

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 36 del 25 settembre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / FASTWEB S.P.A.
(GU14/674582/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	x	
Fabrizio Comencini	x	
Stefano Rasulo		x
Enrico Beda	x	
Edoardo Figoli		x

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX del 16/04/2024 acquisita con protocollo n. 0108783 del 16/04/2024

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante espone quanto segue. In data 2/9/2020 è stato attivato un servizio voce e dati Fastweb. In data 23/11/2023 è stata inviata PEC di disdetta per passaggio ad altro OLO. In data 19/1/2024 è stata ricevuta una fattura con delle penali pari ad € 6.200,00 + IVA anche se passati i 36 mesi di contratto. L'istante sottolinea di aver regolarmente pagato le fatture precedenti ed è disponibile a saldare la parte abbonamenti fatturata nella fattura nr. LA00009623 per € 286 + IVA.

l'istante conclude chiedendo lo storno totale dei 6200 € + IVA richiesti dall'operatore, a fronte del saldo dei 286 € dovuti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto – Fastweb S.p.A. – ha prodotto memoria difensiva in data 7/6/2024, rilevando quanto segue.

In data 29/7/2020, la società istante sottoscriveva una proposta di abbonamento “Grandi aziende – offerta unlimited pack”, che prevedeva una durata minima di 36 mesi. Ai sensi dell'art. 17 delle Condizioni generali di contratto “Grandi Aziende” di Fastweb, “Il contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima garantita ed indicata nella proposta e/o offerta commerciale. Il contratto si rinnoverà per lo stesso periodo, salvo comunicazione di recesso inviata mediante racc. AR con preavviso di 90 giorni rispetto alla scadenza” (...) “Qualora il cliente intenda recedere dal contratto prima della sua scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373 c.c. un importo pari alla somma degli importi mensili che, in base al contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla naturale scadenza del medesimo contratto”.

La prima scadenza del contratto in oggetto è quindi avvenuta il 25/9/2023, momento in cui, in assenza del recesso con preavviso di 90 giorni rispetto alla scadenza, il contratto si è rinnovato per lo stesso periodo, ovvero per altri 36 mesi, con la prossima scadenza prevista per il 25 settembre 2026. Pertanto l'istante, società commerciale, non solo ha espressamente aderito mediante apposita sottoscrizione in calce all'art. 17.1 e 17.3 delle c.g.c., ma anche all'ulteriore e successivo articolo che espressamente prevede che “al termine di tale periodo (durata minima contrattuale) il contratto si intenderà rinnovato tacitamente, salvo diversa comunicazione da parte del cliente”. Di tanto, peraltro, Fastweb ha informato controparte in data 25/1/2024 in riscontro al reclamo inviato dall'istante il 24/1/2024. A tal fine, peraltro, significativo appare il richiamo a quanto deciso dal Corecom Emilia Romagna con la Delibera 196/2020, laddove proprio per un caso analogo a quello in oggetto, è stato espressamente statuito che: “A riprova della correttezza del proprio operato l'operatore allega le “Condizioni Generali di Contratto Piccole e Medie Imprese per la fornitura del servizio fisso”, che prevede all'art. 17, comma 3, per l'ipotesi di recesso dal contratto prima della sua scadenza naturale, la corresponsione, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, comma 3, c.c. di un importo fisso. [...] Non potendosi ritenere che l'istante non conoscesse dette condizioni generali [...] legittima appare l'avvenuta fatturazione dei costi così previsti, conosciuti ed accettati dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento. [...] Per questi motivi, il Corecom all'unanimità rigetta l'istanza [...] nei confronti della società Fastweb S.p.A.”. In tal senso si veda, altresì, anche l'ordinanza emessa dal Tribunale di Nocera Inferiore in data 10 settembre 2020, laddove ha espressamente statuito che: “La Fastweb ha prodotto la proposta di abbonamento sottoscritta [...] che attestava di aver preso visione delle condizioni generali di contratto e apponeva la doppia sottoscrizione in calce all'elenco di una serie di clausole indicate mediante il numero e la rubrica. [...] Tale modalità specifica di approvazione delle clausole onerose predisposte unilateralmente da uno dei contraenti deve ritenersi valida ed efficace. Sul punto la Cassazione ha più volte

ribadito che, nel caso di condizioni generali di contratto, l'obbligo della specifica approvazione per iscritto a norma dell'art. 1341 c.c. della clausola vessatoria è rispettato anche nel caso di richiamo numerico a clausole, onerose e non. [...] (v. Cass. Civ. Sez. VI – 3 Ord., 09/07/2018 n. 17939)".

Sulla questione, peraltro, si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. XXXXXX] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta. Fastweb, pertanto, nel caso di specie ricevuta la richiesta di disdetta da parte della società istante XXXXXXXX XXXX. in data 23 novembre 2023, ha provveduto correttamente e tempestivamente a portala in esecuzione, attraverso la chiusura del contratto in oggetto in data 23 febbraio 2024, ovvero nel termine di 90 giorni previsto dalla normativa (art. 17, comma 1 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb – 2), provvedendo, altrettanto legittimamente ad emettere la fattura in contestazione contenente, come visto pocanzi, il legittimo e dovuto addebito penale per recesso anticipato di cui all'art. 17, comma 3, delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb (doc. 2), per le ragioni innanzi ampiamente esposte.

Non si comprende, pertanto, come possa parte istante richiedere, nel presente procedimento, "Storno totale dei 6.200 € + iva con il saldo dei 286 € + iva a Voi dovuti", laddove è bene ribadire che la fattura in contestazione risulta assolutamente legittima, secondo quanto previsto dalla legge e dalla normativa di settore, e non si comprende per quale motivo controparte ritenga di non doverle pagare; a tal fine appare difatti, necessario rilevare che la suddetta fattura di chiusura contiene il legittimo e dovuto addebito "penale per recesso anticipato", se è vero, come è vero, che come visto pocanzi, controparte ha formalizzato recesso prima della nuova scadenza del contratto prevista per il 25 settembre - 4 - 2026, di talchè così come espressamente e chiaramente previsto all'art. 17, comma 3, delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb debitamente accettate e sottoscritte da controparte.

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, l'istante lamenta l'applicazione di penali, da parte di Fastweb, a seguito della disdetta – formalizzata il 23/11/2023 – dei servizi voce e dati attivati il 2/9/2020, nonostante la permanenza presso l'operatore sia stata superiore a 36 mesi complessivi XXXXXXXXXXXX rammentando di aver sempre pagato le precedenti fatture, chiede quindi lo storno delle penali computate, manifestando la propria disponibilità a corrispondere la parte abbonamenti addebitata nella fattura contestata (n. LA00009623).

L'operatore rileva che la società istante ha specificamente accettato condizioni generali di contratto prevedenti che il contratto stipulato tra le parti si sarebbe rinnovato automaticamente per la stessa durata pattuita inizialmente, salva la possibilità per l'utente di recedere con preavviso di 90 giorni rispetto alla scadenza; a tal riguardo, Fastweb evidenzia che il contratto originariamente stipulato tra le parti sarebbe andato a scadenza il 25/9/2023 e che, pertanto, il recesso comunicato dall'utente il 23/11/2023 è da ritenersi intempestivo, con conseguente addebito all'utente – contrattualmente previsto – della somma degli importi mensili che, in base al contratto stipulato, sarebbero maturati in favore dell'operatore sino alla (nuova) scadenza del contratto (fissata, con decorrenza dal rinnovo automatico del 25/9/2023, al 25/9/2026). Fastweb chiede, di conseguenza, il rigetto integrale della domanda dell'istante.

All'esito dell'istruttoria, deve ritenersi che le richieste della società istante non possano trovare accoglimento.

Occorre premettere che la disciplina dettata dall'art. 1, comma 3, D.L. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani), per la quale il recesso o il trasferimento ad altro gestore debbono avvenire senza vincoli temporali e senza addebito di costi ingiustificati, risulta essere relativa alle forme del c.d. "contratto per adesione" per gli effetti di cui alla norma innanzi citata; le evidenze documentali emerse dal confronto tra le parti della presente controversia (in particolare l'offerta economico-tecnica prodotta dall'operatore) suggeriscono, invece, che il contratto tra Fastweb e XXXXXXXXXXXX sia stato predisposto previa trattativa tra le parti, conformemente alle esigenze dell'utente (sul punto, v. in senso conforme Delibera Corecom Lombardia n. 34/2023). In merito alla qualificazione del contratto stipulato tra le parti quale contratto per adesione, alcuna considerazione è stata formulata dall'istante.

Ciò premesso, si rileva in primo luogo che il contratto sottoscritto tra le parti prevedeva una durata triennale, decorrente dalla data di attivazione (25/9/2020), con la possibilità di ulteriore rinnovo triennale, fatta salva la possibilità per le parti di formalizzare disdetta/recesso entro 90 giorni rispetto alla scadenza del primo triennio. Il contratto stipulato tra le parti prevede che *"il contatto avrà durata minima garantita indicata nella Richiesta/Offerta Commerciale, il Contratto si rinnoverà per lo stesso periodo, salvo comunicazione di recesso inviata mediante raccomandata a/r con un preavviso di 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza"* ed all'art. 17.3 in cui è previsto che *"Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua naturale scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3 comma, c.c., un*

importo pari alla somma degli importi mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla naturale scadenza del medesimo Contratto”.

Pertanto, conformemente a quanto documentalmente provato da Fastweb e in assenza di contestazione dalla parte istante, è possibile affermare che la prima scadenza naturale dei contratti attivati fosse da individuarsi nel giorno 25 settembre 2023; i contratti si sarebbero rinnovati automaticamente, per effetto della mancata tempestiva disdetta da parte dell'utente, fino al 25 settembre 2026. XXXXXXXX infatti, ha formulato disdetta solo in data 23 novembre 2023, pertanto oltre la decorrenza del termine ultimo per poter tempestivamente recedere dal contratto.

Ne consegue che il contratto in parola si è rinnovato per un ulteriore triennio, legittimando l'Operatore a proseguire nella fornitura dei servizi e nella relativa fatturazione e a richiedere, in caso di recesso anticipato, quanto stabilito all'art. 17, comma 3 delle condizioni generali di contratto sottoscritte tra le parti.

Non risultano elementi da cui desumere che l'istante non conoscesse dette condizioni generali; si può ritenere, invece che il diritto di recesso esercitato sia frutto della mera discrezionalità dell'istante: da un lato, infatti, la comunicazione PEC di XXXXXXXXXXXX del 23/11/2023 chiede la cessazione in quanto i servizi sarebbero “non più in uso”, e, dall'altro lato, non risultano documentalmente reclami relativi a problematiche, eventualmente lamentate dalla Società istante, tali da legittimare la richiesta di un recesso senza spese (sul punto, v. in senso conforme Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 196/2020).

Conclusivamente, pertanto, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXXXXXX non possa essere accolta.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.