

DECRETO Fascicolo n. GU14/597807/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- Stwi-net srl

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 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 in data 06/03/2023;

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;

VISTA l’istanza dell’utente _____, del 30/03/2023 acquisita con protocollo n. 0088297 del 30/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante. L'istante lamenta quanto di seguito: "Da ottobre 2018 non si è più stati in grado di utilizzare alcun servizio né con il precedente operatore fallito né con ST Wi-Net Srl. Non si è mai stati informati del cambio operatore." Per tale motivo richiede lo storno integrale dell'insoluto fino alla cessazione della fatturazione ed il ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese di ST WI NET. Deposita, a sostegno di quanto asserito, relativa documentazione. Nelle proprie controdeduzioni eccepisce la tardività nel deposito della memoria difensiva di parte convenuta.

Posizione dell'operatore Il convenuto, costituitosi con memoria difensiva del 30.05.2023, richiamandosi a quanto già evidenziato all'istante nella comunicazione del 26/02/2021, contesta il mancato pagamento dei canoni di connettività fatturati all'istante a seguito dell'acquisizione, in data 03.04.2029, dalla curatela fallimentare, del ramo d'azienda della società KukiLink, di tutti i contratti di connettività stipulati con i relativi clienti già in capo alla stessa; precisa che di siffatta operazione veniva data comunicazione a tutti i clienti della KukiLink. Il gestore si è dichiarato estraneo a eventuali disservizi o mancanze del precedente gestore, e a fronte delle segnalazioni di anomalie sul servizio da parte dell'istante, nel periodo concomitante all'acquisizione della KukLink, non è intervenuto con i propri tecnici, stante l'appresa volontà di parte istante di inviare la disdetta del contratto poi non formalizzata. Il gestore convenuto, quindi, in assenza della disdetta dell'istante ed a fronte delle sue insolvenze, ha provveduto, in data 31.01.2021, alla chiusura del contratto con effetto alla scadenza legale del contratto stesso e allo storno dei canoni successivamente fatturati con nota di credito di euro 397,97.- (trecentonovantasette/novantasette). L'istante ad oggi presenta un insoluto di € 318,37.- (trecentodiciotto/trentasette) e non ha restituito gli apparati in comodato d'uso gratuito. Afferma che in caso di mancato raggiungimento di un accordo transattivo procederà per il recupero del credito.

Motivazione. All'udienza di discussione del 08.06.2023 l'istante respinge l'offerta pro bono pacis di euro 159,00.- (centocinquantanove/00) formulata dal convenuto ed insiste per l'accoglimento delle proprie richieste. Preliminarmente si rigetta l'eccezione sollevata dall'istante sulla tardività del deposito delle memorie di controparte in quanto superata dal fatto che il contenuto della stessa è riportato integralmente nel fascicolo documentale della precedente fase conciliativa alla quale il convenuto fa riferimento e, comunque, desumibile anche dalla documentazione prodotta dall'istante medesimo. L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e per quanto di seguito indicato è meritevole di accoglimento. Dall'istruttoria eseguita e dall'esame della documentazione agli atti risulta che l'istante sottoscrive in data 05/10/2018 con il gestore KukiLink un contratto per la fornitura del servizio di connettività, attivato in data 10/10/2018, della durata di 36 mesi con rinnovo automatico, salva disdetta e fatturazione annuale (cfr. doc di parte istante- contratto); fin da subito riscontra e segnala al gestore importanti problemi di connessione che compromettono l'utilizzo del servizio stesso senza ottenere alcun riscontro o risoluzione alla problematica (cfr. screenshot allegati alle e-mail dd. 22, 23, 25 e 26 ottobre 2018 dell'istante). In data 09.10.2019 l'istante contesta alla società convenuta la richiesta di pagamento della fattura del 03.10.19 ricevuta per un servizio non richiesto e non ricevuto e ribadisce di non aver alcun contratto in essere con tale società (cfr. fattura n. P 038 dd 03.10.19, e-mail 09.10.2019, 14.11.2029). La società convenuta a fronte di ulteriori insoluti invia all'istante il sollecito di pagamento del 22.12.2020 per l'importo di euro 477,56.- (quattrocentosettantasette/cinquantasei) e con diffida ad adempiere del 01.02.21, anticipa la risoluzione contrattuale e chiede il pagamento dell'insoluto di euro 318,37.- (trecentodiciotto/trentasette) relativo alle fatture n. 038 dd. 03.10.2019 di euro 238,78.- (duecentotrentotto/settantotto), n. 900 dd. 02.10.2020 di euro 238,78.- (duecentotrentotto/settantotto), dedotta la nota di credito n. 992 dd. 29.01.2021 di euro 159,19.- (centocinquantanove/diciannove) (cfr. doc. comunicazione dd. 22.12.20 e r.r. dd. 01.02.21). Nella nota di diffida evidenzia, inoltre, l'acquisizione, avvenuta in data 03.04.2019, da curatela fallimentare, del ramo d'azienda della KukiLink con subentro nella posizione attiva/passiva del contratto avente durata minima di 36 mesi e rinnovo automatico in assenza di una sua formale disdetta. L'istante, quindi, con comunicazione del 17.02.2021 contesta le richieste del gestore affermando di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione relativamente all'avvenuto subentro né all'applicazione di nuove condizioni contrattuali; evidenzia, altresì, che il servizio internet non ha mai funzionato e anche con la convenuta vani sono stati i contatti per la risoluzione della problematica (cfr

comunicazione istante dd. 17.02.21). Segue, quindi, tra le parti uno scambio di corrispondenza nella quale, in sostanza, ognuna si richiama a quanto in precedenza dedotto e contestato; la convenuta, inoltre, riferisce di aver inviato all'istante la comunicazione dell'acquisizione della società KukiLink (cfr riscontro gestore dd 26.02.2021, comunicazione di avvenuta chiusura del contratto, richiesta di saldo dell'insoluto dd. 28.05.2021, contestazione istante dd. 03.09.2022 e riscontro convenuta dd. 14.10.2022). Tanto premesso, a fronte del quadro sopra esposto, corre l'obbligo, preliminarmente, di evidenziare la particolarità delle circostanze in cui è venuto a trovarsi l'istante il quale, una volta sottoscritto il contratto con il gestore KukiLink, che di lì a poco è fallito, senza avere alcun servizio di connettività in essere e funzionante nonché un interlocutore per la risoluzione dei segnalati disservizi, inspiegabilmente, a distanza di un anno dall'attivazione del contratto, riceve una prima fattura della società STWi Net per un servizio internet, con pagamento anticipato per il periodo 01.10.19-30.09.20, che contesta non avendolo richiesto e nemmeno fruito (cfr. fattura n. 038 d.d. 03.10.19, e mail istante dd. 09.10.19 e d.d. 14.11.19). Solo a seguito della diffida del 01.02.21, e dopo aver esser stata emessa nel frattempo un'altra fattura, il ricorrente, viene formalmente a conoscenza del subentro della società convenuta nel suo contratto a seguito della l'acquisizione del ramo d'azienda. (cfr.doc convenuta fattura n. 900 d.d. 02.10.20 e r/r dd. 01.02.21). Nel corso del giudizio parte convenuta, a fronte delle contestazioni di controparte, non ha dato prova di averla informata per tempo dell'acquisizione del ramo d'azienda della KukiLink e di aver regolarmente erogato il servizio (cfr. doc. 2 e-mail dd. 09/10/2019, e-mail dd 14.11.2019, pec 17.02.2021, pec 03.09.2022, controdeduzioni 31.05.2023). Di fatto l'istante, a fronte delle sue segnalazioni, non ha mai avuto e fruito del servizio internet né con il gestore precedente né con quello convenuto (cfr screenshot richieste supporto a KukiLink dd. 22/10/2018, 23.10.2018, 25.10.2018,26.10.2018, screenshot comunicazione al convenuto dd. 09.10.2019, 14.11.2019, pec dd. 17.02.2021, pec dd. 03.09.2022). Dunque, per quanto evidenziato e a fronte del protrarsi dell'irreperibilità" del gestore, dell'assenza del servizio di connessione internet sia in pendenza del subentro del gestore convenuto che durante il periodo di fatturazione da parte di ST Wi net, come dallo stesso confermato (cfr pec convenuto dd. 26.02.2021), attesa la natura sinallagmatica del contratto di somministrazione oggetto di contestazione e l'inadempienza, di entrambi i gestori, parte istante è legittimamente giustificata a non eseguire la sua controprestazione nei confronti della società convenuta. Tra l'altro, il ricorrente ha comunque provveduto al pagamento nei confronti della società KukiLink, di un'annualità del servizio internet senza chiedere alcun rimborso (cfr. doc istante email 14.11.19). Pertanto in accoglimento delle richieste di parte istante, per le motivazioni su esposte, la società convenuta è tenuta allo storno dell'insoluto di euro 318,37.- (trecentodiciotto/trentasette) relativo alle fatture n. 038 dd. 03.10.2019 di euro 238.78.-(duecentotrentotto/settantotto), e n. 900 dd. 02.10.2020 di euro 238.78.-(duecentotrentotto/settantotto), dedotta la nota di credito n. 992 dd. 29.01.2021 di euro 159,19.- (centocinquantanove/diciannove) oltre al ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

DETERMINA

- Stwi-net srl, in accoglimento dell'istanza del 30/03/2023, è tenuta a , per le motivazioni di cui in premessa, stornare integralmente l'insoluto di euro 318,37.- (trecentodiciotto/trentasette) relativo alle fatture n. 038 dd. 03.10.2019 di euro 238.78.-(duecentotrentotto/settantotto), e n. 900 dd. 02.10.2020 di euro 238.78.-(duecentotrentotto/settantotto), dedotta la nota di credito n. 992 dd. 29.01.2021 di euro 159,19.- (centocinquantanove/diciannove) oltre al ritiro della pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberta Sartor