

**DELIBERA N. 105/2024**

**XXXXXXXXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/515324/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 19/7/2024;

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 XXXXXXXXXXXX del 06/04/2022 acquisita con protocollo n. 0116807 del 06/04/2022;

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'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «Con la presente si contesta integralmente la richiesta di pagamento pari ad € 2374,30 come da fatture n. LA00322818, n. LA00322819, LA00423520 dallo stesso ricevute ed emessa dal Vostro operatore Fastweb S.p.A. attinente il codice cliente LAXXXXXX32. Ed invero, in data 16.06.2021 è stata inviata pec di cessazione di tutti i link e le numerazioni secondarie associate alle numerazioni principali migrate ad altro gestore. Da comunicazione con il Vostro contact center si è appreso che la cessazione delle numerazioni e dei link ad esse collegati sono stati cessati a 90 gg dall'invio della medesima, fatturando pertanto nei due mesi successivi all'invio della pec. Si deve evidenziare anche che nel caso di specie siamo di fronte ad un caso di doppia fatturazione poiché le numerazioni n. 08XXXXXX22 e n. 08XXXXXX03 sono state oggetto di migrazione ad altro gestore nel maggio 2021 e continuano tutt'oggi ad essere fatturate da Fastweb. Le fatture n. LA00322819, LA00423520 per il periodo giugno - luglio, agosto - settembre attengono solo ed esclusivamente alle numerazioni su menzionate il cui effettivo servizio voce e dati è fornito da altra compagnia. Inutile evidenziare la mancanza di serietà che colora la Vostra compagnia poiché la cliente in possesso di diverse sedi e diverse connessioni in data 15.03.2021 ha inviato pec per richiedere la scadenza del vincolo contrattuale sulle diverse sedi ma detta richiesta purtroppo è rimasta inevasa lasciando la "X XXXXXX SRL" nell'inconsapevolezza totale di come agire per non incorrere in doppie fatturazioni. Nella fattura n. LA00322818 di € 1788,70 sono stati applicati costi di recesso anticipato pari a € 800+ iva. Orbene, non v'è chi non vede che detta "penale" viola quella che è la libertà contrattuale delle parti e il principio di buona fede contrattuale in esso consacrata. Su tale questione riportiamo la disciplina della preesistente Legge Bersani che già si indirizzava chiaramente verso una maggiore tutela delle parti più deboli i consumatori. Artt. 1341 e 1342 del c.c. Per quanto invece riguarda la previsione di nullità citiamo l'art. 33 della Legge 203 del 2005 e l'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 che introduce una norma relativa alla gratuità del recesso del contratto. L'eliminazione dei costi tende palesemente a riguardare l'utente ritenuto parte debole del rapporto, il costo di disattivazione o a maggior ragione quello di cessazione contratto, posto che in quest'ultimo caso si ha un passaggio dell'utente ad altro operatore, di per sé non può giustificarsi, alla luce del precetto normativo sopra evocato, perché si finirebbe per rendere oneroso il recesso, che invece la legge ha voluto gratuito. In ultima analisi, possiamo benissimo dire che i contratti per adesione stipulati con gli 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 e/o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali e/o ritardi non

giustificati e senza spese. Si riporta a sostegno la Delibera AGCOM 98/15/CIR 4. In merito alla fatturazione ad oggi esistente sulle numerazioni n. 08xxxxxx22 e la n. 08xxxxxx03 si deve evidenziare l'esistenza delle delibere nn. 274/07/CONS e 611/13/CONS con cui l'Autorità ha definito le procedure per il passaggio degli utenti tra operatori di rete fissa che utilizzano prodotti di accesso wholesale forniti da TIM, rispettivamente, su rete in rame e su rete NGAN (FTTC e FTTH). Ad integrazione delle procedure esistenti, con delibera n. 215/18/CIR l'Autorità ha avviato un procedimento di consultazione pubblica per la regolamentazione di procedure idonee a garantire ai clienti il passaggio ad altro operatore alla luce dei contesti competitivi emergenti sulle reti FTTH. Agli esiti della consultazione pubblica, l'Autorità ha adottato la delibera n. 82/19/CIR che disciplina il caso di passaggio dei clienti di operatori di rete fissa che utilizzano reti FTTH di operatori wholesale diversi da TIM assicurando che la migrazione dell'accesso fisico e delle numerazioni associate avvenga in modo sincronizzato, tecnicamente efficiente e nel minor tempo possibile. La delibera n. 274/07/CONS ha successivamente introdotto le procedure di migrazione ed attivazione: l'utente può, per la prima volta, passare da un operatore all'altro, senza interruzione del servizio, con portabilità del numero fisso, senza la necessità di cessare il precedente contratto e rientrare in Telecom Italia. Le procedure di migrazione sono divenute operative a fine 2008 con la pubblicazione della Circolare del 9 aprile 2008 - Modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS e con la sottoscrizione tra gli operatori di un Accordo Quadro (14 giugno 2008), che supera i limiti dei precedenti accordi bilaterali. Le procedure di migrazione sono poi state perfezionate, estese ai servizi offerti sulle moderne reti di accesso in fibra ottica (NGAN). L'utente non deve preoccuparsi della specifica procedura da avviare. Per cambiare operatore mantenendo il proprio numero, anche in tecnologia VoIP, è sufficiente che l'utente aderisca ad una offerta commerciale del nuovo operatore e gli comunichi il proprio codice di trasferimento dell'utenza. «Non è necessario, pertanto, comunicare il recesso al vecchio operatore: sarà compito del nuovo operatore avviare la procedura corretta e trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale dell'utente»». In ragione di tali premesse, chiede lo storno delle fatture n. LA00322818, n. LA00322819 e n. LA00423520.

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

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «La Fastweb S.p.A., a mezzo del sottoscritto legale, con il presente atto contesta le avverse deduzioni e richieste e chiede che le stesse vengano dichiarate infondate per le ragioni di seguito spiegate. In merito all'applicabilità del c.d. «Decreto Bersani» al rapporto contrattuale in esame tale richiamo appare del tutto inconferente e, come tale, destinato ad essere respinto in quanto il contratto in oggetto rientra nella categoria Medium Piccole e Medie Imprese. Ciò vuol dire che laddove il contraente si muova nell'ambito della sua attività d'impresa (e la Società ricorrente si è innegabilmente mossa in tal senso), lo stesso sfugge alla tutela del consumatore e del Decreto Bersani non potendo più essere considerato «contraente debole». È certamente noto al Corecom Adito (e certamente anche a controparte) che la L. 40/07 prevede, testualmente, «misure a tutela del consumatore» inteso, quest'ultimo,

come il soggetto che si relaziona sul piano negoziale con un professionista per ragioni indipendenti dalla sua (eventuale) attività di impresa. Orbene: è innegabile che, nel caso che ci occupa, l'utente agisca nel presente procedimento nella sua veste di società, e dunque chiaramente con la qualifica di attività professionale ed in tale veste si è vincolato contrattualmente alla Fastweb, avendo stipulato un contratto di telefonia con il proposito di utilizzarlo nell'ambito dell'attività d'impresa, circostanza suggerita anche dalla categoria del contratto: di tipo "affari", destinato esplicitamente alle piccole e medie imprese. La ricorrente non potrà, dunque, né in questa né in altre sedi, avvalersi della tutela rafforzata prevista per il consumatore. Quanto al merito della vicenda: controparte contesta le fatture emesse dopo il 16 giugno 2021, nelle quali si addebitano all'utente i costi per il recesso anticipato e i canoni mensili. Ebbene, a tal riguardo, va evidenziata la piena legittimità delle stesse: il contratto in oggetto è stato sottoscritto il 30 luglio 2018 con vincolo a 36 mesi e, pertanto, a fronte della disdetta del 16.06.2021 e quindi della risoluzione anticipata del contratto presentata dall'utente, la Fastweb ha correttamente addebitato allo stesso la penale di recesso anticipato. Tutto ciò nel pieno rispetto delle condizioni generali di contratto accettate dall'utente in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento appositamente qui prodotta. Si noti, infatti, che la proposta di abbonamento per piccole e medie imprese sottoscritta 3 Viesse s.r.l. prevedeva un vincolo temporale minimo di 36 mesi con rinnovo automatico, salvo disdetta da inviare almeno 90 giorni prima della predetta scadenza naturale; disposizione chiaramente contenuta nell'art. 17 delle condizioni generali di contratto che prevede il diritto della Fastweb di ottenere dal cliente che receda anticipatamente un importo fisso. Pertanto, vista la decisione dell'utente di recedere dal rapporto contrattuale la Fastweb ha semplicemente addebitato nell'ultima fattura (quella di chiusura del rapporto contrattuale) i costi di recesso e i canoni dovuti. Infatti, in caso di dismissione dei servizi è previsto un preavviso di 90 giorni e in caso di recesso anticipato l'addebito dei canoni a scadere, come correttamente avvenuto nel caso di specie. Ne consegue che tutte le fatture sono pienamente legittime e meritevoli di essere onorate. L'utente, infatti, ha sottoscritto la proposta di abbonamento dopo averla espressamente negoziata con l'operatore e dunque era ben consapevole di quelle che erano le condizioni contrattuali in caso di risoluzione anticipata. Emerge, dunque, piena trasparenza, correttezza e puntualità dell'operatore nella gestione dell'intero rapporto contrattuale intercorso con parte avversa: le tempistiche e gli oneri informativi sono stati tutti ampiamente rispettati. Quanto alla contestata doppia fatturazione occorre precisare che con il recesso del 16/06/2021 e con la successiva pec del 28/06/2021 l'utente chiedeva la disdetta di tutte le numerazioni ad eccezione di quelle oggetto della presente contestazione ossia i numeri 08xxxxxx22 e 08xxxxxx53, in relazione a tali numeri la disdetta veniva, infatti, inviata solo in data 12/11/2021 e pertanto, anche in questo caso le fatture sono state regolarmente emesse. A ciò si aggiunga, come comunicato anche dal servizio Clienti con pec del 15/11/2021, che, nonostante il passaggio ad altro operatore, ciò non comporta automaticamente la cessazione di tutti i servizi, ma solo di quelli per cui è presentata richiesta di cessazione. Nel caso di specie, non essendo mai pervenuta la richiesta di risoluzione per il servizio dati e di connessione lo stesso è rimasto attivo e le fatture pertanto sono state regolarmente emesse. Pertanto, nessun indennizzo risulterà dovuto

anche perchè tutte le comunicazioni dell'utente sono state prontamente riscontrate dall'operatore dal Servizio Clienti con pec del 24/06/2021, 08/09/2021 e 15/11/2021. Deve solo aggiungersi, per completezza, che l'utente presenta ad oggi, una posizione debitoria complessiva pari ad € 4.967,86». Conclude per il rigetto.

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

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente allega in atti le fatture n. LA00322818, n. LA00322819, non anche la n. LA00423520. È limitatamente alle prime due fatture, di cui si ha evidenza, che sarà svolto l'esame di legittimità. La fattura n. LA00322818 del 31 luglio 2021, contestata dall'istante, contiene, tra le voci di costo "canoni per recesso anticipato", e altri "canoni" ordinari per il servizio relativi ai mesi di agosto e settembre 2021, a fronte di un'utenza già cessata con atto di recesso del 16/6/2021. Sin dalla denominazione, e come confermato dalle stesse memorie del gestore, l'addebito "canoni per recesso anticipato" viene a configurarsi come penale di recesso tout court, in quanto tale del tutto in contrasto con le previsioni di cui all'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007. L'assunto dell'operatore secondo cui la cd. Legge Bersani non si applicherebbe alle persone giuridiche è stato più volte rigettato sia da questo Corecom che dall'Autorità, in quanto del tutto erroneo. 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 recessione 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, la cui ratio risiede non solo nella tutela del consumatore, ma anche della libertà del mercato. Ancora, alla luce della richiamata disciplina, è del tutto illegittimo l'addebito dei canoni per le ulteriori due mensilità successive alla disdetta, atteso che la norma vieta clausole che prevedano un preavviso maggiore di 30 gg per l'esercizio del recesso, rendendo nulle le contrarie previsioni. Entrambe le voci di costo addebitate con fattura n. LA00322818, dell'importo totale di 1.788,70 euro, sono dunque illegittime; pertanto tale fattura andrà integralmente stornata, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, rimborsata. Stante l'irregolare emissione di fattura da parte del gestore, deve trovare altresì applicazione, nel caso di specie, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché 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.” Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Fastweb Spa, in favore dell’istante, la somma di € 178,87 a titolo di indennizzo per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. Non può viceversa trovare accoglimento la domanda di storno in relazione alla fattura n. LA00322819 del 31 luglio 2021, contenente canoni per numerazioni disdettate solo nel successivo mese di novembre.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell’istanza, Fastweb Spa è tenuta a stornare, ovvero a rimborsare in caso di avvenuto pagamento, l’importo di 1788,70 (millesettecentoottantotto/70) euro per fatturazioni illegittime. Fastweb Spa è altresì tenuta a corrispondere all’istante la somma di 178,87 (centosettantotto/87) euro a titolo di indennizzo per illegittima fatturazione. Gli importi da a titolo di rimborso e di indennizzo, maggiorati degli interessi legali a far data dalla presentazione dell’istanza di definizione e fino all’effettivo soddisfo, potranno essere corrisposti anche mediante compensazione della posizione debitoria.

**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, 19 luglio 2024

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

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco