

DELIBERA N. 167/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ Fastweb S.p.A.

(GU14/382467/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 19 dicembre 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 23/01/2021 acquisita con protocollo n. 0036026 del 23/01/2021;

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. LA0084xxxx 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:

- riscontrava “*la lentezza e la non stabilità della linea internet*”.
- Effettuava “*varie telefonate al servizio clienti*” per segnalare il problema.
- “*Gli operatori da remoto (...) facevano gli aggiornamenti e la linea funzionava per un po' di tempo e poi tornava come prima*”.
- Stante il perdurare del disservizio, decideva di “*cambiare gestore ed avere una linea più stabile*”.
- Dopo la chiusura del contratto riceveva la fattura n. LA0084xxxx del 31 luglio 2020 (“*Periodo di fatturazione: dal 01/06/2020 al 31/07/2020*”) contenente gli importi, entrambi non riconosciuti, rispettivamente, a titolo di “*Penale recesso anticipato 08/07/2020*” pari ad euro 250,00 e di “*Importo per Rate residue dal 27/06/2020 al 26/07/2020*” pari ad euro 30,46;
- Contestava la predetta fattura con reclamo inviato per PEC al gestore in data 4 settembre 2020, evidenziando, dopo aver indicato i termini della vicenda, che, al

momento del passaggio ad altro operatore, *“erano già passati due anni dall’inizio del contratto con [Fastweb], non er[a] tenuta a pagare una penale per recesso anticipato”*.

- Nell’istanza GU14, oltre a ribadire l’addebito indebito delle penali di recesso, contesta *“anche l’addebito per “rate residue”, pari ad euro 30,46, in quanto “nel contratto non era prevista alcuna rata”*.
- Fastweb non dava alcun riscontro al reclamo sopracitato.

In data 22 gennaio 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“lo storno della fattura nr. LA0031xxxx, il blocco dell’agenzia di recupero crediti, il rimborso delle non meglio specificate “rate residue” già corrisposte”*;
- ii) *“l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fastweb, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva entro i termini procedurali, ha sostenuto la correttezza del proprio operato, richiamando inizialmente che:

- *“l’istante era titolare del contratto codice cliente LA0084xxxx, attivato il 27.11.2017 (docc. 1 e 2)”*.
- *“Successivamente, in data 8.6.2020 Fastweb ha ricevuto richiesta di migrazione, espletata il successivo 18.6.2020”*. (allega screenshot relativo alla migrazione)
- *“A seguito dell’espletamento della procedura di migrazione, Fastweb ha cessato il contratto e ha emesso la fattura del 31.7.2020 oggetto di contestazione (doc. 3), contenente l’addebito dei costi per recesso anticipato, conformemente a quanto previsto dall’art. 17 delle condizioni generali di contratto. Infatti, il predetto articolo prevede che il contratto avrà efficacia stabilita alla sua conclusione e, successivamente, si rinnoverà di anno in anno”*.
- *“Conseguentemente, ai sensi dell’art. 17.3 cgc: “Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo fisso indicato nell’apposita tabella prevista nell’Offerta Commerciale, nel sito www.fastweb.it nell’Area Clienti Aziende e nell’Informativa sui Servizi. Tale importo tiene in considerazione forfettariamente gli eventuali sconti fruiti dal Cliente, la mancata corresponsione degli Importi Ricorrenti dovuti fino alla scadenza del Contratto ed i costi di gestione del recesso. Il recesso esercitato dal Cliente alla scadenza naturale del Contratto non prevede applicazione di corrispettivo per il recesso” (cfr. doc. 1).*

L'operatore, con riferimento ai costi di recesso, ha dedotto, quindi, che “[c]onsultando la sezione “Trasparenza, gestione contrattuale e privacy” del sito internet Fastweb (<https://www.fastweb.it/piccole-medie-imprese/trasparenza-e-privacy/?from=menu>), si evince la correttezza dell’addebito operato dallo scrivente operatore, conformemente a quanto previsto ivi previsto”.

L'operatore ha riportato la tabella relativa ai “Corrispettivi per recesso anticipato”.

Tipologia offerta	Durata contrattuale residua		Rinnovo automatico (12 mesi)
	meno di 12 mesi	tra 12 e 23 mesi	recesso prima della scadenza
2-8 linee web	250 €	500 €	250 €

La società Fastweb ha evidenziato inoltre che “non corrisponde al vero che il passaggio ad altro operatore sarebbe stato determinato da una lentezza di navigazione, atteso che mai alcun reclamo in tal senso è stato inviato da controparte, né la stessa ha seguito l’iter di segnalazione previsto dalla delibera 244/08/CSP”.

L'operatore ha aggiunto che “[a]nche l’addebito delle rate residue del contributo di attivazione è legittimo, essendo contrattualmente previsto che: “il contributo di attivazione dell’Offerta solo Internet o Internet & Telefono sarà rateizzato in 36 rate” (cfr. doc. 1)”. Sul punto ha specificato che “[a]lla cessazione del contratto, avvenuta il 18.6.2020, le rate del contributo di attivazione non erano state ancora integralmente corrisposte, essendo stato attivato il contratto il 27.11.2017, e Fastweb ha legittimamente addebitato le rate residue”.

L'operatore ha, infine, evidenziato che “anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami è infondata, avendo Fastweb riscontrato il reclamo ricevuto (doc. 4)”.

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria di replica del 1° aprile 2021, ha ribadito di aver “inviato a Fastweb, lo scorso 04 settembre [2020], mediante pec, un reclamo riferito alla fattura nr. LA0031xxxx, codice cliente LA0084xxxx, poiché comprensiva di penale per recesso anticipato, pur essendo rimasto attivo per oltre 24 mesi, come confermato da Fastweb nelle memorie, ovvero “attivo dal 27.11.2017, mentre la migrazione è stata espletata in data 18/06/2020”.

Parte istante ha, inoltre, replicato a Fastweb, affermando quanto segue:

- nella “medesima fattura (...) ha ricevuto anche l’addebito per “rate residue”, pari ad E 30,46, mentre nel contratto non era prevista alcuna rata”.
- “Fastweb non ha dato alcun riscontro al reclamo”.

L'istante ha concluso ribadendo *“le richieste già avanzate in sede di UG, di seguito riportate: storno della fattura nr. LA0031xxxx, blocco dell'agenzia di recupero crediti, rimborso delle non meglio specificate “rate residue” e indennizzo per la mancata risposta al reclamo dello scorso 04 settembre [2020], al quale Fastweb non ha fornito alcun riscontro”*.

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.

Sull'addebito dei costi per il recesso anticipato

Parte istante contesta la fattura n. LA0031xxxx, codice cliente LA0084xxxx, del 31 luglio 2020 (*“Periodo di fatturazione: dal 01/06/2020 al 31/07/2020”*) contenente l'importo a titolo di *“Penale recesso anticipato 08/07/2020”* pari ad euro 250,00.

Di contro l'operatore deduce la correttezza dell'addebito pari ad euro 250,00 *“conformemente a quanto previsto dall'art. 17 delle condizioni generali di contratto”*.

La richiesta *sub i)* sotto il profilo dell'addebito dei costi di chiusura può essere accolta per i motivi che seguono.

In primis si rileva che, sulla base di quanto riferito da Fastweb in memoria, la *res controversa* attiene a di un tacito rinnovo contrattuale riferibile all'anno 2019, in quanto precedentemente contratto attivato, efficace *“alla sua conclusione e, successivamente, [per rinnovarsi] di anno in anno”*.

Sul punto viene in rilievo la sopracitata Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13 che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

Inoltre, in via generale, si richiama l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, c.d. Codice del Consumo e successive modificazioni, il quale annovera tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo.

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.

Nello specifico la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso VIII. *"Obblighi informativi e di comunicazione"* recita testualmente:

"34. Le 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. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale.

(...)

36. In 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".

Nel caso di specie, a chiarimento della *res controversa*, occorre evidenziare che parte istante contesta all'operatore l'addebito di costi per il recesso anticipato, atteso che, al momento in cui ha effettuato il passaggio ad altro operatore, erano trascorsi più di ventiquattro mesi dalla scadenza del contratto.

Di contro, l'operatore ha sostenuto la legittimità di tali costi in ragione del vincolo contrattuale rinnovarsi ogni 12 mesi ed evidenziando che tale condizione era conosciuta dall'utente al momento della stipula del contratto stesso.

In particolare l'operatore ha dedotto che *"ai sensi dell'art. 17.3 cgc: "Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima della sua scadenza, Fastweb avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo fisso indicato nell'apposita tabella prevista nell'Offerta Commerciale, nel sito www.fastweb.it nell'Area Clienti Aziende e nell'Informativa sui Servizi. Tale importo tiene in considerazione forfettariamente gli eventuali sconti fruiti dal Cliente, la mancata corresponsione degli Importi Ricorrenti dovuti fino alla scadenza del Contratto ed i costi di gestione del recesso. Il recesso esercitato dal Cliente alla scadenza naturale del Contratto non prevede applicazione di corrispettivo per il recesso".*

Nella memoria di replica l'istante ha ribadito di aver receduto dal contratto ventiquattro mesi dopo la sottoscrizione del contratto ovvero ammettendo la conoscenza della sola clausola dallo stesso conosciuta e disconoscendo, così, il prolungamento temporale del vincolo stesso mediante un tacito assenso. Invece, a detta di Fastweb,

quando il 18 giugno 2020 l'istante migrava ad altro operatore aveva, sì, superato il termine dei ventiquattro mesi, ma era in corso il vincolo annuale del contratto tacitamente rinnovato.

L'operatore, a supporto della propria posizione, ha allegato all'istanza un contratto datato 14 aprile 2017 a conferma di quanto dedotto in memoria dove, invece, si controverte di un contratto attivato dal 27 novembre 2017 ovvero 7 mesi dopo. Tale documentazione, attesa la distanza temporale, non può validamente mostrare l'adesione dell'utente alla clausola del tacito rinnovo che prende come data di riferimento la conclusione del contratto del 27 novembre 2017. L'operatore non ha indicato comunicazioni ulteriori, quale ad esempio una *Welcome Letter*, inviata all'utente al momento dell'attivazione del contratto quale riferimento a cui riportare le condizioni contrattuali. Inoltre deve rilevarsi che la documentazione contrattuale allegata all'istanza da Fastweb non contiene un dettagliato riferimento all'offerta a cui aveva aderito.

L'operatore non ha indicato in modo chiaro e trasparente quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata, non essendo sufficiente il generico rimando all'informativa di cui alla “sezione “Trasparenza, gestione contrattuale e privacy” del sito internet Fastweb (<https://www.fastweb.it/piccole-medie-imprese/trasparenza-e-privacy/?from=menu>), [dove] si evince la correttezza dell'addebito operato dallo scrivente operatore, conformemente a quanto previsto ivi previsto”

Pertanto l'importo di euro 250,00 a titolo di “*penale per recesso anticipato*” si ritiene non dovuto.

Del pari si deve notare che le rate residue applicate nella fattura di chiusura (“*rate residue*”, pari ad euro 30,46), fermamente disconosciute dall'istante anche in fase di replica, devono ritenersi non dovute, sulla base delle motivazioni sopraesposte.

Ne deriva, alla luce di quanto sopra esposto, che l'istante, in accoglimento della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato nella fattura n. LA0031xxxx, di cui al codice cliente LA0084xxxx, del 31 luglio 2020 (“*Periodo di fatturazione: dal 01/06/2020 al 31/07/2020*”) a titolo di “*Penale recesso anticipato 08/07/2020*” pari ad euro 250,00, oltre alla somma di euro 30,46 a titolo di “*rate residue*”. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha sostenuto di non aver ricevuto riscontro in merito al reclamo inviato per PEC all'operatore del 4 settembre 2020. Di contro l'operatore ha affermato di aver risposto al suddetto reclamo.

La doglianza dell'istante *sub ii*) è fondata per le motivazioni di seguito esposte.

Dal fascicolo istruttorio emerge una copia una comunicazione inviata dal Servizio Clienti alla PEC dell'istante. Attesa la contestazione dell'istante ribadita in replica, la

predetta documentazione è inidonea a configurare una risposta al reclamo in quanto priva di data e di ricevuta di consegna al destinatario.

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 19 ottobre 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 4 settembre 2020 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 22 gennaio 2021.

Ne consegue che l'istante, in accoglimento della domanda *sub ii)*, ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 237,50 (duecento trentasette/50) determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 95 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 dalla società XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto addebitato nella fattura n. LA0031xxxx, di cui al codice cliente LA0084xxxx, del 31 luglio 2020 (*“Periodo di fatturazione: dal 01/06/2020 al 31/07/2020”*) a titolo di *“Penale recesso anticipato 08/07/2020”* pari ad euro 250,00 oltre alla somma di euro 30,46 a titolo di *“rate residue”*. 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 237,50 (duecento trentasette/50) 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, 19 dicembre 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.)