

DELIBERA N. 35/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX/Fastweb S.p.A.
(GU14/574556/2022)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 14 febbraio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come 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 23/12/2022 acquisita con protocollo n. 0363370 del 23/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui all’utenza n. 055 75xxxx con l’operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), contesta la fattura di chiusura emessa dopo il recesso contrattuale e il mancato riscontro al reclamo.

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

- riceveva la fattura n. M00459xxxx del 1° Febbraio 2022 contenente la somma di euro 35,95 a titolo di “*Importo per dismissione servizi FASTWEB del 21/01/2022*” e l’importo di euro 246,80 a titolo di “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*”;
- riceveva la fattura n. M00903xxxx del 1° Aprile 2022 contenente la somma di euro 50,00 a titolo di “*Recupero Costi HAG*”;
- con reclamo del 10 maggio 2022 a mezzo PEC contestava le predette fatture “n. M00459xxxx del 01 febbraio 2022, riferita per E 246,80 a costi di attivazione e nr. M00903xxxx del 01 aprile 2022, riferita alla voce “*Adjustment*”, in alcun modo sottoscritta e/o accettata, chiedendo la chiusura del contratto senza ulteriori oneri, lo storno delle fatture contestate e di eventuali successive, senza ricevere alcun riscontro”.

In data 3 novembre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo “*storno delle fatture contestate*”;
- ii) un “*indennizzo per la mancata risposta al reclamo*”;
- iii) il “*blocco dell’agenzia di recupero crediti xxx*”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 2 febbraio 2023, ha dedotto quanto segue:

“In merito alla contestazione della fattura n. M00459xxxx del 01.02.2022” l'operatore ha osservato che la contestazione dell'utente è “del tutto destituita di fondamento”.

L'operatore ha precisato che, *“[n]ella fattura n. M00459xxxx del 01.02.2022, sono stati addebitati i costi relativi alle “rate residue per Attivazione Business Assist” e (...) l'importo per “dismissione servizi Fastweb del 21/01/2022” (doc. 3)”.*

La società Fastweb ha *“inte[so] evidenziare in questa sede l'assoluta legittimità delle voci di spesa riportate nella fattura in oggetto”*, sottolineando:

- *“Con riferimento innanzitutto all'addebito delle “rate residue per Attivazione Business Assist”, basterà leggere la documentazione contrattuale in possesso dell'utente (cfr. doc. 1: proposta di abbonamento, prima pagina in alto a sinistra), per verificare come fosse previsto un costo relativo all'attivazione del servizio Business Assist e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate (cfr. doc. 1)”.*
- *“L'addebito nella fattura in contestazione dell'importo di € 246,80 relativamente alle rate residue per l'attivazione del servizio Business Assist è, quindi, assolutamente legittimo”.*
- *“[a] fronte di un iniziale importo dovuto a tale titolo, (...) ha, infatti, addebitato nella fattura oggi in contestazione, le rate residue del suddetto contributo, che il cliente avrebbe dovuto pagare per 48 mesi; tant'è che le stesse furono addebitate sin dalla prima fattura e sono sempre state pagate senza alcuna contestazione. Ergo: all'atto di cessazione del rapporto contrattuale avvenuto in data 21.01.2022, gli importi rateali contrattualmente convenuti vanno comunque corrisposti in un'unica soluzione e ciò in perfetta conformità, peraltro, con il documento di “Trasparenza Fastweb” scaricabile dal sito dell'operatore”.*
- *“anche l'Autorità – investita in altre occasioni del compito di analizzare la voce di addebito qui in discussione – ha stabilito che, in presenza di disdetta da parte dell'utente, l'addebito delle rate residue del servizio Business Assist è del tutto legittimo (cfr. determina del 18.03.2022 Corecom Abruzzo – cfr. doc. 6)”.*

Inoltre l'operatore, con riferimento, nella fattura n. M00459xxxx del *“costo per dismissione servizi dell'importo di € 35,95 oltre IVA”* ha dedotto quanto segue:

- *“[p]ur non avendo formato oggetto di specifica contestazione da parte dell'utente” la Fastweb intende comunque sottolineare la piena legittimità del proprio operato anche in riferimento a tale ultimo addebito. Trattasi, infatti, di un costo omologato dall'Agcom con delibera 487/18/Cons ed è, pertanto, al pari delle altre voci, certamente dovuto”.*

Sulla base di quanto argomentato, la società Fastweb ha concluso che, *“[d]unque, la fatturazione emessa dalla Fastweb a seguito della disdetta dell'utente è del tutto legittima in quanto conforme con le c.g.d.c. accettate dall'utente”.*

L'operatore, inoltre, “[i]n merito alla contestazione della fattura n. M00903xxxx del 01.04.2022”, ha respinto la rappresentazione dell'utente che “contesta, altresì, la fattura di cui in oggetto, assumendo che nella stessa sarebbe stato illegittimamente addebitato il costo relativo alla voce “adjustment”. Sul punto ha dedotto che “[a]nche la suddetta contestazione si appalesa del tutto destituita di fondamento”. Ha precisato, infatti, che “[n]ella fattura n. M00903xxxx del 01.04.2022 è stata addebitata la voce “Recupero costi HAG” relativamente alla mancata restituzione dell'apparato (cfr. doc. 4)”. La società Fastweb ha puntualizzato sul punto:

- “l'assoluta legittimità della voce di spesa riportata nella fattura in oggetto, in quanto specificamente prevista dalle condizioni generali di contratto nel caso in cui l'utente non provveda alla riconsegna dell'apparato nel termine di 45 giorni dalla cessazione del contratto”.
- “Come dimostrano chiaramente le schermate di seguito riportate, l'utente, nonostante la cessazione del contratto fosse avvenuta in data 21.01.2022, alla data del 22.03.2022 non aveva ancora riconsegnato l'apparato. Ergo: l'importo addebitato a titolo di “recupero costi HAG” è del tutto legittimo, in quanto conforme alle cgdc”.

“In merito alla contestazione della mancata risposta al reclamo” la società Fastweb ha respinto la doglianza della “ditta individuale XXX [che] lamenta, altresì, la mancata gestione del reclamo dalla stessa avanzato in data 10.05.2022, chiedendo, conseguentemente, che le venga riconosciuto per tale motivo un indennizzo”. Al riguardo ha ritenuto opportuno “evidenziare come la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si appalesi infondata sotto un duplice profilo. In primo luogo [ha] sottolineato come la Fastweb ha regolarmente preso in gestione entro i 45 giorni successivi, la segnalazione dell'utente, confermando la piena legittimità delle singole voci di spesa addebitate nelle fatture contestate, come da mail di risposta del 24.05.2022 di seguito riportata e allegata (cfr. doc. 5). L'infondatezza della domanda di indennizzo in oggetto, si appalesa anche sotto altro profilo. L'interpretazione letterale dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons prevede l'indennizzabilità della mancata risposta al reclamo soltanto nel caso in cui quest'ultimo venga inviato da un “cliente” e non da un “ex cliente”. Ebbene, il reclamo del 10.05.2022 è successivo alla cessazione del contratto, avvenuta in data 21.01.2022, come da schermata che segue”.

Sulla base di quanto precisato l'operatore ha dedotto che, “pur avendo fornito risposta nella tempistica prevista, non sarebbe comunque stata sottoposta all'obbligo di dare riscontro allo stesso, né tanto meno la mancata risposta sarebbe stata suscettibile di essere indennizzata avendo la Società istante perso, per sua libera determinazione, la qualifica di cliente”.

“In merito alla richiesta di blocco dell'Agenzia di recupero crediti” la società Fastweb ha dedotto che “[l]a richiesta in oggetto, oltre che infondata, si appalesa, altresì, inammissibile. Fermo quanto detto nei paragrafi precedenti in merito all'assoluta legittimità degli importi richiesti dalla Fastweb nelle fatture nn. M00459xxxx e M00903xxxx, occorre, altresì, evidenziare come la richiesta di “blocco dell'Agenzia di recupero crediti” sia del tutto inammissibile, in quanto esula dalla competenza per materia del Corecom adito, il quale può decidere solo in ordine a malfunzionamenti dei

servizi e/o errori di fatturazione, non potendo, invece, intervenire sull'assetto contrattuale e condannare l'operatore ad un obbligo di "facere".

3. La replica dell'istante e la controreplica dell'operatore

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 18 febbraio 2023, ha ribadito quanto sostenuto nell'istanza, evidenziando nuovamente che *"l'istante ha inviato, lo scorso 10 maggio [2022], una pec a Fastweb, per reclamare la fattura nr. M00459xxxx del 01 febbraio 2022, riferita per E 246,80 a costi di attivazione, non presenti nel contratto e che sono una voce diversa rispetto alle rate residue per Attivazione Business Assist e nr. M00903xxxx del 01 aprile 2022, riferita alla voce "Adjustment", in alcun modo sottoscritta e/o accettata dall'istante"*.

Sul punto ha precisato *"che nel contratto sottoscritto non sono specificate le tempistiche di restituzione del router e che Fastweb ha contestato non la mancata restituzione, ma unicamente la ritardata restituzione"*.

Infine ha ribadito, *"pertanto, le richieste già avanzate in sede di GU14, ovvero lo storno delle due fatture e l'indennizzo per non aver dato riscontro al reclamo, poiché la risposta allegata dal gestore non risulta pervenuta, infatti non è stata fornita la prova della consegna"*.

Con successiva nota del 20 febbraio 2023, l'operatore Fastweb ha risposto alla replica dell'istante *"osserva[ndo] che:*

- Parte ricorrente NON ha prodotto le fatture in contestazione (come in realtà imposto dal regolamento) e di ciò si è fatta carico la Fastweb al solo fine di evidenziare che il contenuto del reclamo inviato dall'utente è del tutto sganciato dalla realtà.*
- La fattura del 01.02.22, infatti, non addebita affatto costi di attivazione – come sostiene l'utente nel suo reclamo e come insiste pervicacemente a sostenere anche l'associazione che lo rappresenta, nelle sue memorie – ma le rate residue della Business Assist: esplicitamente previste nella pda (cfr. allegato); voce chiaramente riportata nella fattura contestata;*
- La fattura del 01.04.22 non prevede alcun "adjustment" come fantasiosamente affermato dall'utente nella sua pec di reclamo ed incomprensibilmente reiterato dall'associazione dei consumatori che lo assiste: trattasi di fattura con cui la Fastweb ha addebitato la penale per la mancata restituzione del modem".*

Successivamente l'istante ha replicato, con nota del 21 febbraio 2023, ribadendo che *"la fattura nr. M00459xxxx del 01 febbraio 2022, riferita per E 246,80 letteralmente a "rateizzazione costi di attivazione", è stata inserita nel fascicolo, dall'associazione mandataria, lo scorso 23 dicembre, alle ore 19.23, mentre la fattura nr. M00903xxxx del 01 aprile 2022, riferita letteralmente alla voce "Adjustment", è stata inserita nel fascicolo, dall'associazione mandataria, lo scorso 23 dicembre, alle ore 19.25. Peraltro, le fatture "di cortesia", allegate dal gestore, riportano la seguente dicitura "Il presente documento non costituisce documento fiscale ai fini del DpR 633 26/10/1972 e successive modifiche. Saranno fiscalmente rilevanti solo quelli trasmessi in modalità elettronica obbligatoria ex Legge, 27/12/2017 n° 205, G.U. 29/12/2017"*.

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.

In primis, con riferimento alla domanda *sub iii)* avente ad oggetto la richiesta di “blocco dell'agenzia di recupero crediti xxx”, 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 alla lamentata emissione, da parte di Fastweb, della fattura n. M00459xxxx del 1° Febbraio 2022 dove venivano addebitati i seguenti importi:

- euro 246,80 a titolo di “Addebito rate residue per Attivazione Business Assist”;
- euro 35,95 per “Importo per dismissione servizi FASTWEB del 21/01/2022”.

Pertanto, la domanda *sub i)* sarà presa in esame in relazione alla fattura sopracitata e, in particolare, ai due importi, l'uno, per i costi di dismissione e, l'altro, per le rate residue conseguenti all'attivazione del servizio di “Business Assist”.

Ciò premesso la domanda *sub i)*, per la parte riferita ai costi di disattivazione, non può essere accolta per i motivi di seguito indicati.

Sul punto si ricorda che, ai sensi della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), nei contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia deve essere garantita la libertà dell'utente di recedere senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, l'articolo 1, comma 3, della legge sancisce la nullità delle clausole contrattuali imposte agli utenti in caso di recesso anticipato, ad eccezione delle spese giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

In relazione all'addebito dei costi di “Importo per dismissione servizi FASTWEB del 21/01/2022”, viene, inoltre, in rilievo la 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*».

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che “*Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*”.

Orbene, nel caso di specie, l'importo di euro 35,95, addebitato all'utente a titolo di “costo dismissione servizi Fastweb”, con fattura M00459xxxx del 1° Febbraio 2022, risulta coincidere con il dettaglio dei costi indicato dall'operatore in relazione all'offerta

sottoscritta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Ne consegue, dunque, che la domanda *sub i)* dell'utente per la parte riferita allo storno/rimborso della somma di euro 35,95 non può essere accolta attesa la congruità di tale importo ai sensi della normativa di settore di cui alle Delibere dell'Autorità n. 252/16/CONS (recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”) e la sopra richiamata Delibera n. 487/18/CONS (recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*”).

Viceversa la richiesta *sub i)* di storno/rimborso euro 246,80 a titolo di “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*” è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primis si ritiene opportuno richiamare che il servizio di “*Business Assist*”, così come emerge dalla documentazione allegata dall'operatore, 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*”.

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*”.

L'addebito contestato, oggetto dell'odierna controversia, imputato a titolo del servizio di *Business Assist*, fa riferimento ad un “*pagamento in un'unica soluzione delle rate residue*” relativo ad un servizio inerente “*l'assistenza tecnica*” offerta “*congiuntamente al servizio principale*”.

Dalla fatturazione in atti emerge, infatti, l'“*Addebito [delle] rate residue per Attivazione Business Assist*” pari ad euro 246,80. La società Fastweb, al riguardo, ha negato che l'addebito contestato possa essere trattato come penale di recesso, in quanto nella fattura venivano imputate correttamente le rate residue del servizio sopracitato.

L'addebito di tale somma, ad avviso dell'operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo, specificando che non si tratta di penali di recesso, ma di un “*addebito delle “rate residue per Attivazione Business Assist*”.

L'operatore ha, altresì, dedotto la correttezza di tale addebito riportandosi alle condizioni contrattuali cui aveva aderito l'istante. Al riguardo ha puntualizzato che, dalla “*documentazione contrattuale in possesso dell'utente (cfr. doc. 1: proposta di abbonamento, prima pagina in alto a sinistra)*”, si evince la legittimità dell'“*addebito*”.

delle “rate residue per Attivazione Business Assist”, [dove si può] verificare come fosse previsto un costo relativo all’attivazione del servizio Business Assist e che lo stesso sarebbe stato rateizzato in 48 rate (cfr doc. 1)”.

A supporto della propria posizione, la società Fastweb ha depositato la copia cartacea dell’adesione contrattuale del 29 ottobre 2020, nonché un modello di “Proposta di Abbonamento Partita IVA (Versione Novembre 2020)” non compilato.

Prendendo in esame solo la sopraindicata versione cartacea, va precisato che la stessa indica che la modalità di pagamento scelta per il Business Assist di è “48 rate”. Non si rilevano ulteriori specifiche di dettaglio riguardanti il quantum dell’addebito che sarà presente in fattura. Il chiarimento del vincolo temporale sul contratto prescelto è chiarito unicamente mediante la seguente postilla: “L’importo previsto per l’attivazione del servizio può essere pagato, a scelta, del cliente, in una delle seguenti modalità, una tantum oppure rateizzato in 24 o 48 rate”.

Per quanto concerne l’informativa sulle spese per il recesso anticipato, collegate al servizio di business Assist, viene in rilievo la 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, deve rilevarsi che l’operatore non ha allegato la comunicazione inviata al cliente “in fase di perfezionamento del Contratto”.

Pertanto non risulta che la società Fastweb abbia 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 sopraccitata 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”.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l’istante, in relazione all’utenza n. 055 75xxxx, in parziale accoglimento della domanda sub i), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari euro 246,80 a titolo di “Addebito rate residue per Attivazione Business Assist” nella fattura n. M00459xxxx del 1° Febbraio 2022. Dovrà, in accoglimento della domanda sub iii), inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parte istante ha, inoltre, contestato la somma di euro 50,00 a titolo di “*Recupero Costi HAG*” di cui alla fattura n. M00903xxxx del 1° Aprile 2022. Di contro la società Fastweb che trattasi di costi per “*la mancata restituzione dell’apparato*” in quanto consegnati oltre il “*termine di 45 giorni dalla cessazione del contratto*”. Tale ricostruzione dei fatti è stata respinta dall’istante, il quale con apposita nota di replica evidenzia di aver provveduto a restituire l’apparato suddetto, sebbene in ritardo. Sul punto l’utente ha precisato “*che nel contratto sottoscritto non sono specificate le tempistiche di restituzione del router e che Fastweb ha contestato non la mancata restituzione, ma unicamente la ritardata restituzione*”.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell’istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), “*il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*”.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

L’operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell’utente di non essere stato edotto circa tempistiche precise contrattuali per la restituzione degli apparati, l’operatore si è limitato a dedurre la legittimità dell’addebito, non dimostrando di aver

debitamente informato l'istante sul costo addebitato in fattura in caso di ritardata consegna.

Pertanto l'utente, in relazione all'utenza n. 055 75xxxx, ha diritto, con riferimento alla domanda *sub iii)*, alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 50,00 a titolo di "*Recupero Costi HAG*" di cui alla fattura n. M00903xxxx del 1° Aprile 2022. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti può essere accolta la domanda *sub ii)* volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto si evidenzia che non può essere ritenuta condivisibile l'eccezione dell'operatore. In particolare, il fatto che all'epoca dell'invio del reclamo il rapporto tra le parti fosse cessato non esonera l'operatore dal fornire riscontro all'utente con cui aveva un'obbligazione estesa anche all'onere di riscontrare i reclami, in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 179/03/CSP, (*ex multis* Delibera Agcom n. 54/21/CIR).

Ad abundantiam si rileva che detta eccezione non può ritenersi fondata anche alla luce del fatto che il reclamo inviato dall'istante ha ad oggetto, come detto, i costi di disattivazione applicati dall'operatore convenuto al termine del rapporto negoziale con l'utente e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto.

Ciò posto, nel caso di specie si rileva che l'utente ha depositato un reclamo del 10 maggio 2022 a mezzo PEC, inviato per il tramite dell'Associazione di Consumatori di riferimento.

Da parte sua, l'operatore ha dedotto in memoria di aver riscontrato il reclamo all'indirizzo di posta e-mail ordinaria dell'associazione entro la tempistica prevista contrattualmente. Inoltre, a supporto della propria posizione, la società Fastweb ha depositato una copia della e-mail riportante, oltre al testo della risposta, anche l'indirizzo del destinatario con indicazione dell'ora dell'invio.

Al riguardo si deve rilevare che lo "*screenshot*" depositato dall'operatore non risulta provante il corretto ricevimento da parte dell'utente della risposta asseritamente inviata, anche alla luce della contestazione dell'utente sul punto. Infatti giova richiamare che la parte istante ribadisce espressamente in fase di replica di non ricevuto alcun "*riscontro al reclamo [del 10 maggio 2022], poiché la risposta allegata dal gestore non risulta pervenuta, infatti non è stata fornita la prova della consegna*".

Quindi, per quanto evidenziato, viene in rilievo 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*".

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 10 maggio 2022, il *dies a quo* nel 24 giugno 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 3 novembre 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo pari massima di euro 300,00 (trecento/00) per i 132 giorni di mancata risposta al sopracitato reclamo.

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. , con riferimento all'utenza n. 055 75xxxx, 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) della somma pari ad a euro 246,80 (duecento quarantasei/80) nella fattura n. M00459xxxx del 1° Febbraio 2022 a titolo di "*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*". 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., con riferimento all'utenza n. 055 75xxxx, 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) euro 50,00 a titolo di "*Recupero Costi HAG*" di cui alla fattura n. M00903xxxx del 1° Aprile 2022. 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 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.

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, 14 febbraio 2024

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.)