

DECRETO DIRETTORIALE CorecomFVG Fascicolo n. GU14/305051/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Stwi-net srl

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

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 Regolamento Indennizzi;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 14/07/2020 acquisita con protocollo N. 0301946 del 14/07/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

La posizione dell’istante. Parte istante riferisce di avere sottoscritto in data 21.12.2012 un contratto per la connessione internet con il gestore convenuto. Con fattura di data 01.10.2018 gli viene comunicata una variazione delle condizioni contrattuali relativamente ai costi di recesso che vengono portati da € 24,40 al valore minimo di € 122,00 a fronte di un canone mensile pari a € 24,28. La comunicazione anzidetta reca la seguente dicitura: "La nostra società, in caso di chiusura del contratto da parte del cliente si riserva di addebitare allo stesso le spese sostenute per la chiusura del contratto che vengono quantificate pari ad un valore minimo di € 122,00". Tale aumento viene ritenuto eccessivo, atteso che risulta quasi quintuplicato l’importo indicato per tale voce nelle fatture precedenti, e potenzialmente inibente, tale, cioè, da scoraggiando la cessazione contrattuale o l’eventuale passaggio ad altro operatore. Ciò detto, riferisce che, a seguito di recesso, avvenuto a gennaio 2020, con fattura di data 28.02.2020, gli vengono addebitati i costi sopra indicati a titolo di “spese di gestione chiusura contratto”. Ribadisce, al riguardo, la propria posizione evidenziando, inoltre, la sproporzione rispetto al costo del canone mensile e per tale motivo, richiede che gli venga effettuato il rimborso di € 97,60 dato dalla differenza tra l’importo pagato per le spese di recesso (€122,00) e l’importo previsto per le medesime spese antecedentemente al loro aumento (€ 24,40).

Posizione dell’operatore. Parte convenuta non produce alcuna memoria.

Motivazione del provvedimento. Si rileva, preliminarmente, che l'importo riferito ai costi di cessazione è apparso elevato e soprattutto non aderente ai criteri di proporzionalità indicati nell'allegato A di cui alla delibera AGCOM 487/18/CONS ("Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" parr. IV "Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza spese non giustificate da costi degli operatori" e V "Costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza") ai quali ogni gestore si deve attenere. Per tale motivo, stante anche la mancata presentazione di memorie da parte convenuta, si è ritenuto di procedere fissando l'udienza di discussione tenutasi in data 21.12.2020. In tale sede al gestore è stata richiesta la documentazione attestante l'invio del questionario sui costi di dismissione e trasferimento dell'utenza che ogni gestore deve obbligatoriamente inviare all'AGCOM con cadenza annuale in osservanza all'Allegato A di cui alla già citata delibera AGCOM 487/18/CONS (Par VIII, punto 37 "Obblighi informativi e di comunicazione"). Non avendo parte convenuta prodotto la documentazione richiesta sono state effettuate le opportune verifiche con l'AGCOM, Direzione tutela del consumatore, in merito all'avvenuta ricezione del questionario suddetto. Le verifiche indicate hanno avuto esito negativo. Tanto premesso, ritenuto incongruo l'importo richiesto per la cessazione del contratto, stante, inoltre, il mancato invio del questionario sui costi di dismissione e trasferimento della linea ed in assenza di prova contraria attestante l'invio medesimo, si ritiene di accogliere integralmente l'istanza di parte attorea disponendo che, per i costi di cessazione del contratto, avvenuta in data 31.01.2020, sia applicato l'importo previsto antecedentemente all'intervenuta rimodulazione. L'importo anzidetto, non contestato da parte convenuta, viene indicato da parte istante nella misura di € 24,40. Pertanto il rimborso dovuto è quantificato in € 97,60 (€ 122,00 importo rimodulato - € 24,40 importo antecedente) che si approssimano, in questa sede, in € 98,00. Tanto premesso

DETERMINA

- Stwi-net srl, in accoglimento dell'istanza del 14/07/2020, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di € 98,00 a titolo di rimborso parziale delle spese sostenute per la cessazione del contratto. Le spese di procedura sono compensate tra le parti.

È 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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Roberta Sartor