

DELIBERA N. 81/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ FASTWEB SPA

(GU14/481495/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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. 358/22/CONS;

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

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

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

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

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

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

VISTA l’istanza della società XXX del 07/12/2021 acquisita con protocollo n. 0476261 del 07/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* di cui al Codice cliente LA0138xxxx con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb) lamenta la fatturazione successiva alla disdetta e la mancata risposta al reclamo.

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

- inviava “*lo scorso 27 aprile [2021] una pec a Fastweb, consegnata il successivo 6 maggio [2021], per reclamare la fattura LA0013xxxx del 31 marzo, di euro 322, comprensiva di euro 200, quale anticipo servizi e di euro 100, riferito al canone di aprile e maggio, chiedendo di emettere la relativa la nota di credito*”.

- Nella medesima pec rappresentava che, “*nonostante la richiesta di disattivazione della linea web business value-ASYM UBB continua[va] a ricevere fatture*” e chiedeva “*l’immediata cessazione della fatturazione e disdetta di tutti i servizi su nostra partita iva*”.

- “*Fastweb non [dava] riscontro al reclamo*”.

- Riceveva solleciti di pagamento tramite una società di recupero del credito.

- Inviava “*un’ulteriore pec, il successivo 30 giugno [2021], reclamando di nuovo la fattura LA0013xxxx del 31 marzo e chiedendo di emettere la relativa la nota di credito. Fastweb ha inviato, in data 16 maggio, un sollecito con preavviso di sospensione dei servizi, che non ha poi sospeso, poiché ha continuato ad emettere le seguenti fatture:*

LA0022xxxx del 31 maggio 2021 di E 122 e LA0030xxxx del 31 luglio di E 122 ancora riferite a canoni, che l'istante ha contestato con ulteriore pec del 05 luglio e poi ancora la fattura LA0041xxxx del 30 settembre 2021 di E 193,00".

La parte istante, a supporto delle proprie argomentazioni, ha prodotto la comunicazione di recesso effettuata all'operatore, i reclami del 30 giugno 2021 e del 5 luglio 2021, il sollecito di pagamento effettuato dalla società di recupero del credito, la comunicazione di preavviso di sospensione dei servizi, la Fattura 31 luglio 2021 periodo fatturazione 1/6-31/7 /2021

In data 1° dicembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "lo storno delle fatture contestate";*
- ii) "l'indennizzo per non aver dato riscontro ai reclami";*
- iii) "il blocco immediato dell'agenzia di recupero crediti".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Fastweb ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, ha rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto e, con riferimento alle "fatture contestate ed insolute", ha rappresentato quanto segue:

- "la fattura LA0013xxxx del 31.03.2021 (cfr doc. 8) – parzialmente stornata con fattura a credito di € 200,00 del 30.11.2021 (cfr doc 12) – è, per la sua residua parte del tutto legittima in quanto contiene l'addebito del canone pattuito con la p.d.a. sottoscritta (cfr doc 1) e le relative condizioni generali di contratto (cfr. doc. 2). Il predetto contratto, peraltro, prevedeva un vincolo di 24 mesi che hanno prodotto la fatturazione successiva alla disdetta del 06.05.2021 (cfr. doc 3) fino alla scadenza contrattualmente prevista. È bene, comunque far presente che:

a) L'addebito di € 200,00 portato nella fattura contestata era stato provocato dalla revoca del RID; questo in quanto chi sceglie di pagare a mezzo bollettino postale deve assoggettarsi ad una cauzione di tale cifra. Ad ogni modo, al termine del ciclo di fatturazione, la predetta somma è stata stornata con la fattura a credito del 30.11.2021 (cfr doc 12)

b) Il rid è stato revocato dall'utente quando si era già maturata una morosità. Vero è, infatti, che tutte le fatture prodotte in atti (cfr doc da 5 a 11) non sono mai state pagate. Circostanza che ha generato un insoluto di € 925,00, interamente dovuto".

Sulla richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore ha precisato:

"a) Il reclamo è stato regolarmente riscontrato (cfr doc. 13)

b) L'interpretazione letterale dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede l'indennizzabilità della mancata risposta al reclamo quando questo venga inviato da un "cliente" e non da un "ex cliente". E le pec inviate dalla TMC sono successive alla disdetta e dunque non suscettibili di essere indennizzate avendo la società perso, per sua libera determinazione, la qualifica di cliente".

Fastweb ha concluso precisando di essere "esente da responsabilità e legittima creditrice di parte ricorrente", e ha aggiunto che "a solo scopo transattivo" si dichiarava disposta a "ritirare la pratica di recupero crediti a sua cura e spese ed a stornare parzialmente l'insoluto, per € 425,00, ove controparte si rendesse disponibile a versare la somma di € 500,00 che andrebbe in ogni caso a coprire solo parte delle fatture non oggetto di contestazione".

L'operatore, a supporto delle proprie argomentazioni, ha prodotto la pda piccole e medie imprese del 28 aprile 2020 con relativi allegati, le condizioni generali di contratto, la pec della società istante del 6 maggio 2021 di recesso, la raccomandata inviata all'istante ed avente ad oggetto il preavviso di risoluzione contrattuale e disattivazione dei servizi con indicazione delle fatture insolute.

3. La replica dell'istante.

La società istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con documentazione allegata, nella quale ha ribadito la propria posizione, riepilogando le contestazioni già formulate e nello specifico ha precisato "che inviava, lo scorso 27 aprile, una pec a Fastweb, consegnata il successivo 06 maggio, per reclamare la fattura LA0013xxxx del 31 marzo, di E 322, comprensiva di E 200, quale anticipo servizi ed E 100 per il canone di aprile e maggio, chiedendo di emettere la relativa nota di credito e l'immediata cessazione di tutti i servizi attivi sulla P. IVA. Fastweb non ha dato riscontro al reclamo ed ha passato la pratica al recupero crediti XXX, che ha sollecitato l'istante pressoché quotidianamente. Inviava un'ulteriore pec, il successivo 30 giugno, reclamando di nuovo la fattura LA0013xxxx del 31 marzo e chiedendo di emettere la relativa la nota di credito. Fastweb ha inviato, in data 16 maggio, un sollecito con preavviso di sospensione dei servizi e poi di nuovo in data 04 agosto (preavviso allegato da Fastweb, al quale non è stato dato evidentemente seguito). Il gestore ha emesso anche la fattura LA0022xxxx del 31 maggio 2021, di E 122, che l'istante contestava con ulteriore pec del 05 luglio e la fattura LA0030xxxx del 31 luglio di E 122 ancora riferite a canoni e poi ancora la fattura LA0041xxxx del 30 settembre 2021 di E 193,00. I reclami sono stati inviati in data 06 maggio e in data 05 luglio e l'ultima fattura emessa è datata 30 settembre, pertanto non si comprende il criterio in base al quale, secondo Fastweb, l'istante nelle date del 06 maggio e del 05 luglio sarebbe stato "ex cliente". Contestiamo, altresì, la ricostruzione contabile del gestore, poiché come risulta anche dai solleciti di pagamento, non è stata pagata la fattura LA0013xxxx del 31 marzo, di E 322, già compensata con nota di credito riferita ai 200 E di anticipo servizi e le successive, per un totale insoluto di E 559. Giova ribadire che

le fatture emesse, da maggio in poi, sono successive alla disdetta inviata e successive ai solleciti con preavviso di sospensione dei servizi inviati da Fastweb (16 maggio e 04 agosto). Ribadiamo a Fastweb le richieste già avanzate, ovvero lo storno delle fatture contestate, l'indennizzo per non aver dato riscontro ai reclami (nessun riscontro è stato allegato) ed il blocco immediato dell'agenzia di recupero crediti".

4. Motivazione della decisione.

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

Sullo storno delle fatture.

La parte istante contesta la prosecuzione della fatturazione successivamente alla richiesta di disdetta dal contratto stipulato con Fastweb e chiede lo storno delle fatture contestate che, in base a quanto esposto dall'istante, risultano essere le seguenti: n. LA0013xxxx del 31 marzo, n. LA0022xxxx del 31 maggio 2021, n. LA0030xxxx del 31 luglio di n.LA0041xxxx del 30 settembre 2021.

La doglianza di cui alle domande *sub i)* e *sub iii)* è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Dagli atti risulta che la società istante abbia chiesto con comunicazione mezzo pec, ricevuta da Fastweb il 6 maggio 2021, *"l'immediata cessazione della fatturazione e disdetta di tutti i servizi su nostra partita iva" contestando altresì la fattura LA0013xxxx del 31 marzo, di euro 322, comprensiva di euro 200, quale anticipo servizi e di euro 100, riferito al canone di aprile e maggio"*.

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

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Sul punto deve evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che rimanga del tutto silente e continui ad emettere fatture.

Pertanto, in assenza di documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Fastweb non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalla normativa. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018, n. 15/2020, n. 12/2021).

Ne consegue che, risultando agli atti del procedimento che l'operatore ha ricevuto la PEC di disdetta in data 6 maggio 2021 appare congruo individuare la data di efficacia del recesso a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta de qua, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso e quindi nel giorno 7 giugno 2021 (tale termine è stato o prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo, ai sensi dell'art. 52 del Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, dell' art. 155, comma 4 e comma 5 c.p.c.).

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento parziale della domanda *sub i)* volta ad ottenere "*lo storno delle fatture contestate*", ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente all'8 giugno 2021 - data in cui il contratto doveva essere cessato – fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito.

Sui reclami.

La doglianza di cui al punto *sub ii)* è fondata e merita accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla documentazione agli atti risulta che la società istante abbia formulato a mezzo pec, in data 30 giugno 2021, un reclamo con il quale contestava la fatturazione. Detta richiesta è stata successivamente reiterata con comunicazioni a mezzo pec del 5 luglio 2021.

Agli atti non risulta alcuna risposta ai citati reclami da parte dell'operatore.

Nel caso di specie occorre richiamare il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a

causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Sul punto l'articolo 12, comma 1, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, così come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, (di seguito per brevità regolamento sugli indennizzi) dispone che, *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”* e poi *“L'indennizzo di cui al comma 1 [supra] è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Per quanto sopra esposto quindi, risulta omessa la risposta ai citati reclami aventi medesimo oggetto e l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dal sopra menzionato articolo 12, del vigente regolamento sugli indennizzi. Si precisa che l'indennizzo sarà computato in misura unitaria poiché i due reclami sono riconducibili al medesimo disservizio.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, ai fini del computo dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami si farà riferimento alla prima richiesta dell'istante, ovvero quella del 30 giugno 2021 e si determina il *dies a quo* nella data del 16 agosto 2021, (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo) ed il *dies ad quem* nel giorno 1° dicembre 2021 (data dell'udienza di conciliazione in occasione della quale l'istante ha potuto interagire con l'operatore).

Pertanto la società Fastweb è tenuta a corrispondere all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30 giugno 2021 (reiterato il 5 luglio 2021) pari all'importo di euro 267,50 (107 giorni x 2,50 euro).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) degli importi fatturati

successivamente all'8 giugno 2021 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a propria cura e spese, della connessa pratica di recupero del credito.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante (con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) l'importo di euro 267,50 a titolo di mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

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.)