

DELIBERA N. 52/2021

**ZZZ / FASTWEB X
(GU14/282951/2020)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 15/04/2021;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni

delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga dell’accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 25/05/2020 acquisita con protocollo n. 0223225 del 25/05/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito del verbale di mancato accordo di conciliazione semplificata del 20.05.2020, l’istante ha depositato istanza di definizione in data 25.05.2020 contestando l’addebito della penale per recesso anticipato in quanto il recesso è stato dettato da una serie di disservizi che l’hanno portato a volere cambiare operatore. L’utente chiede quindi lo storno dell’importo di euro 500,00 addebitato per il recesso anticipato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore allega alla propria memoria difensiva del 10.7.20 il contratto sottoscritto dal cliente in data 19.9.2019, in cui è indicata la clausola "Durata minima 24 mesi. In caso di recesso anticipato, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente un importo fisso indicato dall'apposita tabella prevista nell'informativa dei servizi di rete fissa Fastweb. 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", nonché la scelta dell'utente di rateizzazione in 48 rate. Il gestore afferma di avere ricevuto richiesta di migrazione a Tim in data 23.1.2020, procedura poi conclusa in data 30.1.2020. L'operatore afferma quindi che l'importo di euro 500,00 addebitato per il recesso anticipato è legittimo in quanto così previsto nell'art. 3.3 dell'Informativa sui Servizi di Rete Fissa Fastweb e ritiene quindi che le richieste dell'istante siano infondate e che l'utente sia dichiarato tenuto al pagamento dell'insoluto di euro 607,44.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte debbono essere respinte. Dalla documentazione in atti è provato che l'utente ha sottoscritto la clausola con cui veniva prevista la durata minima del contratto in 24 mesi con il diritto del gestore, nel caso di recesso anticipato, di chiedere l'importo determinato nell'Informativa sui Servizi di Rete Fissa Fastweb e pertanto fosse a conoscenza delle condizioni contrattuali previste. Da una parte il contratto è stato sottoscritto il 19.9.2019 (attivato il 30.9.2019) e la migrazione è stata richiesta il 23.1.2020 (procedura conclusasi il 30.1.2020) e quindi dopo soli tre mesi e, dall'altra parte, non è dato atto di alcun reclamo o segnalazione di disservizi da parte dell'utente prima della decisione di cambiare operatore, pertanto la decisione dell'istante è unilaterale. La legge 40/2007 – applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione – ha stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare solo i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso; tuttavia, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine: in sostanza, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo

concordemente predeterminato, normalmente pari a 12, 24 o 30 mesi (conforme, Corecom Lombardia delibera n. 7/2020). Allo stesso tempo, in linea con quanto previsto dall'art. 1, comma 3-ter, del c.d. decreto Bersani, come modificato dalla legge 124/2017, occorre valutare il momento in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, affinché i costi di recesso siano equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione. Nel caso in esame le condizioni generali di contratto prevedono già una graduazione, in ragione del numero residuo di durata contrattuale, dei corrispettivi per recesso anticipato (euro 250,00 per meno di 12 mesi di durata contrattuale residua, euro 500,00 tra 12 e 23 mesi). Non potendosi ritenere che l'istante non conoscesse dette condizioni generali e potendosi ritenere con certezza che il diritto di recesso esercitato sia frutto della mera discrezionalità dell'istante, legittima appare l'avvenuta fatturazione dei costi così previsti, conosciuti ed accettati dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento (ex multis, Corecom Emilia- Romagna delibera n. 196/2020).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 15/04/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi