

DELIBERA N. 91/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / Fastweb S.p.A.
(GU14/531687/2022)**

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 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 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 0187311 del 14/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 1183xxxx con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la fatturazione emessa dopo il recesso contrattuale.

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

- “*In data 04/02/2022, (...) provved[eva] ad inviare a Fastweb Spa, regolare richiesta di cessazione del contratto avente codice cliente 1183xxxx, associato alla rete fissa attiva (...), in allegato la PEC*”;
- “*malgrado la regolare richiesta di cessazione Fastweb Spa continua[va] ad emettere fatture addebitando (...) canoni e servizi non più di (...) interesse*” dell'azienda;
- “*sollecita[va] numerose volte al servizio clienti di Fastweb, la sospensione del ciclo da fatturazione associato al codice cliente 1183xxxx*”, ma senza esito.

In data 8 giugno 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) *“la chiusura effettiva del contratto avente codice cliente 1183xxxx, associato alla rete fissa attiva in Via Pascoli 2/R Firenze”;*
- ii) *“lo storno di tutta la posizione debitoria sino a fine ciclo fatturazione”;*
- iii) *“un indennizzo di € 400,00 per mancata lavorazione alla richiesta di cessazione del 04/02/2022”.*

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 18 agosto 2022, con riferimento all’odierna controversia, ha rilevato che *“in relazione all’abbonamento sottoscritto il 30 luglio 2020, l’utente ha inoltrato disdetta in data 7 Febbraio 2022 e il contratto è stato regolarmente chiuso dall’operatore in data 8 marzo 2022, ossia nei termini contrattualmente previsti e nel rispetto della normativa di settore”.*

L’operatore ha dedotto che *“tutte le fatture sono state regolarmente e legittimamente emesse: la fattura del 1° marzo 2022, unica fattura prodotta dall’istante, contiene esclusivamente la rata business assist di euro 8,18 ed è relativa al periodo 1/28 febbraio 2022, antecedente alla chiusura del contratto e come tale dovuta”.*

L’operatore ha ulteriormente rappresentato che *“[s]ulle altre fatture che l’utente asserisce essere state emesse da Fastweb non è possibile controdedurre non avendo prodotto alcunché al riguardo e pertanto su di esse non è possibile esercitare efficacemente il diritto di difesa”.*

La società Fastweb ha, altresì, precisato che *“eventuali ulteriori fatture qui non oggetto di contestazione saranno gestite in altra sede e, ove non onorate dall’utente, affidate ai canali competenti per il recupero del credito”.*

L’operatore ha concluso che, *“in questa sede, altro non può farsi che chiedere il rigetto dell’avversa istanza per sua palese infondatezza”.*

3. Motivazione della decisione.

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

Con riferimento alla presente controversia si osserva che la stessa verte sulla ritardata lavorazione del recesso, che l’operatore deduce, invece, di aver eseguito nei termini.

Le domande *sub i)* e *ii)*, considerate congiuntamente, possono essere accolte nei termini di seguito esposti.

Preliminarmente giova riassumere che l’operatore ha contestato all’istante l’assenza di documentazione probatoria, evidenziando che la fattura M00730xxxx del 1° marzo 2022, allegata dall’utente, riporta l’addebito di euro 7,26 a titolo di *“Importo per Rata Attivazione Business Assist (16 di 48)”*. Sul punto l’operatore fa notare la

legittimità dell'addebito in quanto l'importo è riferito ad un periodo anteriore (*"dal 01 Feb 2022 al 28 Feb 2022"*) alla data di efficacia del recesso.

Al contempo il gestore, affermando di aver gestito il recesso con cessazione della linea fissa in data 8 marzo 2022, tuttavia non ha dato atto della cessazione del contratto con la fattura di chiusura del rapporto in essere.

L'operatore si è limitato ha affermare la correttezza della fatturazione emessa. A sostegno della propria posizione, ha allegato una *"Proposta di abbonamento del 30/07/2020"*, non sottoscritta, che prevedeva la fornitura dei seguenti servizi: *"Internet Business Internet illimitato alla massima velocità disponibile sulla (...) connessione FASTGate in comodato d'uso gratuito Business Care, il servizio di assistenza specializzato per la Partita Iva"* e oltre a ciò il servizio denominato *"Business Assist"* in 48 mesi.

In relazione alla fattispecie in oggetto, *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"*.

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 è pacifico fra le parti l'invio della lettera di recesso contrattuale del 7 febbraio 2022, allegata dall'istante unitamente alla prova di avvenuta consegna della PEC.

Di contro, l'operatore dichiara la chiusura contrattuale in data 8 marzo 2022, non documentando l'interruzione della fatturazione.

Ciò posto il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 8 marzo 2022, decorsi cioè 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento delle domande *sub i)* e *ii)*, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 1183xxxx emessa successivamente al 8 marzo 2022, data in cui il contratto è cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Infine la domanda *sub iii)* *“un indennizzo di € 400,00 per mancata lavorazione alla richiesta di cessazione del 04/02/2022”*, in quanto, come confermato in numerose pronunce dell'Autorità, la mancata lavorazione della disdetta non ha determinato alcuna fattispecie indennizzabile ai sensi del Regolamento sugli indennizzi.

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 società XXX in data 14 giugno 2022 nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione riferita al codice cliente n. 1183xxxx emessa successivamente al 8 marzo 2022, data in cui il contratto è cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione, con esclusione dei costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.)