

**DELIBERA N. 138/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX /Fastweb S.p.A.  
(GU14/486960/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 15 novembre 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 29/12/2021 acquisita con protocollo n. 0499049 del 29/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La parte istante, titolare del contratto *business* di cui al codice cliente n. 1219xxxx sull'utenza fissa n. 0571 67xxxx con l'operatore Fastweb S.p.A. (di seguito, per brevità, Fastweb), lamenta il malfunzionamento del servizio, l'addebito dei costi di recesso nonché, la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, esponeva quanto segue:

- constatava *"i seguenti disservizi che hanno interessato il rapporto contrattuale con Fastweb:*
  - *Attivazione nuovo contratto.*
  - *Chiusura contratto per disservizi.*
  - *Mancato riscontro al reclamo.*
  - *Addebito costi di recesso".*
- *"in merito ai disservizi derivanti da mancanza di segnale telefonico e internet rimborsi ed indennizzi"* precisava che *"Fastweb Spa, a causa dei disservizi causati tra i quali la mancanza di segnale con impossibilità di effettuare/ricevere telefonate e navigare in internet, non erogava regolarmente fornito un servizio alla società istante sin dall'attivazione del contratto"*.
- Ciò posto precisava *"come nel caso de quo vi sia presenza tecnicamente una risoluzione per inadempimento. Quanto sopra riportato è anche provato dal reclamo inviato via pec in data 26.04.2021. Pertanto chiedeva "il ricalcolo di tutte le fatture emesse con conseguenti storni e/o rimborsi, oltre alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per tutto il periodo di durata del disservizio e cioè dalla data di attivazione sino alla cessazione avvenuta a maggio 2021"*.
- Precisava che *"a causa dei disservizi occorsi effettuava numerosi reclami. Fastweb Spa o non poneva alcun rimedio ai propri disservizi o se lo faceva, ciò avveniva con notevole ritardo. Inoltre fin dal nascere, il rapporto contrattuale era costantemente disatteso e violato da parte resistente e ciò costringeva a inviare reiterati reclami con evidente dispendio di energie e tempo. In data 26.04.2021 veniva anche inviato un reclamo via pec al quale non si riceveva riscontro alcuno: "L'art.B della delibera Agcom n.179/03/CSP garantisce agli utenti la*

*possibilità di presentare agli operatori di telecomunicazioni reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità ditali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornire la prova ditali segnalazioni. Alla luce delle anzidette considerazioni, si ritiene che non possa essere ritenuta valida la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente". (Corecom Calabria n. 22/11)".*

- *“Appare ictu oculi, quindi, l'inadempimento del Gestore telefonico che ha disatteso un impegno contrattualmente assunto e comunque violato un obbligo previsto dalla normativa Agcom. A ciò si aggiunga, che tale comportamento viola quanto previsto dal codice civile in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto. Per quanto sopra esposto, chiedeva la liquidazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per tutto il periodo di durata del disservizio”.*
- *Riceveva la fattura n. M01471xxxx del 1° Giugno 2021 contenente l'“Addebito rate residue per Attivazione Business Assist” pari a euro 319,39 e l'“Importo per dismissione servizi FASTWEB del 22/05/2021” pari a euro 35,95.*
- *Inviava reclamo per PEC in data 26 aprile 2021 con il quale si lamentava “dei grossi problemi di copertura presso la [propria] abitazione nonché sede lavorativa”. Precisava che ciò arrecava “svariati disagi” e che, trattandosi di un “contratto del mobile in convergenza con il fisso” in caso di mancato miglioramento della situazione sarebbe stata costretta a “cambiare operatore per entrambi”.*

In data 4 ottobre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Fastweb tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“Chiusura contratto. Presa d'atto della chiusura del/i contratti con codice cliente 1219xxxx”.*
- ii) *“Storno integrale morosità esistente. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Fastweb spa in merito alla mancata copertura di rete e segnale telefonico ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS”.*
- iii) *“Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Fastweb spa in merito al mancato riscontro ai reclami ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo di tutte le fatture emesse con relativi storni e/o rimborsi di quanto non dovuto, oltre agli indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS”.*
- iv) *“Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di Fastweb spa in merito all'emissione di fatture con importi contestati a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata e costi di attivazione e Costi di attivazione" ed in conseguenza di ciò condannare l'operatore telefonico al ricalcolo della fattura emessa nonché di eventuali ulteriori fatture che riportassero importi a titolo di "recesso anticipato e/o costi di attivazione" con conseguente storno e/o rimborso di quanto non dovuto, oltre ad indennizzi di cui dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS”.*

## 2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Fastweb, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 26 gennaio 2021 memoria difensiva nella quale, dopo aver riportato sinteticamente i fatti e le richieste oggetto di istanza, ha dedotto in via preliminare l'inammissibilità dell'avversa istanza per le ragioni di seguito esposte data l'estrema genericità ed indeterminatezza della stessa.

- *“Difatti, la suddetta istanza viene formulata genericamente, nella parte in cui l'istante si limita a dichiarare in modo sommario: “Attivazione contratto. - Chiusura contratto per disservizi. - Addebito costi di recesso che si contesta”, senza specificare cosa intende con l'espressione: “attivazione contratto” e senza indicare il periodo temporale dei presunti disservizi.*

- *“Detta genericità impedisce alla scrivente società di formulare una adeguata difesa, pertanto l'istanza è inammissibile”.*

- Prosegue l'operatore nel merito evidenziando l'infondatezza dell'istanza e delle avverse pretese secondo quanto esposto di seguito.

- *“La sig. XXX è titolare del contratto con codice cliente n. 1219xxxx, sottoscritto in data 03.12.2020 (vedi doc 1), attivato l'11.01.2021, disattivato il 22.05.2021 e con una posizione debitoria aperta di € 551,03 (vedi doc 2)”.*

- *“Innanzitutto, va sottolineato che la ricostruzione operata da parte avversa nell'istanza depositata, non corrisponde al reale accadimento dei fatti”*

- *“Per quanto attiene ai presunti disservizi, è bene segnalare sin d'ora che nessuna segnalazione di disservizio, è stata prodotta dall'istante a sostegno delle contestazioni mosse nei confronti di Fastweb”.*

- *“A tal proposito occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento (Fastweb nel caso de quo), è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento, posto che il gestore deve esser messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento e adoperarsi così per la sua pronta risoluzione”.*

- *“Tale principio viene confermato da consolidata giurisprudenza AGCOM che sul punto afferma che nessun indennizzo è dovuto, qualora l'utente, non abbia tempestivamente provveduto a segnalare il disservizio all'operatore, mettendolo in condizione di poter provvedere alla risoluzione dello stesso”.*

- *“Parte istante produce sul fascicolo documentale soltanto un reclamo datato il 24.04.2021, in cui si limita a contestare genericamente problemi di copertura”.*

- *“Sul punto è importante precisare che Fastweb non ha riscontrato alcun malfunzionamento alla connessione internet”.*

- *“A ciò si deve aggiungere che l'istante non ha mai proceduto ad effettuare alcuna misurazione della velocità internet attraverso uno Speed Test che serve a misurare la velocità della propria connessione internet: nel dettaglio, registra la velocità di sincronizzazione del modem con la rete”.*

- *“A tal proposito si evidenzia che la Delibera AGCOM n. 244/08/CSP sulla Banda Minima Garantita, consente all'utente di testare gratuitamente, attraverso un apposito software certificato, le prestazioni del servizio di collegamento a banda larga, e solo attraverso tale rilevazione l'utente potrà provare se il proprio collegamento internet è al di sotto della banda minima garantita. Infine,*

evidenziamo che AGCOM stabilisce che nessun indennizzo, è dovuto se l'utente non certifica attraverso il test Nemesys la lentezza al di sotto dei valori minimi di banda, e pertanto anche laddove si rilevasse una lentezza di navigazione, in assenza del predetto test, l'utente non potrebbe ottenere nessun indennizzo ma solo la facoltà di recedere senza costi di recesso”.

- “Per quanto attiene i costi di recesso contestati da parte istante, è bene da subito precisare che nessun costo di recesso è stato applicato da Fastweb. Nell'ultima fattura di conguaglio la n. M01471xxx emessa il 01.06.2021 (doc. 3), Fastweb addebita le rate residue del costo di attivazione “Business Assist”, e non la penale per recesso anticipato come asserito da controparte”.

- “Difatti, parte istante aderisce ad una proposta di abbonamento in data 03.12.2020 (vedi doc 1), con l'offerta commerciale “Business Class” oltre ad un costo di attivazione “Business Assist”. L'importo relativo al costo di attivazione del servizio “Business Assist” viene addebitato correttamente e non si rileva nessuna anomalia; atteso che viene indicato chiaramente nella proposta di abbonamento, e la modalità di pagamento in 48 rate, risulta correttamente barrata da parte istante”.

- “Sul punto, è importante precisare che avendo optato per la modalità 48 rate, va da sé che in caso di cessazione del contratto, l'utente deve onorare l'importo delle rate residue non pagate. Conseguentemente possiamo affermare che non solo è ingiustificata la pretesa di indennizzo avanzata da parte istante ma anche quella relativa allo storno del debito di € 551,03 in capo all'istante, il quale ha interrotto i pagamenti di fatture legittime, non contestate, e che pertanto sono interamente dovute”.

Per tutto quanto sopra esposto l'operatore insiste per il rigetto delle avverse domande.

### **3. La replica dell'istante.**

La parte istante in merito all'applicazione di costi a titolo di “recesso, contributo attivazione e contributo disattivazione” eccepiva quanto segue.

“Preliminarmente e assorbente di ogni altra questione richiama alcune recentissime delibere dell'AGCOM le quali così dispongono: “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 che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori. Pertanto, non avendo la Società debitamente giustificato il dettaglio dei costi sostenuti nell'ambito delle operazioni di disattivazione, si ritiene che il relativo un porto non sia dovuto e il fatto che tale voce sia eventualmente riconducibile ad una espressa previsione contrattuale, ovvero a una esplicita informativa, resa nella brochure dell'Offerta commerciale relativa al contratto sottoscritto, non legittima di per sé l'addebito. Peraltro, fermo restando la normativa sopra richiamata, anche ai sensi dell'articolo 8.16 delle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge mi. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di citi all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge, è previsto che “l'utente non deve versare alcuna penale, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli giustificati da costi degli operatori” (DELIBERA N. 48/19/CIR conforme a DELIBERA N. 33/19/CIR)”.

Inoltre sottolineava, come nel caso in esame, si fosse in presenza di *“una risoluzione per inadempimento piuttosto che di un puro e semplice recesso. La circostanza è naturalmente rilevante per quanto riguarda l'imputabilità o meno dei costi di chiusura del contratto data la mancanza di alternativa se non quella di migrare verso altro operatore in quanto la rete fissa/mobile non funzionava come ravvisabile dai reclami inviati all'agente e al servizio clienti. Fastweb spa dopo non aver correttamente fornito il servizio ha addebitato cifre a titolo di "recesso contributo attivazione e recesso contributo disattivazione" per le numerazioni migrate ad altro gestore telefonico. Il mancato rispetto dell'asserito vincolo a 24 mesi è imputabile solo al comportamento negligente ed imperito dell'operatore che non ha fornito il servizio mobile (.....)”*.

In merito *“alla debenza dei costi di recesso e al cosiddetto riallineamento dell'offerta”,* evidenziava, altresì, quanto segue: *“I gestori telefonici sostengono che la sottoscrizione di un'offerta promozionale rappresenta un accordo accessorio a quello principale, con la conseguenza che il recesso anticipato dall'offerta promozionale è una fattispecie diversa dal recesso dal contratto base (non soggetta quindi all'applicazione dell'art. 1, comma 3, L. 40/2007). Chiaro quindi l'intento dell'operatore telefonico di voler promuovere delle normali tariffe commerciali (prive, quindi, di alcuna promozione) per poi rivendicare che la tariffa sottoscritta non era quella cosiddetta a "prezzo pieno" (mai proposta al cliente, n.d.r.), ma quella "scontata" a cui il medesimo cliente avrebbe invece aderito”*

Ha sottolineato che è sufficiente, infatti, *“un'attenta consultazione delle proposte commerciali formulate dall'operatore telefonico sui principali network televisivi e/o testate giornalistiche e/o siti internet per poter verificare che i costi dei piani tariffari pubblicizzati siano proprio quelli che il gestore sostiene essere invece il frutto di un'offerta base (cioè a prezzo intero, n.d.r.) su cui poi viene operata una promozione (cosiddetto sconto, n.d.r.). In questo modo, peraltro, l'operatore telefonico si precostituisce la possibilità di sottrarre il contratto (in essere con il cliente, n.d.r.) all'applicazione della Legge Bersani per l'eventuale addebito di "penali" in conseguenza di un eventuale recesso anticipato operato dall'utente con profili di illegittimità ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1344 C.C.”*.

Sul punto evidenziava *“peraltro (...) come l'operatore telefonico non abbia prodotto nel procedimento de quo, il contratto e/o le condizioni generali di contratto da cui risulterebbero sia la comunicazione all'utente dell'asserito vincolo contrattuale di 24 mesi e sia i costi previsti per l'eventuale recesso anticipato. In tale modo, non solo non è verificabile la data del contratto intercorso tra le parti (e l'eventuale chiusura anticipata), ma soprattutto non è dato sapere se i costi di recesso in parola “..Siano stati accettati dall'utente al momento dell'adesione tramite la sottoscrizione dell'apposita clausola o se diversamente siano stati introdotti nel corso del rapporto contrattuale tra le parti..” (sul punto, si veda Corecom ER, Delibera n. 61/2015). In un caso analogo, si fa rilevare come il Corecom ER (delibera, n. 61/2015) abbia fatto presente che: “..Vodafone avrebbe dovuto pertanto 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'avvenuta notifica al cliente della modifica delle condizioni contrattuali..”*

La parte istante ha rappresentato sul punto che *“[n]essun onere probatorio è stato quindi correttamente adempiuto da parte di Fastweb spa in merito alla congruità ed alla proporzionalità dei costi di recesso. Il principio sostenuto da controparte è quello che in ragione degli sconti applicati, l'operatore telefonico necessita dell'intera durata contrattuale per "rientrare" del mancato guadagno legato alla promozione. Orbene, appare ictu oculi come lo schema contrattuale in parola non possa prescindere dal momento in cui interviene la chiusura del contratto e dall'importo*

*addebitato dall'operatore telefonico a titolo di "Somma dovuta per recesso anticipato". Infatti, un addebito effettuato comunque nella sua interezza e a prescindere dal momento in cui interviene il recesso, costituirebbe di fatto una "penale" ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 40/2007. La condotta posta in essere dall'operatore opererebbe infatti un "fortissimo" deterrente al passaggio ad altro operatore con conseguentemente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole. Libertà contrattuale che la normativa speciale applicabile al caso di specie tende a preservare".*

*Infine sottolineava che "in caso di mancato accoglimento dell'eccezione di cui sopra, l'operatore telefonico "rientri" del costo della promozione mediante il saldo dei piani tariffari applicati al cliente, mentre quest'ultimo ottiene l'applicazione di una tariffa promozionale/scontata invece di quella intera Conditio sine qua non dell'operazione è che il rapporto contrattuale abbia una durata di almeno di 24 mesi. Se così è, appare ictu oculi come la perdita economica che Fastweb spa sarebbe costretta a sopportare sia in ogni caso parametrata al momento in cui l'utente decide di recedere anticipatamente dal contratto in essere. Quindi, nel caso in cui tale momento sia posizionato tanto più vicino alla scadenza contrattuale, tanto minore sarà evidentemente la perdita in parola".*

*Ha concluso che, "[i]n ragione delle considerazioni di cui sopra, [con la richiesta] al Corecom di voler rideterminare i costi addebitati dall'operatore telefonico a titolo di "corrispettivo di recesso" che altrimenti sarebbero esorbitanti e privi di qualsivoglia ragionevolezza. C) In merito ai costi di recesso in generale. Sul punto ed in primo luogo, si fa rilevare come la cosiddetta "Legge Bersani" (art. i, terzo comma, Legge 40/2007) preveda che agli utenti dei servizi di telefonia, di comunicazione elettronica e televisivi, i quali decidono di recedere dal contratto stipulato con l'operatore, non possono essere addebitate da quest'ultimo "spese non giustificate da costi dell'operatore". Eventuali clausole difformi sono nulle. Chiaro che l'obiettivo perseguito dalla normativa speciale sia quello di impedire che l'imputazione di qualsiasi voce di costo alle attività di recesso rafforzi proprio quell'effetto di "Retention" del cliente che il D.L. n. 7 del 2007 (ora Legge n. 40/2007) ha inteso neutralizzare. Appare ictu oculi che la tempistica dell'addebito dei "Contributo di attivazione" all'utente (al momento cioè della chiusura anticipata del contratto a 24 mesi, n.d.r.) e la rilevante quantificazione degli stessi costituisca a tutti gli effetti un "fortissimo deterrente al passaggio ad altro operatore con conseguentemente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole che invece la normativa speciale tende a tutelare".*

#### **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 primis, con riferimento alla domanda sub i) per la parte volta ad ottenere "la chiusura di tutto il codice cliente 1226xxxx", si osserva che sul punto è cessata la materia del contendere in quanto "con codice cliente n. 1219xxxx, sottoscritto in data 03.12.2020 (vedi doc 1), attivato l'11.01.2021, disattivato il 22.05.2021".*

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sul malfunzionamento del servizio, sull'addebito dei costi di recesso e sulla mancata risposta ai reclami.

Venendo al merito della disamina, con riferimento alla domanda sub iv), si precisa che la stessa sarà riferita alla fattura di chiusura n. M01471xxxx emessa il 1° Giugno 2021, nella quale, alla voce "Altri costi", risulta imputato a carico dell'utente un "Addebito rate residue per Attivazione Business Assist" pari a euro 319,39, oltreché l'importo "per dismissione servizi FASTWEB del 22/05/2021" pari a euro 35,95. Quindi la predetta domanda, volta ad ottenere a titolo di storno/rimborso

fatturazione, contestata dall'istante, sarà presa in riferimento 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 "per dismissione servizi Fastweb", 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 "per dismissione servizi FASTWEB del 22/05/2021" con fattura n. M01471xxxx emessa il 1° Giugno 2021, 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 dell'"Addebito rate residue per Attivazione Business Assist" pari a euro 319,39 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".

A fronte della contestazione di parte istante, l'operatore Fastweb ha dedotto "nessun costo di recesso è stato applicato da Fastweb. Nell'ultima fattura di conguaglio la n. M01471xxxx emessa il 01.06.2021 (doc. 3), Fastweb addebita le rate residue del costo di attivazione "Business Assist", e non la penale per recesso anticipato come asserito da controparte".

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 una maxi rata finale computa in relazione ad un’offerta collegata “*al servizio principale*”.

Dalla fatturazione in atti emerge, l’addebito della rata finale nella fattura M01471xxxx emessa il 1° Giugno 2021, nella quale, alla voce “*Altri costi*”, risulta imputato a carico dell’utente un “*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*” pari a euro 319,39

L’addebito di tale somma, ad avviso dell’operatore Fastweb, è giustificato in ragione del recesso anticipato rispetto ai 48 mesi di vincolo.

Nel caso di specie, con riferimento alle spese previste in caso di recesso anticipato l’operatore non ha dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali fossero esattamente i costi che l’utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva vincoli di durata 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*”.

Tale informativa deve, infatti, includere il *quantum debatur*.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l’istante, in relazione al codice cliente n. 1219xxxx, 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 a euro 319,39 (trecento diciannove/39), oltre IVA, nella fattura n. M01471xxxx emessa il 1° Giugno 2021 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.

Viceversa, non può essere accolta la domanda *sub iii*) per ottenere un indennizzo per il malfunzionamento del servizio e la scarsa qualità del servizio della connessione internet.

Innanzitutto si osserva che la doglianza dell’utente verte genericamente sul un malfunzionamento constatato fin dal sorgere del rapporto, laddove l’operatore sostanzialmente deduce l’assenza di segnalazioni in atti.

Sul punto si osserva che l’istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell’istante. Dal corredo istruttorio non risultano, infatti, reclami che avrebbero consentito di circostanziare la doglianza e di fornire idonea prova del relativo tracciamento.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall’Autorità Garante nelle sue

precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

La domanda *sub ii)* non è meritevole di accoglimento anche con riferimento alla doglianza dell'istante circa la lentezza del collegamento internet, lamentata nell'unico reclamo in atti ad oggi i "*disagi dovuti a problemi di copertura*".

Nel merito si evidenzia che, con riferimento alla lentezza e discontinua erogazione del servizio di accesso ad internet, lamentata da parte istante, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 224/08/CSP secondo cui "qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (cifra Delibera Agcom n. 85/19/CIR).

Nel caso di specie, non avendo l'istante non prodotto le schermate Ne.me.sys. a dimostrazione della lamentata scarsa velocità di navigazione, la domanda non può essere accolta.

Per tali motivi la domanda *sub ii)* non può essere accolta.

Infine, la domanda *sub iii)* inerente alla mancata risposta al reclamo può essere accolta per le ragioni che seguono.

La parte istante ha sostenuto di non aver ricevuto riscontro in merito ai reclami rivolti all'operatore, in particolare alla PEC del 26 aprile 2021, laddove quest'ultimo ha affermato che "*Parte istante produce sul fascicolo documentale soltanto un reclamo datato il 24.04.2021, in cui si limita a contestare genericamente problemi di copertura*".

La doglianza dell'istante è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Tutto ciò premesso, si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), nel quale si 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, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 10 giugno 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 26 aprile 2021 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 4 ottobre 2021.

Ne consegue che l'istante, in accoglimento della domanda *sub iii*), ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 290,00 (duecentonovanta/00) determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 116 giorni di mancato riscontro al 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 dall'impresa individuale XXX, in data 29/12/2021 acquisita con protocollo n. 0499049 del 29/12/2021 nei confronti dell'operatore Fastweb, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) della somma pari a euro 319,39 (trecento diciannove/39), oltre IVA, nella fattura n. M01471xxxx emessa il 1° Giugno 2021 a titolo di "*Addebito rate residue per Attivazione Business Assist*" in relazione al codice cliente n. 1219xxxx. 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 sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 290,00 (duecentonovanta/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di 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, 15 novembre 2023

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.)