



DELIBERA N. 88/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ Fastweb S.p.A.

(GU14/505691/2022)

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 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 03/03/2022 acquisita con protocollo n. 0076075 del 03/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* in relazione all'utenza fissa n. 0574 62xxxx, di cui al codice cliente n. LA0138xxxx, con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la ritardata lavorazione del recesso contrattuale, l'emissione di fatturazione successiva al recesso stesso con particolare riferimento all'addebito delle rate residue del "servizio di attivazione Business Assist" e all'addebito di una "Penale [per]recesso anticipato", nonché il mancato riscontro al reclamo del 22 giugno 2021.

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

- di essere cliente Fastweb in relazione all'utenza fissa n. 0574 62xxxx, di cui al codice cliente n. LA0138xxxx;
- di avere inviato, mediante Pec, al gestore telefonico "in data 18 maggio [2021] la disdetta del contratto riferito al cod[ice] cl[iente n.] LA0138xxxx";
- di avere riscontrato che, a seguito della disdetta contrattuale "è proseguita la fatturazione";
- di avere inviato a Fastweb "il successivo 22 giugno [2021] (...) una Pec di reclamo, [nella quale veniva] sollecita[ta] la disdetta [del contratto]";
- di aver continuato a ricevere, nonostante l'invio della disdetta contrattuale e del successivo reclamo, "fatture con canoni fino al 20 novembre (...) [2021]".

In data 28 febbraio 2022 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) lo "storno delle fatture [emesse], a partire dal 18 maggio (...) [2021]";
- ii) l'"indennizzo per non aver risposto al reclamo del (...) 22 giugno [2021]".

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva dell'11 aprile 2022, ha preliminarmente eccepito "l'infondatezza dell'avversa istanza", sottolineando che

“le fatture oggetto di contestazione sono legittime e, per questo, salvo alcune correzioni, quasi integralmente dovute dall’utente all’operatore”.

Sul punto, il gestore telefonico ha quindi *“passa[to] in rassegna tali documenti (...) [facendo] notare che:*

- la fattura [n. LA0022xxxx] del 31.05.2021 [di complessivi 173,12 euro] reca l’addebito dei canoni di giugno e di luglio [2021 per un importo totale di euro 130,00, iva esclusa,] nonché le [n.2] rate del servizio di attivazione Business Assist [riferite ai periodi dal 26/04/2021 al 25/05/2021 e dal 26/05/2021 al 25/06/2021 per un importo, di euro 7,26 iva esclusa, per ciascun periodo];*
- la fattura [n. LA0031xxxx] del 31.07.2021 [di complessivi 153,11 euro] addebita all’utente i canoni di agosto e settembre [2021 per un importo totale di euro 130,00, iva esclusa] (quest’ultimo successivamente tornato) ed ulteriori [n.2] rate del servizio Business Assist [riferite ai periodi dal 26/06/2021 al 25/07/2021 e dal 26/07/2021 al 25/08/2021 per un importo, di euro 7,26 iva esclusa, per ciascun periodo];*
- la fattura [n. LA0040xxxx] del 30.09.2021 [di complessivi 173,12 euro] (non prodotta dalla ricorrente) addebita all’utente i canoni di ottobre e novembre [2021 per un importo totale di euro 130,00, iva esclusa] e ulteriori [n.2] rate di Business Assist [riferite ai periodi dal 26/08/2021 al 25/09/2021 e dal 26/09/2021 al 25/10/2021 per un importo, di euro 7,26 iva esclusa, per ciascun periodo];*
- la fattura [n. LA0050xxxx] del 30.11.2021 [di complessivi 196,41 euro], stornato il canone non dovuto [pari ad euro 23,44, iva esclusa, per il periodo che va dal 20/11/2021 al 30/11/2021], addebita all’utente le rate residue del Business Assist [riferite al periodo dal 26/10/2021 al 25/11/2021 per un importo, una tantum, di euro 225,01, iva esclusa];*
- la fattura [n. LA0002xxxx] del 31.01.2022 [di complessivi 305,00 euro], infine, addebita all’utente la penale per il recesso anticipato [del 14/12/2021 pari ad euro 250,00, iva esclusa]”.*

Il gestore telefonico, a sostegno della propria posizione, ha proseguito precisando che *“il contratto stipulato in data 18.05.2020 tra le (...) parti in lite – contratto di tipologia “affari” per piccole e medie imprese (...) – prevedeva la rateizzazione in 48 mesi del servizio di attivazione Business Assist, un vincolo contrattuale minimo di 24 mesi e l’obbligo di comunicare un eventuale recesso con un preavviso minimo di tre mesi”.*

“Di conseguenza [a detta di Fastweb], nel momento in cui la XXX si è determinata ad inviare lettera di recesso, ben sapeva di dover corrispondere all’operatore: tre mesi di canone, le rate residue del servizio di attivazione Business Assist (sulla cui legittimità (...) [ha richiamato](...) la determina del Corecom Abruzzo del 18.03.2022 si è chiaramente espressa in tal senso) e la penale per il recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale”.

Con riferimento all’odierna controversia, il gestore ha quindi dedotto che *“l’utente è (...) tenuto a corrispondere alla Fastweb:*

- € 173,12 per saldo fattura [n. LA0022xxxx del] 31.05.21 (in quanto contenente i canoni di giugno e luglio [2021] e le rate dell’attivazione servizi Business Assist) [riferite ai periodi dal 26/04/2021 al 25/05/2021 e dal 26/05/2021 al 25/06/2021];*
- € 62,10 per saldo parziale fattura [n. LA0031xxxx del] 31.07.2021 (di cui € 47,58 per residua mensilità dal 01 al 18 agosto [2021], ed € 14,52 per Business Assist) [riferito ai periodi dal 26/06/2021 al 25/07/2021 e dal 26/07/2021 al 25/08/2021];*

- € 14,52 per saldo parziale fattura [n. LA0040xxxx] [del] 3[0].09.21 (per le rate di Business Assist) [riferite ai periodi dal 26/08/2021 al 25/09/2021 e dal 26/09/2021 al 25/10/2021];
- € 225,01 per saldo fattura [n. LA0050xxxx] lorda del 3[0].11.21 (per rate residue della Business Assist) [riferite al periodo dal 26/10/2021 al 25/11/2021];
- € 250,00 per saldo fattura [n. LA0002xxxx del] 31.01.22 (per penale di recesso anticipato).

Il tutto per un totale di € 724,75 al cui pagamento, dunque, la ditta ricorrente non ha ragione di sottrarsi”.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, il gestore telefonico ha dedotto, in particolare, che “nulla è dovuto (...) dalla Fastweb alla XXX (...) in quanto, contrariamente a quanto ex adverso affermato, l’operatore ha dato tempestiva e motivata risposta inviata il 28.06.22 all’indirizzo di posta elettronica che l’utente ha indicato nel contratto dallo stesso sottoscritto, così come da documentazione in atti”.

Fastweb ha, quindi, concluso le proprie memorie difensive “rende[ndosi] disponibile ad applicare uno sconto del 30% sulle rate residue della Business Assist [ancora da saldare] (...) ed [uno sconto del] (...) 50 % sulla penale [di recesso anticipato] (...), defin[endo] transattivamente l’intera vicenda [con l’] accetta[zione], a saldo e stralcio dell’insoluto, [dato dal]la minor somma di € 520,00 [da versare a cura della parte istante]”.

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva in data 26 aprile 2022, per il tramite dell’associazione dei consumatori di riferimento, ha riscontrato “le memorie difensive prodotte da Fastweb, per precisare che l’istante ha inviato, lo scorso 18 maggio [2021], la disdetta del contratto riferito al cod[ice] cl[iente n.] LA0138xxxx, ma [che] è proseguita [da parte del gestore telefonico] l’[emissione di] fatturazione, [così] come risulta anche dall’elenco delle fatture, prodotte d[a]l gestore [in memoria]”.

Inoltre, secondo parte istante, “l’operatore non ha dimostrato che i costi richiesti sono commisurati al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda per la cessazione dei servizi e non ha dimostrato di aver dato puntuale informativa all’utente in ordine alla sussistenza di costi di disattivazione in caso di recesso o di passaggio delle linee ad altro operatore, tantomeno che l’utente ne fosse a conoscenza, atteso che non è stata fornita prova che le Condizioni generali di contratto fossero conosciute all’istante; inoltre, neanche in memorie l’operatore ha ritenuto di precisare a cosa siano riferite precisamente le voci di addebito. [Parte istante] alleg[a], a tal proposito, la delibera N. 33/22/CONS”.

Parte istante, con riferimento alla doglianza avente ad oggetto la mancata risposta al reclamo, ha precisato che “il (...) 22 giugno [2021] l’istante ha inviato [all’operatore] una pec di reclamo, sollecitando la disdetta. L’istante [però] non ha ricevuto riscontro al reclamo, infatti il gestore ha allegato alle memorie una presunta risposta inviata a mezzo pec, priva di ricevuta di consegna e anche di data”.

L’utente ha, quindi, concluso confermando le proprie richieste, formulate in istanza.

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.

In via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i*) avente ad oggetto la richiesta di “*storno delle fatture [emesse], a partire dal 18 maggio (...) [2021]*” si rileva che questa, a prescindere dalla sua formulazione ed in un’ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall’utente nell’istanza e nelle proprie repliche ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La stessa sarà, perciò, ricondotta ad una lamentata ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviato dall’utente in data 18 giugno 2021 ed alla conseguente contestazione dell’emissione, da parte di Fastweb, di indebita fatturazione successiva al recesso stesso con particolare riferimento all’addebito delle rate residue del “*servizio di attivazione Business Assist*” e all’addebito di una “*Penale [per]recesso anticipato*”. La presente disamina avrà, inoltre, ad oggetto il lamentato mancato riscontro al reclamo del 22 giugno 2021.

Sulla ritardata lavorazione del recesso e sull’indebita successiva fatturazione

Parte istante ha lamentato la ritardata lavorazione del recesso e la conseguente emissione, da parte del gestore telefonico, dell’indebita fatturazione successiva al recesso contrattuale, laddove la società Fastweb deduce la correttezza del proprio operato sostenendo che “*le fatture oggetto di contestazione sono legittime e, per questo, salvo alcune correzioni, quasi integralmente dovute dall’utente all’operatore*”.

La doglianza di cui alla domanda *sub i*) intesa quale contestazione della ritardata lavorazione del recesso e della conseguente emissione di successiva fatturazione è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

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.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che «*[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve*

poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso».

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato la ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviato con PEC del 18 maggio 2021, laddove l'operatore ha dedotto la correttezza del proprio operato sostenendo di aver dato seguito a quanto previsto dagli accordi contrattuali, sulla base dei quali, ha legittimamente richiesto al cliente il pagamento di *“tre mesi di canone, [del]le rate residue del servizio di attivazione Business Assist (...) e [del]la penale per il recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale”*.

In particolare, a sostegno della propria posizione, il gestore telefonico ha dedotto che *“il contratto stipulato in data 18.05.2020 tra le (...) parti in lite (...) prevedeva la rateizzazione in 48 mesi del servizio di attivazione Business Assist, un vincolo contrattuale minimo di 24 mesi e l'obbligo di comunicare un eventuale recesso con un preavviso minimo di tre mesi (...) di conseguenza, nel momento in cui la XXX si è determinata ad inviare lettera di recesso, ben sapeva di dover corrispondere all'operatore: tre mesi di canone, le rate residue del servizio di attivazione Business Assist (...) e la penale per il recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale”*.

Va richiamato, sul punto, che come più volte evidenziato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell'esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata. Infatti, come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, la manifestazione della volontà di recedere dall'intero contratto è stata efficacemente trasmessa dall'istante all'operatore convenuto in data 18 maggio 2021, a mezzo PEC.

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, contestando solo *ex post* la validità della comunicazione di recesso, ai fini della gestione dello stesso.

Al riguardo deve evidenziarsi che l'operatore, a fronte dell'esercizio di recesso di parte istante, non ha gestito tale richiesta nei tempi previsti dalla normativa mentre avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura dei servizi voce e ADSL e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 18 maggio 2021, ovvero a partire dal 17 giugno 2021.

La società convenuta, invece, non solo non ha dimostrato di essersi celermente attivata per ottemperare alle richieste dell'istante, continuando invece a fatturare oltre il suddetto limite, ma non ha neanche provato che il medesimo abbia fruito dei servizi suddetti nel periodo contestato.

Dalle risultanze istruttorie e dalla documentazione in atti si evince, infatti, che Fastweb ha continuato ad emettere fatture con riferimento a periodi successivi al 17 giugno 2021, data da considerare quale giorno di effettivo recesso dal contratto, addebitando in particolare a parte istante *“tre mesi di canone”* telefonico, le rate residue del *“servizio di attivazione Business Assist”* ed, infine, nella fattura n. LA0002xxxx del 31 gennaio 2022, *“€ 250,00 (...) [quale] saldo per penale di recesso anticipato”*.

Ne consegue che il gestore telefonico, è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, di tutta la fatturazione riferita all'utenza fissa n. 0574 62xxxx di cui al codice cliente n. LA0138xxxx, inclusi gli importi relativi ai canoni telefonici, emessa per i periodi successivi al 17 giugno 2021, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull'addebito delle rate residue del "servizio di attivazione Business Assist"

Parte istante, mediante la richiesta *sub i)* di "storno delle fatture [emesse], a partire dal 18 maggio (...) [2021]" ha contestato, altresì, a Fastweb l'addebito delle rate residue del "servizio di attivazione Business Assist", emesse successivamente all'invio del recesso contrattuale del 18 giugno 2021, laddove il gestore telefonico ha dedotto la correttezza di tali importi fatturati.

Tale doglianza di parte istante è meritevole di parziale accoglimento, per i motivi di seguito esposti.

In via preliminare, si ritiene opportuno richiamare che il servizio di "Business Assist", così come emerge dal sito web del gestore telefonico, viene definito come "team di assistenza tecnica dedicato in grado di rispondere in meno di 1 minuto e [di] Assistenza Next Business Day con intervento per la risoluzione dei guasti bloccanti entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione".

Nello specifico, si evidenzia che parte istante non ha lamentato, in istanza, l'avvenuta attivazione da parte del gestore telefonico, nell'ambito del contratto sottoscritto in data 18 maggio 2020, del "servizio (...) Business Assist" ma, in particolare, ha contestato l'addebito delle rate residue del servizio stesso, relative a periodi successivi al recesso contrattuale da considerarsi avvenuto in data 17 giugno 2021, ovvero 30 giorni dopo l'invio da parte dell'utente della Pec di richiesta del recesso, in data 18 maggio 2021.

A fronte della contestazione di parte istante, l'operatore Fastweb ha dedotto che "il contratto stipulato in data 18.05.2020 tra le (...) parti (...) prevedeva la rateizzazione in 48 mesi del servizio di attivazione Business Assist, un vincolo contrattuale minimo di 24 mesi e l'obbligo di comunicare un eventuale recesso con un preavviso minimo di tre mesi" e che, pertanto, l'addebito delle rate residue di tale servizio è legittimo, trattandosi di importi imputabili ad un "contributo di attivazione" così come previsto nelle condizioni contrattuali, cui aveva aderito l'istante.

Ai fini di un inquadramento della *res controversa*, si richiama la già citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VII, n. 28, che recita testualmente: "gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all'acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue".

Dalla fatturazione in atti e, in particolare, da quanto dedotto da Fastweb in memoria emerge che gli addebiti per i quali il gestore richiede il pagamento, imputati a titolo di "Business Assist", riguardano un servizio inerente "l'assistenza tecnica" offerta congiuntamente al servizio principale e fanno riferimento ai seguenti periodi ed importi, ovvero:

- “[n.2] rate del servizio di attivazione Business Assist [riferite ai periodi dal 26/04/2021 al 25/05/2021 e dal 26/05/2021 al 25/06/2021 per un importo, di euro 7,26 iva esclusa, per ciascun periodo]”, addebitati nella fattura n. LA0022xxxx del 31.05.2021;
- “[n.2] rate del servizio Business Assist [riferite ai periodi dal 26/06/2021 al 25/07/2021 e dal 26/07/2021 al 25/08/2021 per un importo, di euro 7,26 iva esclusa, per ciascun periodo]”, addebitati nella fattura n. LA0031xxxx del 31.07.2021;
- “[n.2] rate di Business Assist [riferite ai periodi dal 26/08/2021 al 25/09/2021 e dal 26/09/2021 al 25/10/2021 per un importo, di euro 7,26 iva esclusa, per ciascun periodo]”, addebitati nella fattura n. LA0040xxxx del 30.09.2021;
- infine, un pagamento in un’unica soluzione delle “rate residue del Business Assist [riferite al periodo dal 26/10/2021 al 25/11/2021 per un importo, una tantum, di euro 225,01, iva esclusa]”, addebitati nella fattura n. LA0050xxxx] del 30.11.2021.

La società Fastweb al riguardo ha, sostanzialmente, dedotto che l’addebito di tali somme, a titolo di “rate residue del Business Assist” è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo contrattuale.

Sul punto, occorre innanzitutto evidenziare che, attesa la contestazione dell’istante circa i costi addebitati nelle fatture successive alla comunicazione di recesso del 18 maggio 2021, a titolo di rate residue del servizio denominato “Business Assist”, il gestore telefonico nel dichiarare che parte istante era titolare del contratto “stipulato in data 18.05.2020” a supporto della propria posizione, ha depositato la copia di una “Proposta di abbonamento Piccole e Medie imprese” sottoscritta da parte istante in data 18 maggio 2020 che recava “la struttura di vendita” identificata con la denominazione “Win xxxx” e il “Codice struttura di vendita: IS.0565.xxxx xx”, nella quale era, semplicemente, riportata la dicitura standard che “l’importo previsto per l’attivazione del servizio Business Assist può essere pagato, a scelta del cliente in una delle seguenti modalità: una tantum oppure rateizzato in 24 o 48 rate”, seppur non oggetto di specifica sottoscrizione da parte del cliente.

Il gestore telefonico, a prescindere dalla produzione in memoria di tale documento e di ulteriore documentazione recante un facsimile in bianco di “Proposta di abbonamento Piccole e Medie imprese” non compilato né sottoscritto da alcuno e delle relative condizioni generali di contratto, non ha però prodotto prova alcuna di aver inviato all’utente opportuna comunicazione di riepilogo delle condizioni cui aveva aderito e non ha, altresì, fornito prova dell’assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, in relazione al recesso anticipato dal servizio “Business Assist”, 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, allegata poi in memoria da Fastweb, deve rilevarsi che l’operatore non ha, agli atti, fornito prova di averla inviata al cliente, in fase di perfezionamento del Contratto omettendo, in tal modo, di fornire all’utente puntuali e preventive indicazioni circa il *quantum*

debeatur, in particolare, per il servizio “*Business Assist*” nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale.

Pertanto, l’operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata, non essendo sufficiente il generico rimando all’informativa reperibile esternamente sul sito, alla luce della previsione sopracitata di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS per cui “*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*”.

In altre parole, Fastweb avrebbe dovuto dimostrare quali fossero le condizioni di favore praticate al cliente, quale fosse l’entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell’utente avrebbe causato alla società, nonché la previsione contrattuale dei costi di recesso o, in alternativa, l’accettazione di specifiche condizioni legate al servizio “*Business Assist*”.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, degli importi addebitati nelle fatture, a titolo di “*rate [residue]dell’attivazione [dei]servizi Business Assist*”, incluso l’importo finale delle rate stesse pari a “€ 225,01”, (duecentocinquante/01) addebitato “*una tantum*” nella fattura n. LA0050xxxx del 30 novembre 2021, in relazione all’utenza n. 0574 62xxxx, per i periodi successivi al 17 giugno 2021 data in cui il contratto è da intendersi cessato, Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sull’addebito di costi a titolo di “*Penale [per] recesso anticipato*”

Parte istante, mediante la richiesta *sub i*) di “*storno delle fatture [emesse], a partire dal 18 maggio (...) [2021]*” ha contestato, inoltre, a Fastweb l’addebito di costi a titolo di “*Penale [per] recesso anticipato*”, laddove il gestore telefonico ha dedotto la correttezza di tali importi fatturati.

La doglianza di parte istante è meritevole di parziale accoglimento, per i motivi di seguito esposti.

Con riferimento all’addebito di 250,00 euro (duecentocinquanta//00) da parte di Fastweb nella fattura n. LA0002xxxx del 31 gennaio 2022, a titolo di “*Penale [per] recesso anticipato*”, viene in rilievo la sopracitata 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*».

Nel caso specifico, parte istante ha dedotto che, “*l’operatore non ha dimostrato che i costi richiesti sono commisurati al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda per la cessazione dei servizi e non ha dimostrato di aver dato puntuale informativa all’utente in ordine alla sussistenza di costi di disattivazione in caso di recesso o di passaggio delle linee ad altro operatore, tantomeno che l’utente ne fosse a conoscenza, atteso che non è stata fornita prova che le Condizioni generali di contratto fossero conosciute all’istante; inoltre, neanche in memorie l’operatore ha ritenuto di precisare a cosa siano riferite precisamente le voci di addebito. [Parte istante] alleg[a], a tal proposito, la delibera N. 33/22/CONS*”.

Di contro, il gestore telefonico ha sostenuto la legittimità dell'addebito, a parte istante, della *“Penale [per] recesso anticipato”* sulla base della circostanza che il contratto sottoscritto tra le parti, in data 18 maggio 2020, *“prevedeva (...) un vincolo contrattuale minimo di 24 mesi e l’obbligo di comunicare un eventuale recesso con un preavviso minimo di tre mesi (...) di conseguenza [sempre a detta di Fastweb], nel momento in cui la XXX si è determinata ad inviare lettera di recesso, ben sapeva di dover corrispondere all’operatore (...) la penale per il recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale”*.

In relazione all'importo di 250,00 euro (duecentocinquanta//00), addebitato nella fattura n. LA0002xxxx del 31 gennaio 2022, oggetto di contestazione, si osserva che Fastweb non ha dimostrato di avere preventivamente edotto, in sede di sottoscrizione della proposta contrattuale, l'utente in merito al dettaglio dei costi che sarebbero stati eventualmente addebitati al cliente a titolo *“Penale [per] recesso anticipato”* e non ha, altresì, provveduto a giustificare tali costi, riferendoli alle condizioni economiche inerenti l'offerta sottoscritta dall'istante.

D'altro canto, la circostanza di avere prodotto in memoria copia delle condizioni generali di contratto applicabili non può, di per sé, essere sufficiente ad esonerare Fastweb dalla responsabilità di non avere preventivamente informato l'utente, in modo chiaro e trasparente, sui costi che avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata e sulle modalità di computo di tali costi, in riferimento al valore del contratto in questione. Inoltre non vi è prova che il gestore telefonico abbia indicato, a parte istante, il *quantum* riconducibile alle spese da sopportare, nel concreto, per la dismissione della linea telefonica n. 0574 62xxxx.

Pertanto, atteso che la società convenuta avrebbe dovuto fornire, nel corso dell'istruttoria, idonea documentazione attestante la correttezza sia dell'addebito nella fattura n. LA0002xxxx del 31 gennaio 2022 dell'importo di “€ 250,00” più iva, a titolo *“Penale recesso anticipato”* sia delle connesse operazioni di contabilizzazione, si ritiene tale importo non dovuto.

Ne deriva che la società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, dell'importo pari a “€ 250,00” (duecentocinquanta/00) più iva, addebitato nella fattura n. LA0002xxxx del 31 gennaio 2022, a titolo di *“penale di recesso anticipato”*. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 22 giugno 2021, laddove l'operatore eccepisce che *“nulla è dovuto (...) dalla Fastweb alla XXX (...) in quanto, (...)l’operatore ha dato tempestiva e motivata risposta [al reclamo] inviata il 28.06.22 (...)”*.

La domanda *sub ii)* è meritevole di parziale accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Dalla documentazione agli atti, si evince che l'istante ha inviato formale reclamo all'operatore, tramite PEC del 22 giugno 2021, allegando in istanza la relativa ricevuta di avvenuta consegna per sollecitare, in relazione all'utenza fissa n. 0574 62xxxx di cui al codice cliente n. LA0138xxxx, la lavorazione del recesso contrattuale trasmesso via Pec il 18 giugno 2021 e contestare il ricevimento di ulteriori fatture, successive alla comunicazione di recesso. L'utente ha lamentato il mancato riscontro di detto reclamo, da parte di Fastweb.

Di contro il gestore telefonico ha eccepito che *“nulla è dovuto (...) dalla Fastweb alla XXX (...) in quanto, contrariamente a quanto ex adverso affermato, l’operatore ha dato tempestiva e motivata risposta inviata il 28.06.22 all’indirizzo di posta elettronica che l’utente ha indicato nel contratto dallo stesso sottoscritto, così come da documentazione in atti”*.

A sostegno della propria posizione, l’operatore ha allegato alle proprie memorie difensive uno *screenshot* della schermata estratta dai propri sistemi aziendali riportante gli estremi dell’asserita gestione del reclamo *de quo* con aggiunta, nel medesimo *screenshot*, della riproduzione di una copia, seppur priva della data di invio, asseritamente inviata all’indirizzo di mail ordinaria della parte istante, con la quale Fastweb ha affermato di avere dato riscontro alla doglianza dell’utente.

Sul punto occorre, altresì, rilevare che quanto dichiarato in memoria dal gestore è stato esplicitamente negato dall’utente che, nelle memorie di replica, ha ribadito di *“non a[ver] ricevuto riscontro al reclamo, infatti il gestore ha allegato alle memorie una presunta risposta inviata a mezzo pec, priva di ricevuta di consegna e anche di data”*.

Sulla base di quanto sopra esposto, la doglianza di parte istante deve pertanto ritenersi fondata, atteso che agli atti non risultano da parte dell’operatore, adeguate risposte al reclamo sopracitato, non ritenendo idonea prova le schermate di produzione unilaterale quale è lo *“screenshot”* depositato dall’operatore, in quanto non provanti il corretto ricevimento da parte dell’utente della comunicazioni asseritamente inviata che il cliente stesso, dal canto suo, ha esplicitamente ribadito di non avere mai ricevuto.

Dunque, atteso che il disposto dell’art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

In base ai citati articoli 8 e 11 dell’allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all’onere di un’adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell’indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all’operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l’esigenza di dare all’utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo 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.

Ne consegue che l’istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall’art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell’indennizzo si determina, per il reclamo del 22 giugno 2021, il *dies a quo* nella data del 6 agosto 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall’operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nel giorno del 28 febbraio 2022, data dell’udienza di conciliazione in occasione della quale l’istante ha potuto interagire con l’operatore.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo per i 206 giorni di mancata risposta al reclamo del 22 giugno 2021, da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

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 ditta individuale XXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, di tutta la fatturazione riferita all'utenza fissa n. 0574 62xxxx di cui al codice cliente n. LA0138xxxx, inclusi gli importi relativi ai canoni telefonici, emessa per i periodi successivi al 17 giugno 2021, data in cui il contratto è da intendersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione,. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, degli importi addebitati nelle fatture, in relazione all'utenza n. 0574 62xxxx, per i periodi successivi al 17 giugno 2021 data in cui il contratto è da intendersi cessato, a titolo di "*rate [residue]dell'attivazione [dei]servizi Business Assist*", incluso l'importo finale delle rate stesse pari a "€ 225,01", (duecentoventicinque/01) addebitato "*una tantum*" nella fattura n. LA0050xxxx del 30 novembre 2021. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
4. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore, dell'importo pari a "€ 250,00" (duecentocinquanta/00) più iva, addebitato nella fattura n. LA0002xxxx del 31 gennaio 2022, in relazione all'utenza n. 0574 62xxxx, a titolo di "*penale di recesso anticipato*". Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. 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, pari a euro 300,00 (trecento/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 22 giugno 2021.

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.)