

**DELIBERA N. 79/2025**

**XXXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/735298/2025)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 22/07/2025;

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 modificata 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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX del 19/02/2025 acquisita con protocollo n. 0043872 del 19/02/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «• In data 30/01/2024 il sottoscritto attraverso il proprio reparto competente ha segnalato il seguente disservizio al servizio clienti Fastweb: "Problemi lentezza connessione VDIRECT"; • alla suddetta segnalazione è stato assegnato il ticket NO0000007136374; • in data 08/07/2024 è stata fatta una nuova segnalazione al servizio clienti Fastweb per: "PROBLEMA NETWORK CLOUD - Cloud Connect 1" errore"; • alla suddetta segnalazione è stato assegnato il ticket NO0000007476485; • che, a fronte di una non pronta e tempestiva risoluzione dei malfunzionamenti, il sottoscritto è stato costretto a recedere dal servizio "Fastcloud – Virtual Private DC – Backup (VM level)"; • in data 30/11/2024 è stata emessa la ft LA00451444 sulla quale risultano addebitati i seguenti costi a titolo di: "Addebiti/Accrediti canonici residui 1-2GUWHX4 - 1-2G4PWGG" pari complessivamente ad € 46.540,98 + iva; "FASTCLOUD DATACENTER Fastweb Network Managed Services FastCloud - Virtual Private DC - Canone Infrastruttura" - Periodo da 01/12/2024 a 14/12/2024, pari complessivamente ad € 677,42 + iva; "FASTCLOUD DATACENTER Fastweb Network Managed Services Backup (VM-level) - Canone Infrastruttura" - Periodo da 01/12/2024 a 14/12/2024, pari complessivamente ad € 90,32 + iva; • i suddetti addebiti denominati con la voce "Addebiti/Accrediti canonici residui 1-2GUWHX4 - 1-2G4PWGG", si configurano in capo all'utente come una "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge; • le voci di addebito indicate in fattura "Addebiti/Accrediti canonici residui 1-2GUWHX4 - 1-2G4PWGG" di fatto implicano la presenza in capo all'utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; • a fronte della voce di addebito "Addebiti/Accrediti canonici residui 1-2GUWHX4 - 1-2G4PWGG" non risulta specificato il periodo di riferimento; • ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti e senza l'imposizione di alcun vincolo temporale (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza); • anche ai sensi della nuova legge 124/2017 i suddetti costi di recesso non risultano giustificabili; • in data 17/09/2024 il sottoscritto ha inviato a mezzo pec una formale richiesta di recesso dei servizi denominati "Fastcloud – Virtual Private DC – Backup (VM level)" per cui la cessazione sarebbe dovuta avvenire entro 17/10/2024; • i canonici dei servizi "FASTCLOUD DATACENTER Fastweb Network Managed Services FastCloud - Virtual Private DC - Canone Infrastruttura", "FASTCLOUD DATACENTER Fastweb Network Managed Services Backup (VM-level) - Canone Infrastruttura" risultano addebitati sino alla data del

14/12/2024 nonostante ai sensi dell'art.1 comma 3 della legge 40/2007 "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: 1) l'emissione di una nota di credito a storno degli importi impropriamente addebitati a fronte della voce "Addebiti/Accrediti canonici residui 1-2GUWHX4 - 1-2G4PWGG" pari nel complesso ad € 46.540,98 + iva; 2) l'emissione di una nota di credito a storno dei canoni addebitati nel periodo 17/10/2024 - 14/10/2024, e quindi oltre il periodo di preavviso massimo di 30gg, pari nel complesso ad € 3.261,07 + iva.

## **2. La posizione dell'operatore**

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, preso atto delle richieste avanzate dall'utente, si oppone alle stesse ritenendole infondate. Per spiegare le ragioni di tale infondatezza occorrono alcune premesse di ordine generale: 1) il rapporto contrattuale nato tra le odierne parti in causa non ha avuto la sua genesi con la classica proposta di abbonamento costituente "contratto per adesione" ma è stato frutto di un progetto specificatamente studiato dall'operatore per le peculiari esigenze della società. Il tutto è dimostrato dalla struttura del contratto appositamente versato in atti: in cui si fa riferimento alla negoziazione dello stesso e al fatto che esso è stato redatto come offerta specificatamente intestata e riservata alla Xxxx S.r.l. 2) Inoltre: il rapporto negoziale nato tra Fastweb S.p.A. e Xxxx S.r.l. era destinato a soddisfare le esigenze d'impresa di quest'ultima. 3) Infine, ma soprattutto: va distinto l'istituto del "recesso" da quello della "risoluzione per inadempimento". Il primo è, infatti, un diritto del contraente di svincolarsi da un rapporto contrattuale: scelta da un lato insindacabile ma dall'altro portatrice delle conseguenze previste nel contratto stesso; il secondo è un modo di rendere privo di effetti un contratto nel quale una delle parti si è resa inadempiente delle proprie obbligazioni. a) Alla stregua del primo punto può affermarsi che il contratto intervenuto tra le parti in lite sfugge alle regole contenute negli artt. 1341 e 1342 c.c. destinati a disciplinare i c.d. (su citati) contratti per adesione e, pertanto, tutti gli articoli in esso contenuti sono validi: a prescindere dalla espressa e specifica accettazione. b) Giuridica conseguenza del punto 2), invece, è che non può essere certamente richiamata, come illegittimamente fa parte avversa, la disciplina del c.d. "decreto Bersani" che, com'è noto è destinato a tutelare il (solo) "consumatore": figura espressamente definita come "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta" (Cfr. art. 3 codice del consumo). a) Infine: la distinzione dei due istituti come esposta nel terzo punto rende del tutto priva di valore giuridico la frase: "a fronte di una non pronta e tempestiva risoluzione dei malfunzionamenti, il sottoscritto 'è stato costretto a recedere' dal servizio "Fastcloud – Virtual Private DC – Backup (VMlevel)" poiché l'utente, ritenendo la Fastweb inadempiente rispetto alle proprie obbligazioni contrattuali,

avrebbe dovuto attivare le tutele previste dagli artt. 1453 e 1454 cod. civ.. La diversa scelta di invocare il recesso – scelta squisitamente discrezionale e mai oggetto di costrizione: libera, legittima e fino a prova contraria, consapevole – effettuata dalla Xxxx S.r.l. ha sottoposto e sottopone quest’ultima alle conseguenze contrattuali previste, appunto, nel caso di recesso. In ragione delle considerazioni sopra esposte l’addebito delle somme indicate nelle fatture in contestazione è del tutto legittimo in quanto conforme alle disposizioni contrattuali contenute nell’art. 17 delle condizioni generali di contratto. E a maggior sostegno della posizione qui assunta dall’operatore appare opportuno far presente che: - l’avversa deduzione a tenore della quale: “i suddetti addebiti denominati con la voce “Addebiti/Accrediti canoni residui 1-2GUWHX4 1-2G4PWGG”, si configurano in capo all’utente come una “penale”, comunque denominata, a fronte dell’esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge;” è doppiamente infondata in quanto nessuna penale è stata addebitata all’utente (ma solo i canoni fino alla naturale scadenza del contratto) e non vi è alcuna legge che pone limiti agli accordi contrattuali intervenuti tra due contraenti /professionisti. - La successiva avversa deduzione secondo cui “le voci di addebito indicate in fattura “Addebiti/Accrediti canoni residui 1-2GUWHX4 - 1- 2G4PWGG” di fatto implicano la presenza in capo all’utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge” è anch’essa infondata in quanto, anche in questo caso, nessuna legge vieta di apporre vincoli temporali a questa tipologia (business) di contratti. - Inoltre, ripetesi, non potendosi applicare al contratto in esame la L. 40/2007, l’intera linea difensiva di parte ricorrente basata sull’applicazione di tale legge, viene meno e resta priva di pregio. A questo punto di poco rilievo sono le contestazioni sollevate dall’utente in relazione ai disservizi asseritamente patiti valendo unicamente la pena evidenziare che il ticket NO0000007476485 menzionato dal ricorrente è, in realtà, riferito e riferibile ad altro cliente e come tale non suscettibile di essere indennizzato e che il reclamo ha avuto suo tempestivo e motivato riscontro. Poco rilievo, si è detto, poiché – a fronte di disservizi di poco conto e meritevoli, a tutto voler concedere – di essere indennizzati con somme contenute – la Fastweb si rende anche in questa fase della procedura amministrativa, disponibile a definire transattivamente la posizione mediante il riconoscimento di uno storno parziale (ma sostanzioso) della fattura impagata accettando, a fronte dell’importo complessivo di € 56.631,44, il pagamento della minor somma di € 30.000,00 \* Ove il ricorrente non accettasse tale proposta, la Fastweb S.p.A. chiede il rigetto dell’istanza o la liquidazione dell’indennizzo nella misura di legge che verrà posto in compensazione con la maggior somma dovuta dall’utente all’operatore in virtù del mancato pagamento della fattura LA00451444 di cui sopra. Si specifica, ad adiuvandum, che caso analogo a quello qui in esame è stato affrontato e deciso dal Corecom Friuli Venezia Giulia e deciso in senso favorevole alla Fastweb con la recentissima delibera qui appositamente allegata».

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito dell’istruttoria, l’istanza deve ricevere parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre chiarire che, nel caso di specie, al di là dei lamentati malfunzionamenti, non si versa in un’ipotesi di risoluzione contrattuale, ma di mero

esercizio del recesso, come del resto attesta la richiesta di cessazione della linea allegata dall'utente in atti. Occorre inoltre ribadire, come da costante indirizzo dell'Autorità e di questo Corecom, che le disposizioni in punto di recesso contenute nella L. 40/2007 si applicano anche alle persone giuridiche. L'asserzione di parte convenuta secondo cui la non sarebbe applicabile al caso de quo poiché l'istante non è un consumatore ma una società non trova fondamento. L'Agcom ha dettato, attraverso le proprie linee guida, un vademecum per la corretta applicazione delle disposizioni di settore, nel quale ha chiarito, tra l'altro, che i diversi operatori presenti sul mercato sono tenuti a seguire i dettami della Legge Bersani, e in particolare a non imporre vincoli o causare ritardi nella fase di recesso anche per quanto riguarda i contratti stipulati con aziende e clienti "business" che possono, quindi, beneficiare in pieno dei vantaggi legati alla norma in questione. Il diritto di recesso con preavviso non superiore a 30 giorni (in qualsiasi momento e senza applicazione di penali, salvi i costi giustificati), sancito dalla "Bersani" nei contratti per adesione, deve essere rispettato dagli operatori anche con riguardo ai clienti business. Il criterio distintivo delle disposizioni di cui alla L. 40/2007, infatti, non è soggettivo, bensì fondato sulla qualificazione del contratto come per adesione (soggetto alla disciplina "Bersani") piuttosto che negoziato (non soggetto). Dall'esame di questa circostanza dipende la fondatezza o meno delle odierne pretese, non operando la L. 40/2007 distinzione di sorta tra persone fisiche, enti no profit, piccole imprese o grandi imprese. La decisione del Corecom Friuli Venezia Giulia, menzionata dall'operatore, muove per l'appunto da queste premesse: si è ritenuto in quel caso specifico, dall'esame dei documenti in atti, di essere in presenza di contratto negoziato, e non per adesione, traendone le consequenziali conclusioni. Nel caso di specie, viceversa, non vi sono elementi che portino a ritenere vi sia stata una qualsivoglia partecipazione del cliente alla determinazione del rapporto contrattuale. Sul punto non può che concordarsi con quanto sostenuto nelle memorie di replica dell'istante circa l'esistenza di molteplici elementi che denotano il contratto come "per adesione": il regolamento negoziale e le condizioni generali di contratto sono state predisposte integralmente ed esclusivamente dal contraente più forte (Fastweb); è assente qualunque evidenza anche minima di una trattativa avvenuta fra le parti; è fatto palese richiamo, a pag. 18 del contratto, agli 1341 e 1342 del c.c.; non si ravvisano modifiche apportate dal cliente dopo averne liberamente apprezzato il contenuto; il contratto ricalca pedissequamente lo schema contrattuale predisposto dall'operatore per le grandi aziende, destinato dunque a regolare una pluralità indeterminata di rapporti. Nella sezione del contratto denominata "esigenze del cliente" è indicato semplicemente il tipo di servizio richiesto, senza null'altro aggiungere ("attivazione di servizi cloud con ambiente vCloud e Backup VM\_Level"). Versandosi in ipotesi di contratto per adesione, dunque, anche al caso di specie deve essere applicata la disciplina di cui al cd. "decreto Bersani", con la conseguenza che le penali addebitate sono da considerarsi illegittime e andranno pertanto stornate. Può dunque trovare accoglimento la domanda sub I), di storno dei canoni residui per l'importo di 46.540,98 euro + iva (pari a 56.780,00 euro iva inclusa), addebitati con fattura del 30/11/2024, in quanto costi non giustificati alla luce della richiamata disciplina. È agevole interpretare la richiesta sub II) come richiesta di storno dei canoni addebitati nel periodo 17/10/2024 - 14/12/2024. Solo per mero errore materiale, infatti, con tutta evidenza, il periodo è stato

indicato come 17/10/2024 - 14/10/2024. Vigendo anche per il contratto in esame, come ribadito, la disciplina di cui alla L. 40/2007, deve applicarsi anche in questo caso il divieto di fissazione di un preavviso per il recesso superiore a 30 giorni. Sotto tale profilo, anche questa domanda risulta dunque fondata. Non vi è tuttavia prova che gli importi addebitati equivalgano alla quantificazione operata dall'utente. A differenza che per la domanda sub I), la fattura allegata dall'utente prova addebiti imputati a canoni solo per parte della cifra richiesta. Si ritiene dunque di poter accogliere la richiesta di storno solo limitatamente alle somme imputate a canone per periodi successivi al 17 ottobre 2024 di cui si ha evidenza, ovvero 767,74 euro + iva (pari a 936,64 euro iva inclusa) addebitati a titolo di canone per il mese di dicembre 2024 con fattura del 30/11/2024.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb SpA è tenuta allo storno dalla posizione debitoria dell'utente, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, al rimborso mediante sconto in fattura con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, dell'importo complessivo di 57.716,64 euro per addebiti non spettanti.

**2.** 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.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 22 luglio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco