

**DELIBERA N. 106/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ Fastweb S.p.A.  
(GU14/510446/2022)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 18 giugno 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 21/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante titolare di un contratto *business* con la società Fastweb S.p.A. di seguito, per brevità, Fastweb, lamenta un disservizio sulle linee a sé intestate, l'attivazione non richiesta di due contratti, nonché l'addebito di costi di recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “nel dicembre del 2020 decideva di passare in Fastweb, dove viene predicata dall'agente chiarezza e trasparenza per quanto riguarda i costi ed un'assistenza premium entro 8 ore lavorative”.
- “Lamentava (...) un disservizio sulla linea nel mese di luglio 2020 non risolto tempestivamente”;
- “dopo alcuni mesi le fatture lievitavano e pertanto chiamando scopriva che erano stati attivati 3 contratti con codice 1-1pqxxxx 05525xxxx poi un altro contratto 1-1txxxx- e per finire 1-1pqxxxx il tutto portando le fatture da le 200€ pattuite alle 600€”;
- “perveniva inoltre una penale di recesso a seguito della cessazione dei 2 contratti mai sottoscritti senza però aver mai effettuato alcun tipo di formale recesso”.
- In data 13 settembre 2021 inviava un reclamo a Fastweb, con il quale dichiarava di “essere possessore del contratto Fastweb, con il codice cliente 1-1TRxxxx” e di essersi ritrovato ad affrontare diversi problemi con la compagnia. Precisava di aver sottoscritto un contratto per una “connessione fibra 200/20 al costo di circa 200€ bimestre più IVA”. Tuttavia, si trovava poi a ricevere fatture che superavano

i 600 euro, scoprendo che aveva *“attivi tre contratti”*, di cui due con numeri sconosciuti e relativi servizi fibra, collegati all’utenza n. 055 2xxxx, attivati senza la sua autorizzazione in data 11 maggio 2021. In aggiunta a ciò, lamentava l’attivazione non richiesta di una *“linea dati con fibra attivata e un servizio di assistenza premium che non aveva mai richiesto e che non ha soddisfatto le aspettative, con interventi tecnici ritardati”*. Contestava, fra l’altro, i numeri 0551998xxxx e 055199xxxx in quanto sconosciuti, chiedendone contestualmente la disdetta.

In data 14 febbraio 2022, la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante, quantificando *“i rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.000.00”* ha chiesto:

- i) *“rimborso di tutto quello pagato in eccedenza circa 2000€ [e] storno eventuali insoluti ritiro pratica recupero crediti.”*

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

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito *“la fondatezza dell’avversa istanza e chiede il rigetto delle avverse pretese”*.

*“Nello specifico occorre precisare, appunto, che a nome dell’utente risultavano attivi tre contratti:*

- *pda del 21/12/2020 relativo ad un contratto della tipologia Web Business Prime Edition per la sola connettività;*
- *pda del 21/12/2020 relativo ad un contratto per fonia e connettività, con richiesta di portabilità di 3 utenze da Vodafone;*
- *pda del 18/04/2021 relativo ad un contratto per fonia e connettività, con richiesta di attivazione di 2 linee Fastweb.*
- *Da un’analisi dettagliata dei contratti, si ribadisce tutti regolarmente sottoscritti, e delle fatture si rileva che l’affermazione avversaria, a tenore della quale la Fastweb avrebbe addebitato all’utente delle penali e dei costi non concordati, è del tutto falsa e non rispondente al vero”*.

L’operatore ha *“precisa[to] che a seguito della disdetta di due dei tre contratti effettuata dall’utente a mezzo pec in data 13 settembre 2021, richiesta regolarmente espletata dall’operatore il 15/12/2021 ossia nei termini contrattualmente previsti (90 giorni), non sono state applicate penali in fattura se non nella fattura di gennaio 2022 in relazione al contratto Web Business per recesso anticipato, mentre in relazione al contratto di aprile 2021 risultano addebitate solo le rate residue che in relazione al contratto sottoscritto sono effettivamente dovute”*.

Al riguardo, in memoria, la società Fastweb ha dedotto quanto segue:

- *“[l]a fattura sopra menzionata, infatti, contiene l’addebito delle rate residue del servizio di attivazione “business assist” che, in occasione dell’apertura del rapporto contrattuale fu rateizzato in 48 rate; tant’è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura e sono sempre state pagate senza alcuna contestazione fino a che l’utente, immotivatamente, si è reso moroso di rilevanti importi in relazione a tutti e tre i contratti sottoscritti”.*
- *“Pertanto, vista la decisione dell’utente di recedere dal rapporto contrattuale prima di aver versato tutte le rate, la Fastweb ha semplicemente addebitato nell’ultima fattura (quella di chiusura del rapporto contrattuale) le rate residue del servizio in parola”;*
- *“tale voce di addebito è già stata sottoposta all’attenzione di altra autorità che ne ha affermato la piena legittimità (cfr. Determina Corecom Abruzzo 18.03.22) [e ne] consegue che tutte le fatture sono pienamente legittime e meritevoli di essere onorate”;*
- *“[l]’utente, infatti, ha sottoscritto le tre Pda dopo averle espressamente negoziate 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”.*
- *“Tra l’altro va evidenziato il fatto che l’utente, con affermazioni tra loro contrastanti, dapprima contesta di aver sottoscritto i tre contratti e manda pec di disdetta, per poi affermare nel formulario del GUI4 che “sono stati cessati i due contratti che non avevo sottoscritto senza che io dessi comunicazione di recesso nè per mail nè per telefono” contrariamente a quanto sostenuto nella sua pec del 13/09/2021”.*

Inoltre l’operatore ha osservato che, *“[q]uanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, anche tale richiesta andrà rigettata in quanto nessun reclamo è stato mai presentato in merito a tali disservizi. È opportuno far presente che, per espressa previsione dell’art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente: ciò però sta a significare che, in assenza di un valido reclamo, nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto”.*

La società Fastweb ha aggiunto, altresì, che: *“da una attenta lettura delle fatture del mese di luglio e settembre 2020, si evince un traffico sulla linea proprio nel periodo in cui l’utente asserisce di aver subito l’isolamento della stessa, analisi che evidenzia la totale infondatezza e pretestuosità delle asserzioni di controparte. Deve, inoltre, aggiungersi, per completezza, che l’utente presenta un’esposizione debitoria complessiva*

*pari ad € 1.709,30 in relazione ai tre contratti sottoscritti per fatture non pagate già dal mese di novembre 2021”.*

L’operatore ha concluso insistendo per il rigetto dell’istanza.

Inoltre, al fine di acquisire elementi utili alla definizione della controversia, è stata disposta un’integrazione istruttoria nei confronti di Fastweb, volta, in particolare, a chiarire i numeri di contratto, i servizi e le utenze oggetto della cessazione del 15 dicembre 2021, *“a seguito della disdetta di due dei tre contratti effettuata dall’utente a mezzo pec in data 13 settembre 2021.*

Dalla risposta di Fastweb è emerso quanto segue:

- *“Contratto con codice 1.PQxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato) “*
- *“Contratto con codice 1. PQxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxxAttivo”*
- *“Contratto con codice 1. ITRxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato)”.*
- *“Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. ITRxxxx), attivate l’11 maggio 2021 e cessare il 7 dicembre 2021”.*

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

*In primis*, si osserva che, con riferimento alla richiesta *sub i)*, quantificata forfettariamente nella misura di euro 2.000,00, si osserva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche, l’oggetto della pronuncia è limitato all’erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute, nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. La predetta domanda, a prescindere dalla sua formulazione generica, verrà, quindi, presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, sempre in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell’istanza di definizione della controversia ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso la domanda sarà intesa con riferimento alle contestazioni dell’istante, prese in esame dallo stesso operatore in memoria, ovvero al malfunzionamento del servizio, alla ritardata lavorazione del recesso contrattuale, alla difformità della fatturazione emessa con attivazione di servizi non espressamente richiesti, nonché alla mancata risposta al reclamo.

#### Sul malfunzionamento

L’istante ha lamentato l’erogazione discontinua dei servizi e la presenza di malfunzionamenti frequenti. L’operatore, sul punto, ha evidenziato che *“la una attenta*

*lettura delle fatture del mese di luglio e settembre 2020, si evince un traffico sulla linea proprio nel periodo in cui l'utente asserisce di aver subito l'isolamento della stessa, analisi che evidenzia la totale infondatezza e pretestuosità delle asserzioni di controparte".*

La doglianza dell'istante non è fondata, stante la genericità della medesima dal punto di vista della determinazione dell'arco temporale che ha interessato il disservizio.

È da evidenziarsi, inoltre, che in atti non vi è prova che l'utente abbia tempestivamente segnalato detti disservizi all'operatore al fine di ottenere il ripristino del regolare funzionamento della linea telefonica. Al riguardo deve essere richiamato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. D'altra parte, nel caso di specie, non risulta in atti che l'istante abbia fatto neanche una segnalazione telefonica tracciata per chiedere l'intervento dell'operatore, conseguentemente si ritiene che non si concretizzi il presupposto per il riconoscimento di qualsiasi indennizzo.

#### Sulla difformità dell'applicazione delle condizioni contrattuali applicate

L'istante ha lamentato addebiti superiori rispetto a quelli concordati, ovvero costi complessivi bimestrali pari a circa euro 600,00 in luogo della somma pattuita di euro 200,00. L'istante ha lamentato, in particolare, di aver appreso, dopo un contatto con il *call center*, *"che erano stati attivati 3 contratti con codice 1-lpqxxxx poi un altro contratto 1-ltxxxx- e per finire 1-lpqxxxx il tutto portando le fatture da le 200€ pattuite alle 600€"*.

L'istante contesta, perciò, la fatturazione inerente alla attivazione espressamente non richiesta di alcuni servizi collegati alla connettività fibra, facendo riferimento all'utenza n. 055 25xxxx, nonché alle utenze n. 055 1998xxxx e n. 055 199xxxx non espressamente richieste, laddove l'operatore afferma la correttezza della fatturazione sulla base di tre PdA sottoscritto.

In particolare, dalla richiesta integrativa istruttoria rivolta a Fastweb è emerso, con riferimento alle due utenze n. 055 1998xxxx e n. 055 199xxxx quanto segue: *"Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. ITRxxxx), attivate l'11 maggio 2021 e cessare il 7 dicembre 2021"*.

Ciò premesso, la doglianza dell'istanza volta alla richiesta di ricalcolo della fatturazione secondo la somma asseritamente pattuita può essere accolta nei limiti di seguito esposti.

Si evidenzia al riguardo che l'istante non ha depositato la documentazione attestante l'accordo con l'agente attestante la convenuta quantificazione omnicomprensiva del



contratto. Ne consegue che tale richiesta, sotto il profilo del ricalcolo della fatturazione secondo la somma pattuita di euro 200,00, non può essere accolta, attesa la carenza documentale sul punto. Tuttavia, la domanda può essere valutata dal punto di vista della contestazione, chiaramente espressa dall'istante, circa una omessa trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante ha stipulato un contratto con la convinzione di non incorrere nella fatturazione inerente a due nuove numerazioni e ad un servizio di connettività collegato al numero n. 055 25xxxx.

Quindi, per quanto riguarda le contestazioni relative all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte e alla violazione degli obblighi informativi, si evidenzia che l'istante ha contestato sostanzialmente l'attivazione di una connettività collegata al n. 055 25xxxx e delle utenze n. 055 1998xxxx e n. 055 199xxxx, a detta dell'utente non volute e con addebiti di costi eccedenti quanto concordato.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare l'orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta

dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Occorre, inoltre, richiamare che *“con riferimento ai contratti sottoscritti attraverso la propria rete di vendita anche se svolta in outsourcing, l'operatore è responsabile della condotta degli agenti e delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale”*, (Deliberazione n. 143/10/CIR e Deliberazioni Corecom Liguria n. 70/2016, Corecom Abruzzo n. 59/17).

Nel caso di specie, l'operatore ha, a fronte della contestazione dell'utente, dedotto che lo stesso ha stipulato una *“pda del 18/04/2021 relativo ad un contratto per fonìa e connettività, con richiesta di attivazione di 2 linee Fastweb”*. Ad un esame della documentazione contrattuale citata, si evidenzia che è indicato genericamente l'attivazione di n. 1 linea. Tuttavia tale dicitura non può assolvere di per sé agli oneri informativi incombenti sull'operatore in virtù della normativa soprarichiamata. Non è, per esempio, allegata alcuna documentazione attestante la comunicazione resa all'utente in merito all'effettiva attribuzione delle *“2 linee Fastweb”*, con indicazione esatta dei numeri di cui è diventato titolare.

Dal fascicolo istruttorio, inoltre, non si evince che l'operatore abbia informato in maniera esaustiva l'utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura in relazione alle utenze contestate.

Quindi, in accoglimento della doglianza deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle *“Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. 1TRxxxx), attivate l'11 maggio 2021 e cessate il 7 dicembre 2021”* e della connettività fibra, riferita all'utenza n. 055 25xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa si osserva che, nel caso in esame, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo per i servizi non richiesti, atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

#### Sulla ritardata lavorazione del recesso

Parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso dei due contratti effettuato a mezzo PEC in data 13 settembre 2021 e la conseguente emissione, da parte del gestore telefonico, dell'indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale, laddove la società Fastweb deduce la correttezza del proprio operato avendo, altresì, evidenziato che la *“richiesta è stata regolarmente espletata il 15/12/2021 ossia nei termini contrattualmente previsti (90 giorni)”*.

La doglianza dell'istante è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.



Innanzitutto, dalla richiesta istruttoria integrativa disposta al fine di chiarire la *res controversa*, è emerso che i servizi e le utenze oggetto della cessazione del 15 dicembre 2021 sono i seguenti:

- “Contratto con codice 1.PQxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato) “
- “Contratto con codice 1. ITRxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato)”.
- “Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. ITRxxxx), attivate l’11 maggio 2021 e cessate il 7 dicembre 2021”.

Inoltre si osserva che, dalla documentazione in atti, risulta che l’operatore, in relazione al codice cliente n. LA0150xxxx, abbia emesso la fattura di chiusura n. LA0000xxxx del 14 gennaio 2022 (“Periodo di fatturazione: dal 15/11/2021 al 14/01/2022”).

Si rileva, al riguardo, che la predetta fattura contiene il riferimento ai seguenti servizi e numeri di telefono associati: “Connessione Internet, 0551998xxxx e 0551998xxxx(Fonia), GNR: 055199xxxx 0-9, IP Centrex: 055051xxxx, 05525xxxx, 055257xxxx, 055257xxxx”.

Ciò premesso, in relazione alla fattispecie in oggetto va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 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”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che «[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso».

Nel caso di specie parte istante lamenta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviato, in data 13 settembre 2021, con cui, nel reclamare l'attivazione non richiesta dei due contratti, ne chiedeva contestualmente la cessazione.

Di contro, l'operatore deduce la correttezza del proprio operato evidenziando che *“il contratto fu chiuso regolarmente il 15.12.2021 nel perfetto rispetto dei termini di preavviso che, per quella tipologia di contratto sono di 90 giorni”*.

Va richiamato sul punto che, come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie, contrariamente da quanto affermato dall'operatore, deve rilevarsi che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata. Infatti, come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, la manifestazione della volontà di recedere dai contratti contestati è stata efficacemente trasmessa dall'istante all'operatore convenuto in data 13 settembre 2021 a mezzo PEC.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura dei servizi e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data del 13 settembre 2021. La società convenuta, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivata per ottemperare ai desiderata dell'istante, continuando invece a fatturare oltre il suddetto limite, ma non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento), a far data 13 ottobre 2021 data di efficacia del recesso contrattuale, di tutta la fatturazione riferita ai seguenti contratti/utenze:

- *Contratto con codice 1.PQxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato)* “
- *“Contratto con codice 1. ITRxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato)”*.
- *“Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. ITRxxxx), attivate l'11 maggio 2021 e cessate il 7 dicembre 2021”* (ossia come risulta dalla fattura al codice cliente n. LA0150xxxx - Connessione Internet, 0551998xxxx e 0551998xxxx(Fonia), GNR: 055199xxxx 0-9, IP Centrex: 055051xxxx, 05525xxxx, 055257xxxx, 055257xxxx).

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Inoltre, parte istante contesta l'addebito nella fattura n. LA0000xxxx del 14 gennaio 2022 contenute i seguenti importi:

- Importo per *“Rate residue Contributo di attivazione servizio Business Assist dal € 268,57 0% 23/11/2021 al 22/12/2021”*;
- Importo per *“Rate residue Contributo di attivazione servizio Business Assist dal € 297,61 0% 11/12/2021 al 10/01/2022”*.
- *“Penale per recesso anticipato 13/01/2022 [pari ad] € 224,00”*.

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito esposte.

In via generale, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nello specifico la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII. *“Obblighi informativi e di comunicazione”* recita testualmente:

- *“34. Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale.*
- (...)
- *36. In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”*.

Nel caso di specie, in relazione ai costi di recesso, l'operatore Fastweb ha dedotto che *“non sono state applicate penali in fattura se non nella fattura di gennaio 2022 in relazione al contratto Web Business per recesso anticipato, mentre in relazione al contratto di aprile 2021 risultano addebitate solo le rate residue che in relazione al contratto sottoscritto sono effettivamente dovute”*.

Sul punto viene in rilievo la sopracitata Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere «commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio».

In relazione alla predetta fattura n. LA0000xxxx del 14 gennaio 2022 oggetto di contestazione, si osserva che l'importo addebitato all'utente a titolo *“Penale per recesso anticipato 13/01/2022 [pari ad] € 224,00”* non è stato specificatamente dettagliato dall'operatore, il quale avrebbe dovuto giustificare il costo riferendolo alle condizioni economiche inerenti all'offerta sottoscritta dall'istante e rapportarli al valore del contratto.

Sui costi attribuiti a titolo di Business assist l'operatore ha dedotto la legittimità del tale addebito, atteso che *“[l]a fattura sopra menzionata, infatti, contiene l'addebito delle rate residue del servizio di attivazione “business assist” che, in occasione dell'apertura del rapporto contrattuale fu rateizzato in 48 rate; tant'è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura e sono sempre state pagate senza alcuna contestazione fino a che l'utente, immotivatamente, si è reso moroso di rilevanti importi in relazione a tutti e tre i contratti sottoscritti”*. Sul punto va precisato che il contratto sottoscritto non include alcuna indicazione circa il *quantum* della somma, ma soltanto indica che la modalità di pagamento è *“48 rate”*, limitandosi ad informare che: *“L'importo previsto per l'attivazione del servizio può essere pagato, a scelta del cliente in una delle seguenti modalità: una tantum oppure rateizzata in 24 o 48 rate”*.

Pertanto, non risulta, per quanto attiene ad entrambi gli importi attribuiti per il recesso, che l'utente fosse stato edotto sui costi previsti in caso di recesso, in spregio alla previsione sopracitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui *“gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato”*.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) nella fattura n. LA0000xxxx del 14 gennaio 2022 dei seguenti importi:

- Importo per *“Rate residue Contributo di attivazione servizio Business Assist dal € 268,57 0% 23/11/2021 al 22/12/2021”*;

- Importo per “Rate residue Contributo di attivazione servizio Business Assist dal € 297,61 0% 11/12/2021 al 10/01/2022”.
- “Penale per recesso anticipato 13/01/2022 [pari ad] € 224,00”.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Mancata risposta al reclamo

Parte istante ha allegato la lettera di recesso del 13 settembre 2021 contenente le varie contestazioni esposte nell’istanza. Tale missiva risulta depositata anche dall’operatore, il quale tuttavia ha osservato che, “[q]uanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, anche tale richiesta andrà rigettata in quanto nessun reclamo è stato mai presentato in merito a tali disservizi. È opportuno far presente che, per espressa previsione dell’art. 13 della Delibera 347/18 Cons, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente: ciò però sta a significare che, in assenza di un valido reclamo, nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto”.

Non risultando agli atti un riscontro alle problematiche esposte dall’utente contenute nella missiva del 13 settembre 2021, viene in rilievo il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”.

Ne consegue che l’istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300, in base a quanto previsto dall’art. 12, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina, per il reclamo del 13 settembre 2021, il *dies a quo* nel 28 ottobre 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall’operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 14 febbraio 2022.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo pari massima di euro 300,00 (trecento/00) per i 256 giorni di mancata risposta al sopracitato reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**



1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione, delle *"Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. ITRxxxx), attivate l'11 maggio 2021 e cessate il 7 dicembre 2021"* e della connettività fibra, riferita all'utenza n. 055 25xxxx. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno/rimborso a far data 13 ottobre 2021 data di efficacia del recesso contrattuale, di tutta la fatturazione riferita ai seguenti contratti/utENZE:
  - *Contratto con codice 1.PQxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato)* “
  - *“Contratto con codice 1. ITRxxxx (Prodotto/servizio: Servizi di Connessione Smail) centro di fatturazione: LA0150xxxx (Cessato)”.*
  - *“Linee 0551998xxxx e 055199xxxx (Contratto con codice 1. ITRxxxx), attivate l'11 maggio 2021 e cessate il 7 dicembre 2021” (ossia come risulta dalla fattura al codice cliente n. LA0150xxxx - Connessione Internet, 0551998xxxx e 0551998xxxx(Fonia), GNR: 055199xxxx 0-9, IP Centrex: 055051xxxx, 05525xxxx, 055257xxxx, 055257xxxx).*Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) nella fattura n. LA0000xxxx del 14 gennaio 2022 dei seguenti importi:
  - Importo per *“Rate residue Contributo di attivazione servizio Business Assist dal € 268,57 0% 23/11/2021 al 22/12/2021”;*

- Importo per “*Rate residue Contributo di attivazione servizio Business Assist dal € 297,61 0% 11/12/2021 al 10/01/2022*”.
- “*Penale per recesso anticipato 13/01/2022 [pari ad] € 224,00*”.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

5. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell’istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 300,00 (trecento/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 18 giugno 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)