

DELIBERA N. 97/2025

**XXXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/759203/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 9/12/2025;

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 LADISA del 16/06/2025 acquisita con protocollo n. 0149563 del 16/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «• il sottoscritto, in data 19/02/2025, ha inviato una richiesta di recesso dal servizio "Fastcloud – DR"; • in data 31/03/2025 è stata emessa la ft LA108842 sulla quale risultano addebitati i seguenti costi a titolo di: "Addebito per recesso anticipato da 20/05/2025 a 28/07/2026 RO 1-2JO8MVR" pari complessivamente ad € 27.279,66 + iva; "FastCloud - DR - Canone Infrastruttura" - Periodo dal 01/04/2025 al 18/05/2025, pari complessivamente ad € 2.911,48 + iva; • i suddetti addebiti denominati con la voce "Addebito per recesso anticipato da 20/05/2025 a 28/07/2026 RO 1-2JO8MVR", si configurano in capo all'utente come una "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge; • le voci di addebito indicate in fattura "Addebito per recesso anticipato da 20/05/2025 a 28/07/2026 RO 1-2JO8MVR" di fatto implicano la presenza in capo all'utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; • ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti e senza l'imposizione di alcun vincolo temporale (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza); • anche ai sensi della nuova legge 124/2017 i suddetti costi di recesso non risultano giustificabili; • in data 19/02/2025 il sottoscritto ha inviato a mezzo pec una formale richiesta di recesso dei servizi denominati "Fastcloud – DR" per cui la cessazione sarebbe dovuta avvenire entro 19/03/2025; • i canoni dei servizi "FastCloud - DR - Canone Infrastruttura" risultano addebitati sino alla data del 18/05/2025 nonostante ai sensi dell'art.1 comma 3 della legge 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"». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede l'emissione di una nota di credito a storno degli importi impropriamente addebitati a fronte della voce "Addebito per recesso anticipato da 20/05/2025 a 28/07/2026 RO 1-2JO8MVR" pari nel complesso ad € 27.279,66 + iva; l'emissione di una nota di credito a storno dei canoni addebitati nel periodo 19/03/2025-18/05/2025, e quindi oltre il periodo di preavviso massimo di 30gg, pari nel complesso ad € 3.700,00 + iva.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento per i motivi che seguono. Parte istante sostiene che le fatture emesse da Fastweb sarebbero illegittime in quanto emesse in violazione della normativa di cui alla Legge 40/2007. La deduzione è priva di pregio per i seguenti motivi. Le fatture emesse da Fastweb sono legittime, in quanto conformi alla disciplina legale e contrattuale. In data 8.05.2023 Xxxxxx S.r.l. ha sottoscritto un'offerta economico tecnica "grandi aziende" Fastweb, predisposta a seguito di negoziazione individuale, sulla base delle specifiche esigenze della società cliente (docc. 1 - 2). In data 10.05.2023 Fastweb ha confermato l'ordine (doc. 3). Le parti hanno pattuito un canone mensile pari ad € 1.850,00 ed una durata minima contrattuale pari a n. 36 mesi dalla data di prima fatturazione (cfr. doc. 1, pag. 15). Inoltre, è stato pattuito che "al termine di tale periodo (durata minima contrattuale) il contratto si intenderà rinnovato tacitamente, salvo diversa comunicazione da parte del cliente, così come stabilito dalle condizioni generali di contratto (art. 17.1 e 17.2). Nessun preavviso è accordabile durante la durata minima contrattuale per la quale il cliente dovrà corrispondere i corrispettivi per tutto il periodo minimo contrattuale. Superato il periodo denominato "durata minima contrattuale" varranno tutte le condizioni previste dalle condizioni generali di contratto" (cfr. doc. 1, pag. 9). L'art. 17.1 delle condizioni generali di contratto stabilisce a sua volta che "il contratto avrà efficacia dalla sua conclusione e avrà la durata minima garantita indicata nella Richiesta e/o nell'Offerta commerciale. Il contratto si rinnoverà per lo stesso periodo, salva comunicazione di recesso inviata mediante raccomandata a/r o PEC, con un preavviso di 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza. In mancanza dell'indicazione di una durata minima si applica la disposizione dell'art. 17.2 che segue". L'art. 17.3 stabilisce inoltre che "qualora il cliente intenda recedere dal contratto prima della sua naturale scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c., un importo pari alla somma degli importi mensili che, in base al contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla naturale scadenza del medesimo contratto". In data 19.02.2025 la società cliente ha inviato la disdetta (doc. 4). In data 25.02.2025 Fastweb ha comunicato a Xxxxxx S.r.l. di aver preso in carico la disdetta, avviando la dismissione del servizio (doc. 5). Con la stessa comunicazione Fastweb ha altresì informato la società cliente che, "a seguito del recesso anticipato esercitato, sulla prossima fattura utile verranno addebitati i canoni a scadere previsti, per un totale di € 27.279,66 + iva; Rif. Offerta: GChi20230000108761 - Durata contrattuale: 36 mesi; Scadenza: 28/07/2026". Fastweb ha quindi emesso le fatture oggi contestate, cui è seguito il reclamo datato 14.05.2025. Fastweb ha riscontrato il reclamo con comunicazione del 16.05.2025 (doc. 6) con cui è stata confermata la legittimità delle fatture emesse. Attualmente la società istante è debitrice nei confronti di Fastweb per l'importo di € 42.256,55 (doc. 7, estratto conto; doc. 8, fatture), con prossima fattura a scadere il 14.09.2025 per l'importo di € 976,00. Controparte sostiene che le fatture emesse da Fastweb violerebbero le disposizioni della legge 40/2007. In proposito, si eccepisce che il c.d. Decreto Bersani richiamato da controparte non è applicabile alla fattispecie in esame. Difatti, la Legge 2 aprile 2007, n. 40 si applica esclusivamente nel

caso di contratto per adesione sottoscritto dal consumatore, mentre quello oggetto del presente giudizio non è un contratto per adesione, bensì è un contratto che è stato concordato con un'impresa di grandi dimensioni, sulla base delle specifiche esigenze di quest'ultima, senza predisposizione unilaterale delle condizioni da parte di Fastweb. Xxxxxx S.r.l. non è dunque in alcun modo equiparabile al consumatore per il quale è stata predisposta la disciplina di favore richiamata da controparte. Ricordiamo che possono essere qualificati "per adesione" quei contratti che, anche in vista del contenuto delle singole clausole, risultino predisposti unilateralmente da un solo contraente e siano destinati a regolare una serie indefinita di rapporti, sia dal punto di vista sostanziale (perché predisposti da un contraente che espliciti attività negoziale nei confronti di una pluralità indifferenziata di soggetti) sia da un punto di vista meramente formale (perché preordinati nel contenuto a mezzo di moduli o formulari utilizzabili in serie). Il contraente può, quindi, accettare in blocco le condizioni ovvero rifiutarle integralmente senza alcuna facoltà di trattativa (cfr. art. I.3 dell'Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS): ebbene, nulla di tutto ciò si è verificato nel caso di specie, dato che l'offerta sottoscritta è stata predisposta a seguito di trattativa individuale, sulla base delle specifiche esigenze di Xxxxxx S.r.l. La circostanza è confermata dallo stesso contratto (doc. 1); a mero titolo esemplificativo, si consideri che: • nel frontespizio si legge "offerta economico tecnica PER Xxxxxx S.r.l."; • all'art. 1 si legge, nella premessa, che "il presente contratto ha lo scopo di rappresentare: - le esigenze del cliente; - la soluzione tecnico economica in risposta alle esigenze"; • all'art. 2 si legge che la soluzione della proposta e offerta economica è "riservata" a Xxxxxx S.r.l. Per determinare se LADISA S.r.l. può essere considerata una microimpresa, piccola impresa o media impresa, dobbiamo fare riferimento alla definizione contenuta nella Raccomandazione 2003/361/CE, recepita dalla Delibera AGCom 307/23/CONS, in particolare nell'Allegato B: Criteri dimensionali europei Categoria Dipendenti Fatturato annuo Totale di bilancio annuo Microimpresa < 10 ≤ €2 milioni oppure ≤ €2 milioni Piccola < 50 ≤ €10 milioni oppure ≤ €10 milioni Media < 250 ≤ €50 milioni oppure ≤ €43 milioni Dati da bilancio Xxxxxx S.r.l. 2023 Dai documenti contabili e la relazione sulla gestione: • Fatturato: €169.691.000 (ricavi netti) • Numero di dipendenti: circa 5.400 • Totale attivo patrimoniale: non indicato espressamente nella porzione estratta, ma sicuramente ben superiore ai €43 milioni. In conclusione, Xxxxxx S.r.l. non rientra né tra le microimprese né tra le piccole o medie imprese, perché: • Ha oltre 250 dipendenti (circa 5.400 – cfr. doc. 9 visura); • Ha un fatturato largamente superiore a €50 milioni (cfr. doc. 10, bilancio). Xxxxxxx S.r.l. è quindi una grande impresa, secondo la definizione comunitaria e ai sensi dell'art. 2 del Regolamento allegato alla Delibera 307/23/CONS. Si osserva, tra l'altro, che la più recente giurisprudenza, in un caso analogo (v. Sent. Trib. Milano, n. 8527/2023, pubbl. il 31/10/2023, RG n. 1570/2023), ha confermato la piena legittimità della clausola di cui all'art. 17.3 delle condizioni generali di contratto, rigettando la richiesta della società cliente che chiedeva lo storno dei canoni addebitati alla cessazione del contratto: "ritiene il Tribunale che la comunicazione di recesso inoltrata in data [omissis] da [omissis] comporta l'applicazione dell'art. 17.3 delle condizioni generali di contratto, onde legittimamente Fastweb ha emesso la fattura n. [omissis] recante addebiti per € 13.886,00 oltre iva per canoni per recesso anticipato". Statuisce inoltre il Tribunale di Milano:

“anche volendo aderire all’opzione ermeneutica secondo cui la disciplina dell’art. 1, D.L. n. 7 del 2007 conv. Con mod. dalla L. n. 40 del 2007 si applichi a tutti gli utenti del contratto di servizi telefonici e non solo ai consumatori” (NB: soluzione non accolta dal Tribunale che ritiene che i contratti “Grandi Aziende” non sono disciplinati dal Decreto Bersani, ndr), “comunque, a mente della citata disposizione, non si riscontrerebbe la eccepita nullità della clausola in questione: difatti, l’art. 1 DL n. 7/2007, espressamente, fa salve le ipotesi di penali previste per recesso anticipato in relazione a vincoli di durata connessi a offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per l’utente”(Sent. Trib. Milano, n. 8527/2023, pubbl. il 31/10/2023, RG n. 1570/2023). Dunque, le fatture emesse da Fastweb sono pienamente legittime e dovranno essere saldate».

3. Motivazione della decisione

All’esito dell’istruttoria, l’istanza deve ricevere accoglimento, per le ragioni che seguono. Occorre ribadire, come da costante indirizzo dell’Autorità e di questo Corecom (da ultimo, si veda l’analogo caso Del. Corecom Puglia n.79 del 22/7/2025), che le disposizioni in punto di recesso contenute nella L. 40/2007 si applicano anche alle persone giuridiche. L’asserzione di parte convenuta secondo cui tale legge non sarebbe applicabile al caso de quo poiché l’istante non è un consumatore ma una società non trova fondamento. L’Agcom ha dettato, attraverso le proprie linee guida, un vademecum per la corretta applicazione delle disposizioni di settore, nel quale ha chiarito, tra l’altro, che i diversi operatori presenti sul mercato sono tenuti a seguire i dettami della Legge Bersani, e in particolare a non imporre vincoli o causare ritardi nella fase di recessione anche per quanto riguarda i contratti stipulati con aziende e clienti “business” che possono, quindi, beneficiare in pieno dei vantaggi legati alla norma in questione. Il diritto di recesso con preavviso non superiore a 30 giorni (in qualsiasi momento e senza applicazione di penali, salvi i costi giustificati), sancito dalla “Bersani” nei contratti per adesione, deve essere rispettato dagli operatori anche con riguardo ai clienti business. Il criterio distintivo delle disposizioni di cui alla L. 40/2007, infatti, non è soggettivo, bensì fondato sulla qualificazione del contratto come per adesione (soggetto alla disciplina “Bersani”) piuttosto che negoziato (non soggetto). Dall’esame di questa circostanza dipende la fondatezza o meno delle odierne pretese, non operando la L. 40/2007 distinzione di sorta tra persone fisiche, enti no profit, piccole imprese o grandi imprese. Parte convenuta richiama, a sostegno delle proprie conclusioni e, in particolare, della legittimità dell’applicazione dell’art. 17.3 delle condizioni generali di contratto, la Sent. Trib. Milano, n. 8527/2023. Nelle motivazioni di tale sentenza, si legge «in atti vi è prova che il contratto de quo e le relative Condizioni Generali in esso riportate [...] sono state oggetto di specifica trattativa». Ciò segna una marcata differenza tra il caso concreto sottoposto al tribunale ambrosiano e il caso che ci occupa. Nella presente controversia, dall’esame della documentazione depositata in atti, non emergono infatti elementi che portino a ritenere vi sia stata una qualsivoglia partecipazione del cliente alla determinazione del rapporto contrattuale. Sul punto non può che concordarsi con quanto sostenuto nelle memorie di replica dell’istante circa l’esistenza di molteplici elementi che denotano il contratto come “per adesione”: il regolamento negoziale e le condizioni

generali di contratto sono state predisposte integralmente ed esclusivamente dal contraente più forte (Fastweb); è assente qualunque evidenza anche minima di una trattativa avvenuta fra le parti; è fatto palese richiamo, a pag. 19 del contratto, agli 1341 e 1342 del c.c.; non si ravvisano modifiche apportate dal cliente dopo averne liberamente apprezzato il contenuto; il contratto ricalca pedissequamente lo schema contrattuale predisposto dall'operatore per le grandi aziende, destinato dunque a regolare una pluralità indeterminata di rapporti. Versandosi in ipotesi di contratto per adesione, dunque, anche al caso di specie deve essere applicata la disciplina di cui al cd. "decreto Bersani". A tal proposito, poco pertinente al caso che ci occupa risulta l'ulteriore passaggio della richiamata Sent. Trib. Milano, n. 8527/2023, in cui si rammenta: «l'art. 1 DL n. 7/2007, espressamente, fa salve le ipotesi di penali previste per recesso anticipato in relazione a vincoli di durata connessi a offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per l'utente». La società convenuta, infatti, sempre nel caso che ci occupa, non deduce la messa in essere di alcuna offerta promozionale, tale da giustificare l'applicazione dell'inciso legislativo cui la Sent. n. 8527/2023 fa riferimento. A ciò si aggiunga che, anche qualora vi fosse stata applicazione di sconti e promozioni, il recupero degli stessi sarebbe dovuto avvenire secondo le indicazioni meglio dettagliate dall'Autorità con la Del. n. 487/18/Cons recante "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione", improntate al principio di proporzionalità. In ipotesi, dunque, la società avrebbe dovuto addebitare non l'intero importo dei canoni mancanti, ma procedere a un calcolo che portasse a un riequilibrio equo del sinallagma precocemente interrotto, seguendo le precise indicazioni di cui alle Linee Guida. Tutto ciò premesso, per le ragioni esposte, le penali addebitate sono da considerarsi illegittime e andranno pertanto stornate. Può dunque, in accoglimento della domanda formulata dall'utente, disporsi lo storno della fattura n. LA108842, dell'importo di 36.833,19 euro, contenente i seguenti addebiti illegittimi: - voce di costo "Addebito per recesso anticipato da 20/05/2025 a 28/07/2026 RO 1-2JO8MVR", dell'importo di 27.279,66 euro + iva (equivalente a 33.281,00 euro iva inclusa), costituente penale di recesso tout court, in quanto tale vietata dalle disposizioni sopra menzionate della L. 40/2007; - voce di costo "FastCloud - DR - Canone Infrastruttura dal 01/04/2025 al 18/05/2025", dell'importo di 2.911,48 + iva (equivalente a 3.552,00 euro iva inclusa), relativa a canoni addebitati in riferimento a periodi successivi al termine massimo di 30 giorni previsto per il preavviso di recesso dalle disposizioni di legge richiamate.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza, Fastweb SpA è tenuta allo storno dalla posizione debitoria dell'utente, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, al rimborso mediante sconto in fattura con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, della fattura n. LA108842, dell'importo complessivo di 36.833,19 euro per addebiti non spettanti.

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, 9 dicembre 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco