

**DELIBERA N. 109**

**XXXXXXXXX / FASTWEB SPA  
(GU14/488071/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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

VISTA l’istanza di XXXXXXXXX del 04/01/2022 acquisita con protocollo n. 0001743 del 04/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dott.ssa Arianna Abbruzzese, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia fissa, rappresenta che: «A far data dal 19/05/2017 le ns numerazioni fisse sono passate da fastweb a windtre, motivo del cambio è stato il continuo disservizio che l'adsl di fastweb a cui erano collegate le numerazioni ci portava ad avere la lentezza della connettività e l'impossibilità di trasformare il contratto fastweb da adsl a fibra (impossibilità dichiarata dal servizio clienti fastweb più volte contattato). Inoltre, i canoni inizialmente pattuiti con fastweb, avevano subito un aumento che da nessuna parte ci era stato chiesto di accettare e per tale ragione lo abbiamo contestato. Dopo il 19/05/2017, fastweb ha comunque continuato ad emettere fatture ignorando la ns chiusura di contratto con passaggio ad altro operatore e quando anche abbiamo tentato di contattare il servizio clienti, ci è stato detto che si trattava di un errore e che avrebbero dato seguito allo storno delle fatture emesse dopo il 1-05/2017. Tutto questo non è mai avvenuto». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di storno totale delle fatture per un importo pari ad € 1.000,00.

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

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta quanto segue: « [...] La Fastweb S.p.A., [...] nel contestare ed impugnare l'avversa istanza rileva l'inammissibilità integrale della stessa poiché controparte non ha allegato alcunché che giustifichi le proprie richieste e pretese né nulla che attesti il rapporto contrattuale oggetto del contendere (nello specifico, la PDA), né tantomeno le fatture che attestino gli asseriti aumenti contrattuali lamentati. L'unica fattura allegata è quella di addebito della penale per recesso anticipato, che peraltro è stata legittimamente emessa dall'operatore. Per quanto riguarda i presunti disservizi – che, poi, a detta di controparte, avrebbero indotto la società a passare ad altro gestore e recedere dal rapporto contrattuale in essere con la Fastweb – si sottolinea che non vi è traccia alcuna di segnalazioni e/o reclami che attestino la veridicità di quanto asserito e comunque, anche in virtù della suddetta omissione documentale, 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 sta a significare che in assenza di reclamo nessun indennizzo è suscettibile di essere riconosciuto. Quanto al merito, il sottoscritto procuratore ne deduce l'integrale infondatezza sotto il profilo fattuale e giuridico: a tal proposito, è di pregio ripercorrere gli effettivi antefatti della vicenda che

ci occupa. In particolare, deve evidenziarsi che l'utente ha sottoscritto la P.d.A. (Unlimited B. Entry) in data 19/07/2016 con attivazione al 10/08/2016, successivamente provvedeva ad inoltrare alla Fastweb apposita disdetta del contratto in data 25/05/2017, conseguentemente la disattivazione dello stesso si concretizzava il 23/08/2017 (nei tempi contrattualmente previsti, ovvero entro 90 giorni dalla disdetta). È chiaro che la fatturazione emessa dalla Fastweb era ed è corretta poiché, contiene esclusivamente la penale per recesso anticipato atteso che, per espressa previsione contrattuale, il cliente era vincolato per 24 mesi e il recesso è stato formalizzato a circa un anno dalla sottoscrizione. Pertanto, la penale addebitata è ampiamente dovuta. Solo per maggior chiarezza si precisa che la nota di credito a cui fa riferimento controparte altro non è che un documento fiscale emesso per il recupero dell'Iva e non uno storno della stessa, pertanto, la penale resta pienamente esigibile avendo la sua fonte e giustificazione nel contratto ripassato tra le parti, tanto che nella nota summenzionata è espressamente indicato alla voce comunicazioni che "Fastweb mantiene invariato il diritto alla riscossione integrale delle fatture originarie". 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. Deve solo aggiungersi, per completezza, che l'utente presenta dunque una posizione debitoria pari ad € 610,00 per la fattura nr. LA00751379."». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza.

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

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L'istante lamenta la tardiva lavorazione della disdetta e l'addebito per costi di recesso di cui alla fattura n. LA00751379 del 14/10/2017, chiedendo lo storno integrale delle fatture emesse dall'operatore successivamente alla chiusura del contratto per passaggio ad altro operatore a far data dal 19.05.2017. Ciò premesso, con riferimento alla fattura n. LA00751379 del 14/10/2017, sopra richiamata, allegata in atti, si osserva che la stessa presenta l'addebito di € 500,00 a titolo di "penale recesso anticipato". Sul punto, l'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in L. n. 40/2007, è chiaro nel prevedere che "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 spese non giustificate da costi dell'operatore". La norma è posta sia a difesa dell'utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue per servizi secondari e prodotti offerti. Solo queste, e non altre, infatti, sono le eccezioni individuate dalle Linee Guida dell'AgCom sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione (Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS) a un divieto che va inteso come

ipotesi generale. Pertanto, alla luce delle considerazioni che precedono, si dispone lo storno integrale della suddetta fattura. Con riferimento alla richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla data del 19.05.2017, si osserva quanto segue. L'operatore, nella propria memoria difensiva, deduce che, a seguito della disdetta inviata dall'istante in data 25/05/2017, ha provveduto alla lavorazione della stessa in data 23/08/2017 (nei tempi contrattualmente previsti, ovvero entro 90 giorni dalla richiesta). È appena il caso di ricordare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il diritto di recesso con preavviso non superiore a 30 giorni (in qualsiasi momento e senza applicazione di penali, salvi i costi giustificati), imposto dalla Bersani nei contratti per adesione, deve essere rispettato dagli operatori anche con riguardo ai clienti business. Sul punto la stessa Agcom, con Delibera n.137/10/CIR, sancisce che: "In caso di ritardata lavorazione del recesso comunicato dall'utente, deve essere dichiarato il diritto dell'utente al rimborso/storno degli importi addebitati in un periodo successivo a quello di efficacia del recesso, in osservanza al disposto della legge n. 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce: "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". In ragione di quanto sopra, l'operatore è tenuto allo storno o, eventualmente, al rimborso delle fatture riferite al periodo successivo alla data del 24/06/2017. Inoltre, stante l'irregolare emissione di fatture da parte del gestore, deve trovare applicazione, nel caso di specie, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Fastweb S.p.A, in favore dell'istante, la somma di € 100,00 (cento/00) per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb S.p.A. è tenuta, in compensazione con la posizione debitoria, allo storno e/o al rimborso, a mezzo assegno o bonifico bancario, di tutti gli addebiti relativi al periodo successivo alla data del 24/06/2017, nonché allo storno della fattura n. LA00751379 del 14/10/2017 e alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'utente. Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo d'indennizzo per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019, il tutto maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla proposizione dell'istanza di definizione e fino ad effettivo soddisfo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 24 settembre 2024

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

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco