

**DELIBERA N. 79/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Fastweb S.p.A.  
(GU14/623893/2023)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 9 maggio 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 Comitato Regionale 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 31/07/2023 acquisita con protocollo n. 0203871 del 31/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui all’utenza n. 0571 50xxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta il malfunzionamento della linea mobile, la ritardata sostituzione del *router* di cui all’utenza *de qua*, l’addebito di costi di recesso e di attivazione, nonché il mancato riscontro ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- riscontrava malfunzionamenti per quanto riguarda la rete fissa e la rete mobile.
- In particolare, a partire dal “*mese di dicembre 2022, (...) inizia[va] a segnalare un ingente disservizio sulle utenze aziendali che impedivano di svolgere le normali attività lavorative. Si sono manifestate disconnessioni continue per assenza segnale zona di xxx in provincia di xxx*”.
- Esponeva il disservizio “*al servizio clienti il quale rispondeva che c'erano degli interventi di manutenzione nei ripetitori della zona per il mobile*”.
- Per quanto attiene l’erogazione del servizio dati di rete fissa, veniva informato che era necessario un intervento e che “*sarebbe venuto un tecnico per la sostituzione del router, tecnico mai arrivato*”.
- Tale spiegazione veniva ribadita da Servizio Clienti “*ad ogni chiamata; tuttavia il disservizio si [era] protratto per i mesi successivi ed [era] stato fonte di*

*preoccupazioni ulteriori, in quanto impossibilitati a lavorare e subendo danni economici ogni giorno, decideva di cambiare operatore”, con conseguente recapito di “una fattura con penali in addebito”.*

- Stante il persistere dei disservizi, recedeva dal contratto Fastweb e riceveva la fattura n. M01737xxxx del 1° giugno 2023 contenente l’*“Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”* pari ad euro 266,00 e l’*“Importo per dismissione servizi Fastweb del 16/05/2023”* pari ad euro 31,95.
- Con reclamo del 30 giugno 2023, inviato per PEC, chiedeva il rimborso della sopracitata fattura M01737xxxx, evidenziando di essere *“già cliente TIM dal 16/05/2023”*.
- Riceveva la fattura n. MO2486xxxx del 1° agosto 2023 contenente euro 80,00 a titolo di *“Recupero Costi HAG”*.
- L’istante contestava quanto segue: *“Le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici, occorre premettere, sono state dichiarate illegittime dall’art. 1, comma 3° della Legge 40 del 2007 (c.d. “Legge Bersani”), disposizione mai abrogata e tutt’ora in vigore. Alla luce di quanto esposto, pertanto, l’operato di Fastweb si configura quale vero e proprio inadempimento contrattuale sanzionato ai sensi dell’art. 1218 c.c. legittimante la richiesta dell’indennizzo previsto per l’irregolare o fornitura parziale del servizio non conforme agli standard qualitativi previsti, quantificabile come indennizzo per malfunzionamento del servizio art. 5, comma 2, All. “A” della delibera numero 73/11/CONS. Infatti, nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dai contratti e dalla carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo”*.

In data 24 luglio 2023 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“rimborso della fattura pagata con penali in addebito”;*
- iii) *“indennizzo per disservizi per euro 600.00”;*
- iv) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300.00”.*

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

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 9 ottobre 2023 ha contestato l’ammissibilità e la fondatezza dell’avversa istanza per i motivi meglio spiegati nel prosieguo.

*“In rito, l’istanza è inammissibile avuto conto del preciso dettato normativo di cui agli artt. 6, co.1, e 14, co. 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Nello specifico, l’art. 14, co. 3, prevede che l’istanza tramite cui si introduce la procedura di risoluzione delle controversie debba contenere le “medesime informazioni” enucleate dall’art. 6, a mente del quale nell’atto introduttivo devono essere indicati, a pena di inammissibilità, i documenti che si allegano. Così ricostruito il quadro normativo, è appena il caso di rilevare che controparte non ha fornito il benché minimo elemento a sostegno dei fatti descritti nel formulario, soprattutto in riferimento all’effettivo verificarsi del disservizio ed alle relative segnalazioni. Tale modus operandi, palesemente contra legem, non potrà che condurre il Corecom adito a disporre l’archiviazione della presente procedura ai sensi e per gli effetti dell’art. 21, co. 2, del Regolamento in parola (“Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l’archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell’istanza”).”*

L’operatore ha poi evidenziato, *“nel merito, [che] fermo restando il carattere assorbente della medesima, anche nella denegata ipotesi in cui l’eccezione che precede dovesse essere disattesa, l’istanza va in ogni caso rigettata in quanto priva del benché minimo fondamento”*.

La società Fastweb ha richiamato, *“[i]n primo luogo, l’applicabilità degli indennizzi va esclusa ai sensi e per gli effetti dell’art. 14, co. 4, All. A, Del. n. 347/18, Cons. poiché parte istante non ha dato prova di aver inviato alla Fastweb S.p.A. alcuna segnalazione entro il termine di tre mesi dal disservizio, né tantomeno che il medesimo si sia effettivamente verificato a dicembre 2022”*.

Inoltre, ha ritenuto opportuno *“sottolineare quanto segue con specifico riferimento all’addebito dei costi di dismissione contenuti nella fattura n. M01737xxxx*.

*Ebbene, a tal proposito, è sufficiente il richiamo alle Linee Guida di cui alla Del. n. 487/18/Cons., le quali, nel contemplare la facoltà a capo dell’operatore di addebitare tale tipologia di costi, pur a determinate condizioni (si fa menzione, a tal proposito, di spese 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) vanno a smentire per tabulas la tesi sostenuta dalla difesa avversaria*

*Considerando che l’importo addebitato dalla Fastweb S.p.A. per la dismissione dei servizi è stato pari ad Euro 31,95, quindi nel pieno rispetto delle condizioni di cui si è appena dato conto, ne rimane che l’operatore va considerato esente da qualsivoglia profilo di responsabilità a suo carico, data la palese correttezza della propria condotta”*.

La società Fastweb ha proseguito che, *“[i]n relazione all’addebito delle rate residue per il contributo di attivazione di cui alla fattura n. M01737xxxx, è d’uopo rammentare che la Società è rimasta cliente Fastweb S.p.A. per meno di un anno (dal luglio 2022 al maggio 2023). Ciò che si vuole dire è che financo il Supremo Consesso Amministrativo (cfr. Cons. Stato, n. 1442/2010) ha ritenuto legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo*

*l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, di norma 24 mesi. Il Consiglio di Stato, al riguardo, ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Ma, ancor prima che dal chiaro orientamento giurisprudenziale, la correttezza dell'operato della Fastweb S.p.A. può agevolmente desumersi dalla semplice consultazione del proprio sito web, laddove viene reso noto all'utenza - peraltro nel pieno rispetto degli oneri informativi - l'addebito dei ratei residui del contributo di attivazione in caso di chiusura anticipata del contratto. In definitiva nessun rimprovero di sorta può essere mosso nei confronti dell'operatore".*

La società Fastweb, "[s]ui presunti disservizi", ha rilevato l'assenza di segnalazioni ribadendo "l'evidente difetto in punto di prova rilevato sub paragrafo 1" e, inoltre, ha ritenuto opportuno "in ogni caso rilevare che l'operatore ha provveduto in tempi rapidi alla loro risoluzione, come da schermata che si allega, e, quindi, la richiesta indennitaria ex adverso avanzata non può essere accolta".

Inoltre ha evidenziato che ad "analogha conclusione si giunge anche avuto riguardo all'asserito mancato riscontro ai reclami, dei quali, come detto, non è dato rinvenire traccia nel fascicolo documentale. È invero presente solo una pec, peraltro priva di ricevuta di consegna, tramite cui la Società ha chiesto il rimborso della fattura n. M01737xxxx, evidentemente non dovuto alla luce dei motivi spiegati in narrativa".

Per le ragioni sopraesposte la Fastweb chiede che venga dichiarata, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza con conseguente archiviazione del procedimento. Ribadisce, inoltre, nel merito l'infondatezza dell'istanza.

L'operatore allega uno "screenshot" con i seguenti interventi risolti a seguito di segnalazione:

| <b>Codice ROC</b> | <b>Motivo di contatto</b> | <b>Dettaglio</b>                   | <b>Stato</b> | <b>Origine caso</b> | <b>Data creazione</b> | <b>Data chiusura</b> |
|-------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------------|----------------------|
| CAS-009585xxx     | Informazioni              | Il mio abbonamento                 | Chiuso       | Phone               | 2/5/2023              | 2/5/2023             |
| CAS-009427xxx     | Connessione Internet      | Assenza totale dei servizi Fastweb | Chiuso       | Phone               | 21/3/2023             | 26/3/2023            |
| CAS-009311xxx     | Connessione Internet      | Connessione assente                | Chiuso       | Phone               | 21/2/2023             | 24/2/2023            |

|                        |                     |                                 |        |       |               |           |
|------------------------|---------------------|---------------------------------|--------|-------|---------------|-----------|
| CAS-<br>009199x<br>xxx | Linea<br>telefonica | Impossibili<br>tà a<br>ricevere | Chiuso | Phone | 24/1/202<br>3 | 28/1/2023 |
|------------------------|---------------------|---------------------------------|--------|-------|---------------|-----------|

### 3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis:*

- non si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore circa l'inammissibilità di eventuali richieste formulate nel presente procedimento non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Al riguardo, si rileva che le domande proposte nella corrente istanza di definizione risultano coincidere con quelle del formulario UG/618994/2023.
- con riferimento alla richiesta dell'istante *sub i)* volta ad ottenere la “*chiusura contratto*” si rileva la cessata materia del contendere, atteso che risulta emessa la fattura di chiusura depositata in atti.
- saranno esaminate congiuntamente, in relazione alla documentazione in atti, la domanda *sub i)* nella parte in cui si chiede lo storno dell’“*intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*” e la *sub ii)* in cui si chiede il “*rimborso della fattura pagata con penali in addebito*”.
- la domanda *sub iii)*, in istanza, volta ad ottenere un “*indennizzo per disservizi per euro 600.00*”, a prescindere dalla formulazione generica, in un’ottica di *favor utentis*, sarà presa in esame secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*..

La presente disamina s'incentra, dunque, sul malfunzionamento parziale dell'utenza fissa (per mancata riparazione *router*) e mobile, sull'addebito dei costi di attivazione *una tantum* non previsti, sull'addebito di c.d. costi “HAG” e sulla mancata risposta ai reclami.

#### Sul malfunzionamento rete mobile

L'istante ha lamentato problematiche di copertura della rete mobile nella zona di utilizzo. Di contro l'operatore ha declinato ogni responsabilità rispetto alla problematica lamentata.

La doglianza *sub iii)* dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

A tal proposito, secondo l'orientamento espresso anche dall'Autorità (si vedano le delibere Agcom n. 69/16/CIR e n. 20/19/CIR), occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

Alla luce di quanto descritto, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante, ma all'istante è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale (Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

#### Sul malfunzionamento dei servizi sulla rete fissa.

Parte istante lamenta malfunzionamenti sulla rete fissa e l'assenza di interventi per la sostituzione del modem, che si era resa necessaria, per il ripristino della connessione ad internet. Di contro l'operatore ha dedotto l'assenza di segnalazioni, ma al contempo ha evidenziato segnalazioni di guasto risolte tempestivamente

La domanda d'indennizzo *sub iii)* dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato continui malfunzionamenti sulla rete fissa, a partire dal dicembre 2022 con prima segnalazione dichiarata in istanza del 10 dicembre 2022. Da parte sua, l'operatore ha evidenziato, oltre l'assenza di reclami anche

la pronta risoluzione a fronte delle segnalazioni di guasto riguardante la linea internet, così come lamentato dall'istante:

- 21 febbraio 2023 Connessione assente risolto il 24 febbraio 2023;
- 21 marzo 2023 per Assenza totale dei servizi Fastweb risolto il 26 marzo 2023.

Sul punto, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato e riprova del servizio reso. Documentazione questa non risultante agli atti del procedimento.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al disservizio subito; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Trattandosi, poi di utenza *business*, l'art. 13, comma 3, del citato regolamento sugli indennizzi dispone che “se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza *affari*, gli importi indicati a titolo d'indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio nelle fattispecie di cui agli articolo da 4 a 7”.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del ricevimento della segnalazione tracciata del 21 febbraio 2023 e il *dies a quem* nel giorno 16 maggio 2023, data del passaggio ad altro operatore confermata dalla fattura in atti.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet sull'utenza n. 0571 50xxxx nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 504,00 (cinquecento quattro/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 84 giorni di disservizio.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub ii)* di storno totale della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento parziale del servizio di connettività ad internet lamentato da parte istante, in quanto costui ha comunque usufruito dei servizi sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

#### Sui costi di dismissione

Parte istante contesta *in toto* i costi emessi a chiusura del contratto, fra cui l'“Importo per dismissione servizi Fastweb del 16/05/2023” pari ad euro 31,95 nella fattura n. M01737xxxx del 1° giugno 2023. Di contro l'operatore ha sostenuto che, al riguardo, “è sufficiente il richiamo alle Linee Guida di cui alla Del. n. 487/18/Cons., le quali, nel contemplare la facoltà a capo dell'operatore di addebitare tale tipologia di costi, pur a determinate condizioni (si fa menzione, a tal proposito, di spese 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) vanno a smentire per *tabulas* la tesi sostenuta dalla difesa avversaria”

La domanda di storno/rimborso, per la parte riferita ai costi di disattivazione, non può essere accolta per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito dei costi di *“per dismissione servizi Fastweb del 16/05/2023”*, viene, inoltre, in rilievo la 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»*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro pari ad euro 31,95 nella fattura n. M01737xxxx del 1° giugno 2023, risulta addebitato in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che le domande *sub i) e ii)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 31,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*) e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”*).

#### Sull'addebito dei costi dopo il recesso contrattuale

In merito ai costi addebitati dopo il passaggio ad altro operatore, l'istante contesta i seguenti importi:

- Nella fattura n. M01737xxxx del 1° giugno 2023, l'*“Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”* pari ad euro 266,00
- Nella fattura n. MO2486xxxx del 1° agosto 2023, la somma di euro 80,00 a titolo di Recupero Costi HAG.

Al riguardo l'operatore ha dedotto la correttezza della fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali cui parte istante aveva aderito.

La doglianza dell'istante è fondata nei termini di seguito esposti.

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.

A fronte della contestazione dell'istante, l'operatore Fastweb ha dedotto che la fatturazione è conforme alle condizioni generali del contratto.

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, non ha chiarito i dettagli del contributo *de quo* (l'*“Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”*) relativamente all'*an* e al *quantum*, non computando nel dettaglio la cifra pagata e quella residua, lasciando incontestata la posizione dell'istante, limitandosi, viceversa ad indicare la correttezza degli importi a causa del recesso anticipato.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore non fornisce prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34, secondo la quale *“[l]e 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”*, specificando espressamente che *“[t]ra queste rientrano: (...) le spese relative*

*al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale”.*

La previsione al successivo punto n. 36 evidenzia, altresì, che “[i]n 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”.

Con riguardo all’informativa sopra riportata, deve rilevarsi che l’operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente “[i]n fase di sottoscrizione del contratto”, demandando ad informazioni contenute nel sito internet e non fornendo puntuali indicazioni circa il *quantum debeatur* nel caso di cessazione anticipata del rapporto.

Dalla documentazione, dunque, non si evince che l’operatore abbia informato in maniera esaustiva l’utente circa i costi che sarebbero stati presenti in fattura. È da notare, altresì, che detta società non ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente in pendenza dei reclami inviati dall’istante. Infatti, a fronte delle segnalazioni documentate agli atti e delle richieste dell’utente, il gestore ha omesso di comunicare in maniera esaustiva gli esiti degli eventuali controlli di gestione e degli eventuali accertamenti contabili.

Per le medesime ragioni l’addebito di importi per “*recupero costi HAG*” pari ad euro 80,00 non risulta giustificato da Fastweb.

Pertanto, in accoglimento delle domande *sub i)* e *sub ii)*, deve disporsi la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell’istante mediante lo storno/rimborso degli importi fatturati in riferimento n. 0571 50xxxx, dei seguenti importi:

- Nella fattura n. M01737xxxx del 1° giugno 2023, l’“*Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi*” pari ad euro 266,00.
- Nella fattura n. MO2486xxxx del 1° agosto 2023, la somma di euro 80,00 a titolo di “*Recupero Costi HAG*”.

L’operatore Fastweb è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo, laddove l’operatore sostiene che la PEC depositata risulta sprovvista della ricevuta di avvenuta consegna.

La doglianza dell’istante *sub iv)* d’“*indennizzo per mancata risposta ai reclami per euro 300.00*” deve ritenersi non meritevole di accoglimento, per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto si rileva che il reclamo nei confronti di Fastweb allegato in atti risulta sguarnito di prova di avvenuta consegna, che normalmente corredata l’invio a mezzo PEC.

Fermo restando che tale carenza probatoria - a fronte delle eccezioni sollevate dall'operatore in merito all'assenza di reclami e segnalazioni - assume un peso dirimente ai fini della valutazione dell'indennizzo richiesto (Cfr. Delibera Agcom n. 156/20/CIR), si osserva, altresì, che, alla luce del sostanziale accoglimento delle richieste dell'istante, il mancato riscontro alle segnalazioni relative ai disservizi lamentati può ritenersi comunque assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 dalla società XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, la somma di euro 504,00 (cinquecento quattro/00) per il malfunzionamento parziale del servizio di accesso ad internet in relazione all'utenza n. 0571 50xxxx.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione, in riferimento all'utenza n. 0571 50xxxx, 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) dei seguenti importi:
  - Nella fattura n. M01737xxxx del 1° giugno 2023, l'“*Addebito rate residue per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi*” pari ad euro 266,00.
  - Nella fattura n. MO2486xxxx del 1° agosto 2023, la somma di euro 80,00 a titolo di “*Recupero Costi HAG*”.

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

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, 9 maggio 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.)