

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 03/2024

Estratto del processo verbale della seduta n. 3 del 22 marzo 2024

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX
GU14/642504/2023.

Vs STWI-NET SRL

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Cristina Vescul

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. 358/22/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 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 del 06/11/2023, di XXXXXX
0284172 di pari data;

acquisita con protocollo n.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante, titolare dell'utenza fissa 043XXXXXX500, lamenta nei confronti del gestore Stwi-net S.r.l., di aver ricevuto illegittime richieste di pagamento relativamente a fatture pervenute dopo la disdetta inviata all'operatore a causa dell'interruzione del servizio. In particolare, l'istante contesta il pagamento delle fatture: di euro 224,00.- (comprensiva di 6 mesi di canone pari ad euro 29,90), di euro 112,49.-, di euro 15,00.- e di euro 18,00.-.

Con raccomandata del 17/03/2023 l'istante inviava disdetta al gestore Stwi-net comunicando la volontà di cessazione dei servizi erogati con decorrenza dal 31/01/2023, data di interruzione del servizio da parte di tale gestore; contestualmente, con riferimento alla fattura n. 20XXXXXX126 (ndr. fattura d.d. 02/01/2023

di euro 224,97.-), relativa ad anticipi di consumi non effettuati, si rendeva disponibile al pagamento di quanto effettivamente fruito.

Il ricorrente, riferisce che, dopo la disdetta, ha ricevuto una fattura per l'importo complessivo di euro 122,00.-, per le spese di gestione della chiusura del contratto il cui importo, diversamente da quello indicato nel contratto di euro 30,00.-, ha pensato fosse stato imputato anche per la rimozione degli impianti.

Di lì a breve, l'istante riceveva dall'operatore via mail un saldo contabile a debito di euro 156,00.- nonostante vi fosse già stato un prelievo bancario automatico a favore di quest'ultimo di euro 112,49.- e di euro 18,30.-.

Successivamente, all'istante è stata inviata una fattura di euro 500,00.- per la restituzione degli impianti tecnologici, che a suo avviso dovevano essere recuperati dal gestore.

All'istante, nonostante le rassicurazioni ricevute dall'operatore in merito al rimborso di quanto erroneamente pagato, è stato intimato il pagamento di euro 762,00.- da parte di una società di recupero del credito e con successiva raccomandata quello di euro 850,00.-.

Sulla base di tali premesse, chiede:

- a) la chiusura del contratto con storno dell'intera posizione debitoria fino alla fine ciclo di fatturazione;
- b) il rimborso delle fatture pagate dopo la disdetta: fattura n. 35XXX236 d.d. 28/04/2023 di euro 112,48.-, fattura n. 45XXX340 d.d. 31/05/2023 di euro 18,30.-;
- c) l'indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta per euro 800,00.-;
- d) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300,00.-.

Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 1.230,78.- (*milleduecentotrenta/78*).

2. Posizione dell'operatore.

Parte convenuta, costituitasi con memoria difensiva del 01/12/2023, contesta in toto le richieste avanzate dal ricorrente in quanto infondate.

L'istante in data 15/05/2019 ha sottoscritto con l'operatore il contratto di connettività internet in modalità FTTC wi-fi e successivamente, in data 03/03/2021, richiesto l'Upgrade FWA, con passaggio alla soluzione 30Mb/2mb, con formula mista fibra-radio, in attesa del rilascio della soluzione in fibra.

L'operatore rileva che, a seguito della richiesta di disdetta del 17/03/2023, pervenuta in data 29/03/2023, e gestita nel termine regolamentare di 30 giorni, ha comunicato al suo cliente: la lavorazione della stessa, preannunciato l'invio della fattura di euro 122,00.- per le spese di chiusura e disattivazione dei servizi ed il riconoscimento della nota di credito per il periodo non goduto dal 01/05/2023, a parziale storno della fattura n. 20^{xxxxxx}126 d.d. 02/01/2023 -, nonché indicato il termine del 30/05/2023 per la restituzione del materiale fornito in comodato d'uso che in caso di mancata restituzione gli sarebbe stato addebitato per l'intero importo previsto contrattualmente (mail d.d. 18/04/2023).

Nonostante la richiesta di sollecito di pagamento, l'istante non ha provveduto al saldo dei canoni dovuti fino alla chiusura del contratto per un importo complessivo di euro 156,65.- corrispondente alla somma delle fatture d.d. 02/01/2023 di euro 112,49.- (insoluto della prima rata con scadenza al 31/01/2023) e d.d. 19/04/2023 di euro 122,00.- (spese di chiusura del contratto) al netto delle note di credito d.d. 19/04/2023 di euro 72,96.- e d.d. 09/06/2020 di euro 4,88.- (cfr. fatture n. 20^{xxxxxx}126 d.d. 02/01/2023 e n. 20^{xxxxxx}152 d.d. 19/04/2023; note di credito n. 20^{xxxxxx}153 d.d. 19/04/2023 e n. 20^{xxxxxx}676 d.d. 09/06/2020).

Risulta, altresì, insoluta la fattura n. 20^{xxxxxx}312 d.d. 26/07/2023 di euro 610,00.- per la mancata restituzione degli apparati in dotazione al cliente che seppur reiteratamente richiesti, come da documentazione allegata agli atti. L'istante presenta un insoluto complessivo di euro 766,65.-

Da ultimo, in relazione alla mancata risposta ai reclami, l'operatore riferisce di aver riscontrato tutte le richieste di chiarimento via mail (mail d.d. 18/04/2023, mail d.d. 26/04/2023, missiva d.d. 24/05/2023, fif. N. 50^{xx}586/CoK/CoK, mail d.d. 12/06/2023, mail d.d. 20/7/2023).

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, l'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante non sono meritevoli di accoglimento come di seguito precisato.

La richiesta di chiusura del contratto non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere, avendovi già provveduto il gestore in data 30/04/2023.

Sulle richieste formulate dall'istante sub a) e b), da trattarsi congiuntamente, si rileva che l'operatore convenuto, a seguito della comunicazione di disdetta del cliente, ricevuta in data 29/03/2023 ha, nei termini di legge, provveduto alla chiusura dei servizi ed emesso le fatture n. 20^{xxxxxx}152 d.d. 19/04/2023 e n. 20^{xxxxxx}312 d.d. 26/07/2023 come espressamente indicato nel contratto del 03/03/2021 (cfr. fattura costi di servizio di euro 122,00.- e fattura per mancata restituzione impianti di euro 610,00.-), nonché provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante mediante l'emissione di nota di credito per i servizi richiesti anticipatamente ma poi non fruiti a seguito della chiusura del contratto (nota di credito n. 20^{xxxxxx}153 d.d. 19/04/2023 di euro 72,96.- avente ad oggetto lo storno parziale della fattura n.

20xxxxxx126 d.d. 02/01/2023 di euro 224,97.- per servizio non usufruito dal 01/05/2023 al 30/06/2023).

Con comunicazione del 18/04/2023, la convenuta ha preannunciato al suo cliente la presa in carico della chiusura dell'utenza, richiesto la restituzione degli apparati entro il 30/05/2023, e con e mail del 26/04/2023, ha evidenziato la situazione contabile dell'istante (cfr. email d.d. 18/04/23 e 26/04/23 allegate alla memoria difensiva della convenuta).

L'istante, nonostante i solleciti di restituzione degli impianti da parte del gestore, non ha mai provveduto in merito né fornito alcun riscontro alle predette richieste; in questa sede nulla è stato prodotto sul punto, né vi sono contestazioni di sorta, nemmeno in questa sede, sull'addebito di tali costi né su quelli di chiusura del contratto di cui alle fatture n. 20xxxxxx152 d.d. 19/04/2023 e n. 20xxxxxx312 d.d. 26/07/2023 (sollecito d.d. 24/05/2023, mail d.d. 20/07/2023 allegate dalla convenuta).

Si evidenzia che la fattura n. 20xxxxxx126 d.d. 02/01/2023 fa riferimento al canone di fornitura del servizio per il periodo dal 01/01/2023 al 30/06/2023, con scadenza di pagamento in due tranche: al 31/01/2023 per euro 112,49.- (rimasta insoluta) e al 28/04/2023 per euro 112,48.- (pagata dall'istante) e per la quale il ricorrente chiede il rimborso (cfr. estratto conto bancario allegato in sede conciliativa e mail dell'operatore d.d. 26/04/2023).

Invero, dalla documentazione agli atti risulta che il gestore ha correttamente fatturato i costi al suo cliente fino al 30/04/2023 (termine di scadenza dei 30 giorni dal ricevimento, in data 29/04/2023, della disdetta del 17/03/2023) e provveduto ad emettere la nota di credito d.d. 19/04/2023 n. 20xxxxxx126 di euro 72,96.- per il periodo in cui l'istante non ha fruito dei servizi dal 01/05/2023 al 30/06/2023 a parziale storno della fattura n. 20xxxxxx126. (cfr. fattura d.d. 02/01/2023 di euro 224,97.-).

Dunque, parte istante è tenuta al pagamento dei servizi correttamente fatturati fino 30/04/2023, risultando alquanto generica e non precedentemente segnalata all'operatore l'asserita interruzione del servizio a seguito della quale veniva contestato il pagamento della fattura n. 20xxxxxx26 d.d. 02/01/2023, che tra l'altro risultava già insoluta.

In relazione alla richiesta di rimborso della fattura di euro 18,30.-, la mancata allegazione della fattura riferita a detto pagamento, non consente a codesto Corecom di effettuare alcun tipo di verifica o valutazione.

Le richieste sub a) e b) non sono pertanto accoglibili.

La richiesta sub c) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta viene rigettata non rientrando nelle fattispecie disciplinate dal Regolamento sugli indennizzi né tanto meno parte istante ha diritto al rimborso/storno dei servizi risultando gli stessi, come indicato sopra, addebitati correttamente dall'operatore fino al 30/04/2023 (cfr email d.d. 18/04/2023).

Altresì, non meritevole di accoglimento, è la richiesta formulata sub d) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami in quanto, l'unica comunicazione prodotta dall'istante risulta la disdetta del contratto ricevuta dall'operatore in data 29/03/2023 e dallo stesso riscontrata, nei termini regolamentari di 30 giorni, con la comunicazione di gestione della chiusura del contratto, cessato poi in data 30/04/2023, e l'invio della posizione contabile con l'emissione della nota di credito per i servizi non fruiti (e mail d.d. 18/04/2023 e d.d. 26/04/2023 di parte convenuta).

Tutto ciò premesso in fatto e diritto per le argomentazioni su esposte in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXXXX per le motivazioni di cui in premessa.

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).

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Firmato digitalmente da:

Roberta Sartor

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

Data: 22/03/2024 12:30:13

Firmato digitalmente da: Mario Trampus

Data: 22/03/2024 12:18:44