"*. L'utente ha inoltre corrisposto, alla stipula del contratto, una annualità di canone, pari ad € 261,00 - circostanza non contestata dalla resistente – per cui allo stesso va riconosciuto il diritto al rimborso di parte di tale importo, e cioè quello corrisposto per il periodo successivo al 18.6.22 (il recesso è stato effettuato il 18.5.22). Vi è da specificare, infine che ai rimborsi da effettuare va applicata *"una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro"* secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 292, della legge 160/2019 (292. (...) nei contratti (...) di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100

euro). Per quanto precede, l'istanza può trovare parziale accoglimento nei seguenti termini: 1) Valcom ***** è tenuta: A) a stornare dalla fattura FPR*****/2022 del 19.5.22, i costi: "FWA100 MEGA (Gennaio 2022/dicembre 2023 Costo 580,29 € Iva 22 %", per la parte concernente il periodo seguente il 30° giorno successivo al 18 maggio 2022, data di effettuazione del recesso dal contratto da parte dell'utente; "CPE OUTDOOR Costo 98,36 € Iva 22 %"; b) a rimborsare e/o stornare le fatture che comprendano costi maturati a far data dal 30° giorno successivo al 18 maggio 2022, data di effettuazione del recesso dal contratto da parte dell'utente; c) a rimborsare, qualora non l'abbia già fatto, la parte eccedente il periodo 11.1.22 – 18.6.22 della somma versata dall'utente come anticipo di una annualità di canone; d) ove già affidata, a ritirare la pratica dalla società di recupero crediti a proprie cura e spese; e) ad applicare, alle somme da rimborsare, una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, di importo non inferiore a 100 euro; 2) L'utente è tenuto a pagare: a) della fattura FP*****/2022 del 19.5.22, relativamente ai costi riportati alla voce "CONTRIBUTO ATTIVAZIONE Costo 196,72 € Iva 22 %", le rate ancora non corrisposte, in unica soluzione o continuando con la rateizzazione a 10,00 € mensili; 2) il costo di disattivazione di € 25,00.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1.Valcom ***** è tenuta: a) a stornare dalla fattura FP*****/2022 del 19.5.22, i costi: "FWA100 MEGA (Gennaio 2022/dicembre 2023 Costo 580,29 € Iva 22 %", per la parte concernente il periodo seguente il 30° giorno successivo al 18 maggio 2022, data di effettuazione del recesso dal contratto da parte dell'utente; "CPE OUTDOOR Costo 98,36 € Iva 22 %"; b) a rimborsare e/o stornare le fatture che comprendano costi maturati a far data dal 30° giorno successivo al 18 maggio 2022, data di effettuazione del recesso dal contratto da parte dell'utente; c) a rimborsare, qualora non l'abbia già fatto, la parte eccedente il periodo 11.1.22 – 18.6.22 della somma versata dall'utente come anticipo di una annualità di canone; d) ove già affidata, a ritirare la pratica dalla società di recupero crediti a proprie cura e spese; e) ad applicare, alle somme da rimborsare, una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, di importo non inferiore a 100 euro; 2) L'utente è tenuto a pagare: a) della fattura FPR1010/2022 del 19.5.22, relativamente ai costi riportati alla voce "CONTRIBUTO ATTIVAZIONE Costo 196,72 € Iva 22 %", le rate ancora non corrisposte, in unica soluzione o continuando con la rateizzazione a 10,00 € mensili; 2) il

costo di disattivazione di € 25,00.

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

3. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato 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 sul sito *web* dell'Autorità e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 17 Gennaio 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino