



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 24/2024

[REDACTED] S.P.A / FASTWEB SPA
(GU14/481564/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 30/07/2024;

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 l'istanza di [REDACTED] S.P.A del 07/12/2021 acquisita con protocollo n. 0476577 del 07/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza di definizione parte istante ha dichiarato: *"La presente per dar seguito alle numerose segnalazioni intervenute per la [REDACTED] SPA da parte del legale. Nonostante due pec inviate in data 27 dicembre 2018 e 4 febbraio 2019, con le quali*



veniva richiesta la disdetta rispettivamente dei servizi Link-SDH-30Mbps e VPD, la società ha continuato a ricevere fatture. 1. Con una prima pec del 21.6.2019 veniva contestata la mancata lavorazione delle disdetta, e ribadita la medesima, precisando gli importi pagati per una linea non cessata; 2. In data 28.6.2019 si riscontrava alla comunicazione di fastweb intervenuta in data 26.6.2019, a mente della quale <Il servizio ... presso la sede di [redacted] è cessato in seguito alla sua richiesta del 27/12/2018; il canone da lei citato (e fatturato, ndr) di euro 2,400 bimestrali si riferisce al servizio presso la sede di [redacted] precisando che la via è la medesima (vedi visura storica allegata ed estratta in data 20 aprile 2021); 3. Con una pec del 18.1.2021, si precisava importo maturato e fatturato nel frattempo per una linea cessata, chiedendo pronto intervento di fastweb e rimborso; 4. in data 11.3.2021, a fronte di un blocco dell'addebito in c.c. per evitare ulteriori addebiti, utente domanda all'operatore iban al fine di saldare quanto di spettanza, comunicando correttamente intervenuto ritiro della domiciliazione bancaria al fine di tutelare la propria posizione; 5. in data 22.4.2021 veniva inoltrata ulteriore pec dallo studio [redacted] elencando le fatture ingiustamente saldate per un servizio dismesso, precisando il canone di 2.400 euro mensili; inoltre, si contestavano le risposte di fastweb relativamente al possibile equivoco circa l'indirizzo, precisando che: a) in fattura viene sempre riportata VIA [redacted] e con quell'indirizzo veniva chiesta cessazione; b. in data 20.1.2021 veniva fatta disdetta per il servizio FONIA UC IN CLOUD nelle stesse modalità, ed il recesso veniva lavorato nei termini e senza obiezioni; 6. in data 17.5.2021, a fronte di un preavviso di sospensione, la [redacted] SPA salda per non perdere il servizio attivo la somma di euro 3.906,00. Ad oggi, tutto ciò premesso, la società vanta un credito nei confronti di fastweb pari ad euro 38.400,00 oltre che equo ristoro". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Rimborso di quanto pagato successivamente alla disdetta Storno eventuali somme dovute".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore FASTWEB S.p.A. si è costituito nella procedura di definizione in data 23 febbraio 2022, depositando memoria difensiva con allegati, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza stante: "... la mancata produzione della visura camerale della società istante. Alcuna prova è fornita sulla titolarità del rapporto giuridico della società da parte del Sig. [redacted] che nel formulario, peraltro, non specifica la sua qualifica" (pag. 1 della memoria difensiva Fastweb). Nel merito l'operatore assume l'infondatezza della doglianza di parte istante atteso che: "... la società [redacted] S.p.A. ha sottoscritto tre distinti contratti con Fastweb, ogni singolo contratto ha ad oggetto differenti servizi e corrisponde ad un autonomo centro di fatturazione. Infatti la [redacted] S.p.A. è intestataria di un Codice Cliente [redacted] il quale essendo un Large Account (ovvero un account riservato alle utenze business e che comprende due o più linee telefoniche) presenta a sua volta tre centri di fatturazione, uno per ciascun contratto sottoscritto, e precisamente: 1. Centro di fatturazione [redacted] 2. Centro di fatturazione [redacted] 3. Centro di fatturazione [redacted]. Ebbene, a tal proposito si rileva la palese infondatezza nonché l'assoluta pretestuosità della contestazione di cui



alla presente istanza, se è vero, come è vero, che entrambe le disdette citate da controparte, ovvero la disdetta del 27 dicembre 2018 (doc. 1) e la disdetta del 4 febbraio 2019 (doc. 2), di cui controparte lamenta erroneamente ed artatamente la mancata gestione da parte di Fastweb, riguardano rispettivamente la richiesta di dismissione del servizio in fibra SDH 30 Mbps nonché del Virtual Private Datacenter (VPD) relativi entrambi solo ad uno dei tre centri di fatturazione sopra elencati, e precisamente al centro di fatturazione

attivo presso l'indirizzo di

.. Fastweb ricevette le due richieste di disdetta di cui alla presente istanza (docc. 1 e 2), provvedeva correttamente e tempestivamente a portarle in esecuzione attraverso la chiusura tanto del servizio in fibra SDH 30 Mbps quanto del servizio Virtual Private Datacenter (VPD), entrambi si ribadisce, relativi al centro di fatturazione

attivo presso l'indirizzo di va da sé, pertanto, che i servizi attivi sugli altri due centri di fatturazione, ovvero il centro di fatturazione nonché il centro di fatturazione sono rimasti attivi ed hanno continuato regolarmente a fatturare stante l'assenza di qualsiasi richiesta di disdetta relativamente agli stessi. Di tanto, peraltro, la Fastweb provvedeva correttamente ad informare la società istante laddove in seguito al ricevimento del reclamo nel mese di giugno 2019, Fastweb provvedeva a comunicare alla S.p.A. che il servizio in fibra SDH 30 Mbps presso la sede di

era stato cessato in seguito alla sua richiesta del 27/12/2018, così come era stato cessato il servizio CLOUD in seguito alla richiesta del 4.02.2019, e che il canone contestato da 2.400,00 Euro bimestrali era riferito al servizio presso la sede di Via

(di cui al distinto e differente centro di fatturazione

oggetto di distinto e diverso contratto) per cui non risultava pervenuta richiesta di disdetta da parte della S.p.A. (si veda la risposta fornita da Fastweb in data 26.06.2019 - doc. 3)" (pag. 2 della memoria difensiva di Fastweb). Ha, pertanto, concluso per il rigetto delle richieste di storno e rimborso formulate dall'istante. Il giorno seguente, ossia in data 24 febbraio 2022, parte istante ha depositato in atti visura camerale della società S.p.A. a confutazione dell'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore riservando il deposito di memoria di replica, non depositata.

3. Motivazione della decisione

Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la



prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Sulla preliminare eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata dall'operatore Fastweb. L'eccezione è destituita di fondamento e non merita accoglimento. Come documentalmente provato dall'istante, attraverso il deposito della visura camerale della società [REDACTED] S.p.A., il sig. [REDACTED] riveste la qualità di Amministratore delegato della Società e ne è legale rappresentante. Circostanza, questa, peraltro già nota al gestore Fastweb come si evince dal contratto del 31 ottobre 2012 tra [REDACTED] S.p.A. e Fastweb depositato in atti dallo stesso operatore e sottoscritto, per conto della Società [REDACTED] proprio dal sig. [REDACTED] quale Direttore Generale Corporate, onde la pretestuosità della sollevata eccezione. 2. La richiesta di rimborso degli addebiti formulata dall'istante può trovare accoglimento nei limiti e con le motivazioni che seguono. Con comunicazione PEC del 27.12.2018, prodotta in atti dall'operatore Fastweb, la società istante chiedeva al gestore la dismissione del seguente servizio: <"accesso Internet" servizio Fastnet Fibra SDH 30Mbps" attivo presso la sede di via [REDACTED] [REDACTED] relativamente all'utenza codice cliente Fastweb [REDACTED]. Con successiva comunicazione PEC del 4 febbraio 2019, prodotta in atti da entrambe le parti, la società istante chiedeva al gestore la dismissione del seguente servizio: <Virtual Private Datacenter, riportato in fattura come Fastweb Network Managed Services - Servizi Cloud attivo presso la sede di via [REDACTED] [REDACTED] relativamente all'utenza codice cliente Fastweb [REDACTED]. Con comunicazione PEC del 21 giugno 2019 la società istante contestava all'operatore l'illegittimo addebito in fattura del servizio Link-SDH 30Mbps disdettato in data 27 dicembre 2018, e segnatamente l'addebito del canone bimestrale anticipato di €. 2.400,00 (Euro 1.200,00 mensili) sulle fatture; 1) [REDACTED] del 31.12.2018; 2) [REDACTED] del 28.02.2019; 3) [REDACTED] del 30.04.2019. Cui andava aggiunto l'ulteriore canone bimestrale anticipato sempre di €. 2.400,00 per la fattura in emissione al 30.06.2019 (e segnatamente quella successivamente indicata come [REDACTED]. Nella medesima comunicazione la società istante contestava, altresì, all'operatore l'illegittimo addebito nelle medesime fatture anche del servizio VPD, esplicitato in fattura con la descrizione "Servizi Cloud", disdettato il 4 febbraio 2019. Chiedeva pertanto all'operatore il rimborso di quanto impropriamente addebitatole dal gestore con emissione della relativa nota di credito. Con Pec del 26 giugno 2019 l'operatore Fastweb riscontrava la segnalazione del 21 giugno 2019 della [REDACTED] S.p.A. cui comunicava che: "<Il servizio in fibra SDH 30Mbps presso la sede di [REDACTED] è cessato in seguito alla sua richiesta del 27/12/2018; il canone da lei citato di euro 2.400,00 bimestrali si riferisce al servizio presso la sede di [REDACTED] per cui non risulta prevenuta richiesta di disdetta>. Puntualizzava, altresì, l'operatore che: <In relazione al servizio Cloud Le comunichiamo che la cessazione da Lei richiesta il 04/02/2019 è stata effettuata a decorrere dal 04/05/2019 ovvero 90 giorni dalla richiesta come previsto nelle condizioni generali di abbonamento (Art. 17, commi 1-2) che le inviamo nel terzo allegato. Sulla fattura di prossima emissione troverà il riaccredito dei canoni anticipati eccedenti la data di cessazione>. Merita evidenziare che il terzo allegato



cui fa riferimento l'operatore nella Pec del 26 giugno 2019, ossia le condizioni generali di abbonamento, consiste nelle "Condizioni generali di contratto MEDIUM" (così come espressamente indicato negli allegati della predetta Pec). Condizioni generali di contratto MEDIUM non prodotte espressamente in atti dall'operatore ma che si trovano, comunque, accluse al precedente contratto del 31 ottobre 2012 (le uniche, quindi, cui poter fare eventuale riferimento) nelle quali, tuttavia l'articolo 17, commi 1 e 2, citato dall'operatore ha per oggetto tutt'altro ossia il "Deposito cauzionale-Fideiussione", mentre invece è al successivo articolo 19 che sono contemplate le condizioni di durata del contratto e recesso nelle quali, tuttavia, il termine di 90 giorni è riferito all'invio del preavviso da parte dell'utente e non alla tempistica di disattivazione (notoriamente fissata in 30 giorni dalla richiesta). Il documento prodotto, infatti, in atti dall'operatore e rubricato come "condizioni generali di contratto o carta dei servizi" altro non è che la comunicazione Pec del 17 marzo 2021 inviata da Fastweb alla società [REDACTED] di cui si dirà in seguito. Con Pec del 28 giugno 2019 la società [REDACTED] riscontrava la risposta dell'operatore Fastweb del 26 giugno 2019 contestando quanto da quest'ultimo affermato ossia che: <Il servizio in fibra SDH 30Mbps presso la sede di [REDACTED] è cessato in seguito alla sua richiesta del 27/12/2018; il canone da lei citato di euro 2.400,00 bimestrali si riferisce al servizio presso la sede di [REDACTED] per cui non risulta prevenuta richiesta di disdetta>, ribadendo la richiesta di rimborso (di cui alla Pec del 21 giugno 2019). Con successiva Pec del 18 gennaio 2021 la società istante contestava all'operatore l'illegittimo addebito in fattura del servizio Link-SDH 30Mbps disdetto in data 27 dicembre 2018, e segnatamente l'addebito del canone bimestrale anticipato di €. 2.400,00 (Euro 1.200,00 mensili) sulle seguenti 12 fatture: 1) [REDACTED] del 31.12.2018; 2) [REDACTED] del 28.02.2019; 3) [REDACTED] del 30.04.2019 (tutte e tre le fatture già oggetto di contestazione con la Pec del 21 giugno 2019); 4) [REDACTED] del 30.06.2019; 5) [REDACTED] del 31.08.2019; 6) [REDACTED] del 31.10.2019; 7) [REDACTED] del 31.12.2019; 8) [REDACTED] del 29.02.2020; 9) [REDACTED] del 30.04.2020; 10) [REDACTED] del 30.06.2020; 11) [REDACTED] del 31.08.2020; 12) [REDACTED] del 31.10.2020, di cui chiedeva all'operatore il rimborso con emissione della relativa nota di credito. Con Pec del giorno successivo (19 gennaio 2021) l'operatore Fastweb comunicava alla società istante la chiusura della pratica aperta a seguito della segnalazione [REDACTED] del giorno precedente comunicando quanto segue: "Spettabile [REDACTED] SPA, La informiamo che abbiamo chiuso la pratica numero [REDACTED] aperta in data 18/01/2021. In allegato nostra precedente comunicazione del 26/06/2019, relativa alla cessazione del servizio in fibra SDH 30 Mbps; successivamente, a seguito vostra richiesta, sono stati cessati con data 01/05/2020 i seguenti servizi: - Servizio di connessione in [REDACTED] canone mese € 700,00; - Fonia in [REDACTED] (sede legale), canone mese €. 498,00; - Unigate IP in [REDACTED] nessun canone. Sono invece attualmente attivi e fatturanti i seguenti servizi: - Accesso Internet in [REDACTED] canone mese € 800,00; - Accesso Internet in [REDACTED] canone mese € 1.200,00; - NMS in [REDACTED] canone mese € 753,00. Per questi tre servizi non risulta pervenuta alcuna richiesta di recesso; qualora avesse diversa documentazione in merito, La invitiamo



cortesemente ad inoltrarla ai recapiti sotto indicati. Le ricordiamo che il suo codice cliente è [REDACTED] e per qualsiasi eventuale chiarimento in merito può contattarci al numero verde sotto riportato". A seguito del riscontro della Fastweb, il giorno successivo, ossia in data 20 gennaio 2021, la società istante inoltrava all'operatore modulo di dismissione parziale servizi avente ad oggetto il servizio: "Fonia UC in Cloud al costo di €1.056,00 bimestrali [REDACTED] specificando che: <in fattura si riporta indirizzo errato [REDACTED]. In data 17 marzo 2021 l'operatore Fastweb, in riscontro all'ulteriore segnalazione della società istante datata 9 marzo 2021 (non prodotta in atti) comunica a quest'ultima quanto segue: <Spett.le [REDACTED] SPA, la informiamo che in data 09/03/2021 abbiamo ricevuto la sua segnalazione cui è stato associato il codice identificativo [REDACTED]. Le comunichiamo che con comunicazione del 28/12/2018 viene richiesta disdetta del servizio Fibra SDH attivo in [REDACTED]. A seguito sua segnalazione del 21/06/2019 (dopo un anno dalla richiesta di disdetta) di mancata cessazione del servizio fatturante ad €. 2.400,00 / bimestre le chiediamo di inviare disdetta corretta. In data 18/01/2021 riceviamo altra segnalazione di mancata cessazione del servizio fatturante ad €. 2.400,00/bimestre alla quale le chiediamo di inviare disdetta corretta. Le comunichiamo inoltre che il contratto attivo nella sede di [REDACTED] ad €. 1.200,00/mese è stato sottoscritto in data 31/10/2012 ed attivo e fatturante dal 30/04/2013 pertanto l'unica sede attiva non è solo [REDACTED]. Se il suo Comune negli anni ha effettuato una variazione toponomastica nei nostri archivi non è presente sua comunicazione di tale variazione pertanto non avendo (Fastweb) mai ricevuto contestazione di emissione di errata fatturazione, le fatture si intendono accettate come da Art.14.8 delle Condizioni Generali di Contratto: "Eventuali reclami in merito agli importi fatturati, dovranno essere inoltrati a FASTWEB nelle forme e nei termini previsti dall'art. 22. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini di cui all'art. 22, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente". Le comunichiamo inoltre come da Art. 22.1 delle Condizioni Generali di Contratto: "Eventuali reclami potranno essere inoltrati dal Cliente a FASTWEB con ogni mezzo, a dovranno formare oggetto di conferma a mezzo telefax o lettera raccomandata a/r. I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati e confermati entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura". La invitiamo, pertanto, ad inviare corretta richiesta di disdetta e ... Le confermiamo la regolarità delle fatture emesse". Nel frattempo, precisamente in data 11 marzo 2021 la società istante comunicava all'operatore Fastweb di aver revocato l'addebito delle fatture in conto corrente in attesa della risoluzione della contestazione in essere [REDACTED] ossia quella del 18 gennaio 2021 che Fastweb ha considerato invece chiusa in data 19 gennaio 2021 come da Pec di pari data inviata alla [REDACTED] S.p.A.). Successivamente al riscontro Fastweb del 17 marzo 2021, in data 22 aprile 2021 la società istante, a mezzo dello studio legale [REDACTED] inviava alla Fastweb formale richiesta di rimborso dell'importo di €. 31.200,00 ed emissione di nota di credito per complessivi €. 33.600,00 in relazione alle 12 fatture di cui alla Pec della [REDACTED] S.p.A. del 18 gennaio 2021 cui venivano aggiunte le fatture: 13) [REDACTED] del 31.12.2020 e 14) [REDACTED] del 28.02.2021 relative alla regolare dismissione del servizio "Fibra SDH 30Mbps" inoltrata in data 27.12.2018 ed avente ad oggetto il contratto sottoscritto



in data 31.10.2012 (prodotta in atti unitamente alla ricevuta di avvenuta consegna alla sede legale della Fastweb in data 10 maggio 2021). L'argomentazione difensiva di Fastweb fonda sull'assunto che essendo la [REDACTED] S.p.A. intestataria di un Codice Cliente [REDACTED] ossia di un Large Account (ovvero un account riservato alle utenze business e che comprende due o più linee telefoniche) quest'ultimo presenta a sua volta tre centri di fatturazione, uno per ciascun contratto sottoscritto, e precisamente: 1. Centro di fatturazione [REDACTED] 2. Centro di fatturazione [REDACTED] 3. Centro di fatturazione [REDACTED]. Orbene l'operatore sostiene che entrambe le disdette effettuate da parte istante, ovvero la disdetta del 27 dicembre 2018 - avente ad oggetto la richiesta di dismissione del servizio in fibra SDH 30 Mbps - e la disdetta del 4 febbraio 2019 - avente ad oggetto la richiesta di dismissione del servizio Virtual Private Datacenter (VPD) - sarebbero relative ai servizi facenti capo al centro di fatturazione [REDACTED] attivo presso l'indirizzo di [REDACTED], onde i servizi attivi sugli altri due centri di fatturazione, ovvero il centro di fatturazione [REDACTED] nonché il centro di fatturazione [REDACTED] sarebbero rimasti attivi ed avrebbero continuato regolarmente a fatturare stante l'assenza di qualsiasi richiesta di disdetta relativamente agli stessi. Tuttavia l'operatore non ha prodotto in atti i tre contratti relativi ai tre centri di fatturazione indicati ma ha prodotto soltanto due contratti: A) il contratto sottoscritto dal sig. [REDACTED] per la società [REDACTED] S.p.A. in data 31 ottobre 2012 avente ad oggetto la fornitura del servizio Fast Net per accesso ad Internet sulla sede cliente in [REDACTED] e Fast Voice per l'erogazione del servizio telefonico nella predetta sede; B) il contratto sottoscritto sempre dal sig. [REDACTED] per la società [REDACTED] S.p.A. in data 30 marzo 2015 per la fornitura al cliente [REDACTED] S.p.A. del servizio FastCloud di Virtual Private Data Center. Orbene in nessuno dei due contratti prodotti dalla Fastweb si fa menzione alcuna dei tre distinti centri di fatturazione di cui alla memoria difensiva dell'operatore né tantomeno quest'ultimo ha prodotto in atti fatture in cui si faccia riferimento alcuno ai due centri di fatturazione indicati come [REDACTED] ed [REDACTED] (quest'ultimo quello per il quale Fastweb, secondo la prospettazione difensiva offerta dall'operatore, ricevette le due richieste di disdetta di cui all'istanza di definizione - ossia quelle del 27 dicembre 2018 e del 4 febbraio 2019 - provvedeva correttamente e tempestivamente a portarle in esecuzione attraverso la chiusura tanto del servizio in fibra SDH 30 Mbps quanto del servizio Virtual Private Datacenter (VPD), entrambi relativi al centro di fatturazione [REDACTED] attivo presso l'indirizzo di [REDACTED] (pagina 2 della memoria difensiva Fastweb). Tutte le fatture oggetto di contestazione, prodotte in atti dalla sola parte istante, riportano, infatti, sempre i medesimi due dati: il codice cliente [REDACTED] nonché il centro di fatturazione [REDACTED]. Ed è appunto in queste fatture e soltanto in esse che si riscontrano le voci: 1) Connessione FASTWEB Accesso Internet - Link Primario - Fibra SDH per €. 2.400,00 bimestrali, ossia quella che ha formato oggetto della disdetta del 27 dicembre 2018; 2) Fastweb Network Managed Services Costo IVA Servizi Cloud per €. 2.394,00 bimestrali, ossia quella che ha formato oggetto della disdetta del 4 febbraio 2019; 3) Fastweb Network Managed Services - Fonia UC in Cloud per €. 1.506,00 bimestrali, ossia quella che ha formato oggetto della disdetta del 20 gennaio 2021. Vi è di più. A fronte dell'assunto di parte istante che la società avrebbe una sola



sede (ossia quella corrispondente all'indirizzo [redacted] già via [redacted] attesa una intervenuta variazione della toponomastica comunale, onde la correttezza delle disdette inviate all'operatore, Fastweb afferma, invece, che tale assunto risulterebbe chiaramente contraddetto dalla presenza di due distinti contratti intestati alla [redacted] S.p.A., di cui uno relativo alla sede di Via [redacted] [redacted] sottoscritto in data 31.10.2012 e comprensivo del servizio FastNet e FastVoce ed un altro relativo alla sede di [redacted] sottoscritto in data 30.03.2015, e comprensivo, tra gli altri, del servizio di FastCloud - Virtual Private Data Center, di talché non vi sarebbe dubbio che i suddetti due contratti dimostrerebbero che gli stessi sono relativi oltre che a due sedi differenti della [redacted] S.p.A. anche a servizi differenti, relativi al centro di fatturazione [redacted] presso [redacted] [redacted] e relativi al centro di fatturazione [redacted] presso Via [redacted] [redacted] (pagina 4 della memoria difensiva). Ma a contraddirsi è piuttosto proprio l'operatore in quanto dopo aver affermato di avere regolarmente lavorato le disdette del 27.12.2018 e del 04.02.2019 attraverso la chiusura tanto del servizio in fibra SDH 30 Mbps quanto del servizio Virtual Private Data center (VPD), entrambi relativi al centro di fatturazione [redacted] attivo presso l'indirizzo di [redacted] [redacted] (pagina 2 della memoria difensiva Fastweb), afferma poi che il servizio FastNet e FastVoce (ossia il servizio in fibra SDH 30 Mbps) sarebbe relativo alla sede [redacted] di Via [redacted] come si evincerebbe dal contratto del 30 ottobre 2012 mentre, invece, il servizio Fast Cloud - Virtual Private Data Center sarebbe relativo alla sede [redacted] ubicata sulla [redacted] come si evincerebbe dal successivo contratto sottoscritto in data 30 marzo 2015 (pagina 4 della memoria difensiva). Se così fosse ci si chiede come mai anche il servizio Fast Cloud - Virtual Private Data Center relativo alla sede [redacted] ubicata sulla [redacted] [redacted] risulta tuttavia riportato nelle fatture - centro di fatturazione [redacted] recanti l'indirizzo di via [redacted] e, segnatamente, in quelle contestate recanti il numero [redacted] del 28.02.2019, [redacted] del 30.04.2019 e [redacted] del 30.06.2019. In quest'ultima in particolare si evidenzia l'intervenuto storno del costo del predetto servizio successivo alla disdetta del 4 febbraio 2019 e alla contestazione di mancata lavorazione della stessa del 21 giugno 2019 ma relativamente al centro di fatturazione [redacted] e non invece, come asserito dall'operatore (pag. 2 della memoria difensiva) al centro di fatturazione [redacted] attivo presso l'indirizzo di [redacted] ed ancora privo di pregio è l'assunto dell'operatore che: "... il contratto attivo nella sede di Via [redacted] (CE) ad € 1.200,00/mese è stato sottoscritto in data 31/10/2012 e risulta attivo e fatturante per il servizio Fastnet e Fastvoce dal 30/04/2013, senonchè la società [redacted] S.p.A. non ha mai contestato le fatture relative allo stesso, se non per la prima volta nel mese di giugno 2019, ovvero a distanza di più di 6 anni". Le contestazioni della società istante hanno, infatti, ad oggetto la fatturazione per il servizio Fast Net e Fast Voce successiva all'invio della disdetta parziale del 27.12.2018 onde non è dato comprendere perché la [redacted] S.p.A. avrebbe dovuto dolersi della fatturazione precedente tale disdetta. In conclusione non avendo l'operatore Fastweb fornito in atti la prova documentale della esistenza dei tre contratti cui corrisponderebbero gli indicati tre distinti centri di



fatturazione facenti capo alla [REDACTED] S.p.A. (pagina 2 della memoria difensiva Fastweb) né, tantomeno, avendo prodotto fattura alcuna recante centri di fatturazione differenti da quello individuato dalla sigla [REDACTED] facente capo al cliente codice [REDACTED] (ossia la società [REDACTED] S.p.A.), la domanda di rimborso delle somme indebitamente fatturate dal gestore per il servizio FastNet e FastVoce (ossia il servizio in fibra SDH 30 Mbps) successivamente alla disdetta del 27 dicembre 2018 della parte istante va parzialmente accolta. Parzialmente in quanto non possono formare oggetto di rimborso né la fattura n. [REDACTED] del 31.12.2018 non prodotta in atti dall'istante, né tantomeno la fattura n. [REDACTED] del 28.02.2021 attesa la intervenuta sospensione da parte della società istante dell'addebito diretto in conto corrente - contrattualmente prevista - comunicata all'operatore con Pec dell'11 marzo 2021. Compete pertanto alla società istante il rimborso della somma di €. 2.400,00 bimestrale indebitamente addebitata dal gestore per il servizio FastNet e FastVoce (ossia il servizio in fibra SDH 30 Mbps) successivamente alla disdetta del 27 dicembre 2018 sulle seguenti n. 12 fatture: 1) [REDACTED] del 28.02.2019; 2) [REDACTED] del 30.04.2019; 3) [REDACTED] del 30.06.2019; 4) [REDACTED] del 31.08.2019; 5) [REDACTED] del 31.10.2019; 6) [REDACTED] del 31.12.2019; 7) [REDACTED] del 29.02.2020; 8) [REDACTED] del 30.04.2020; 9) [REDACTED] del 30.06.2020; 10) [REDACTED] del 31.08.2020; 11) [REDACTED] del 31.10.2020; 12) [REDACTED] del 31.12.2020. E così per un ammontare complessivo di €. 28.800,00 (Euro ventottomilaottocento/00). Le richieste di storno di eventuali somme non dovute e di equo ristoro non meritano invece accoglimento in quanto non provate.

DELIBERA

Articolo 1

1. in accoglimento parziale dell'istanza per le considerazioni di cui in parte motiva, Fastweb S.p.A. è tenuta rimborsare complessivamente all'istante l'importo di €. 28.800,00 (Euro ventottomilaottocento/00) indebitamente addebitato dal gestore, computato come da motivazioni di cui in premessa, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico sull'IBAN dell'istante, se indicato in piattaforma, oppure mediante assegno circolare intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata per i motivi di cui in premessa.

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

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

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

La Relatrice del Comitato

F.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carla Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo