

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 14 del 23 FEBBRAIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia B. L. / FASTWEB SPA (GU14/428624/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore l'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di B. L. del 27/05/2021 acquisita con protocollo n. 0244014 del 27/05/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della richiesta di cessazione del servizio adsl, fastweb cessava il contratto tre mesi dopo la richiesta, addebitando i costi di abbonamento e applicava costi di recesso ingiustificati. Si segnala che il contratto era attivo dal 2016. Con memoria di replica depositata in data 06.09.2021, l'utente ribadisce quanto segue: L'operatore Fastweb con la memoria depositata contesta le doglianze della società B. L. S.p.A. (di seguito B. L.) con le seguenti argomentazioni: 1) La stipula del contratto nel 2016; 2) Regolarità degli addebiti per il periodo di preavviso, 90 giorni dalla disdetta, previsti dal contratto; 3) La regolarità degli addebiti per recesso anticipato, conformi a quanto previsto dalle condizioni contrattuali e in linea con il principio ribadito dal TAR Lazio sent. 5316/2009 e Consiglio di Stato sent. 1442/2010. Quanto alla sottoscrizione del contratto nel 2016 Si segnala l'errore materiale riportato nella ricostruzione dei fatti di B. L., ovvero il contratto con Fastweb è attivo dal 2014 e non come indicato dal 2016. L'errore materiale si evince dai documenti già in atti, il primo contratto è stato sottoscritto nel 2014 e il secondo del 2016, i due documenti sono relativi alle stesse linee. Con il secondo contratto si è passati solo ad una maggiore potenza di connessione (da 20 a 100 Mega). Per questo l'operatore anziché provvedere all'adeguamento del canone per la maggior potenza di servizio, ha colto l'occasione per rinvincolare B. L. per altri 36 + 36 mesi. Pratica poco corretta se si considera che la modifica contrattuale non era altro che il cosiddetto “upgrade”, su linee ed infrastrutture già attive. Per dette ragioni, si ritiene che il contratto è da considerarsi attivo dal 2014 (principio più volte ribadito dall'AGCOM in occasione di attivazioni di opzioni o cambi piano su numerazioni esistenti). Regolarità degli addebiti per il periodo di preavviso, 90 giorni dalla disdetta, previsti dal contratto Si contestano tali addebiti in quanto il contratto sottoscritto da B. L. è un contratto di adesione, come definito dall'art. 1341 c.c., ovvero un contratto predisposto unilateralmente da Fastweb e destinato a regolare una serie indefinita di rapporti, sia da un punto di vista sostanziale (perché predisposto dal Fastweb che esplica l'attività negoziale nei confronti di una pluralità indifferenziata di soggetti), sia da un punto di vista meramente formale (perché preordinato nel contenuto a mezzo di modulo utilizzabile in serie, tant'è che è stato compilato a mano con i dati della società negli spazi prefissati). B. L., quindi non poteva che accettare in blocco le condizioni ovvero rifiutarle integralmente senza alcuna facoltà e possibilità di trattativa. Per tale ragione, il contratto non rispetta i termini di cessazione dei servizi previsti sia dal cosiddetto decreto Bersani (L.40/2007) che dall'AGCOM, prima con la delibera 307/07/CONS e dopo ribadito con la delibera 487/18/CONS, Punto III, 10, ovvero entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente (sia business che consumer). Di conseguenza la fattura LA00455669 del 31/10/2020 sarebbe dovuta per i canoni fino al 18/12/2020 (30 giorni dalla pec di cessazione inviata da B. L. il 18/11/2021). Nonostante detta fattura non fosse interamente dovuta, B. L. ha provveduto a saldare l'intero importo. La regolarità degli addebiti per recesso anticipato, conformi a quanto previsto dalle condizioni contrattuali e in linea con il principio ribadito dal TAR Lazio sent. 5361/2009 e Consiglio di Stato sent. 1442/2010. Con riferimento all'addebito delle penali, si evidenzia che, diversamente da quanto sostenuto da Fastweb, il contratto non rispetta quanto previsto dal suddetto decreto Bersani, né la disciplina più volte ribadita dall'AGCOM e né tantomeno i principi elaborati dalla giurisprudenza amministrativa richiamata anche dall'operatore. Partendo proprio dalla giurisprudenza amministrativa, la stessa riconosce che per definire un contratto rientrante nel perimetro della legge Bersani l'“elemento qualificante la fattispecie è la presenza di un soggetto debole (utente) perché obbligato, ove interessato ad acquisire un determinato servizio, ad accettare le condizioni unilateralmente fissate dal soggetto forte (l'operatore) con la conseguenza che l'unica alternativa che gli offre è la rinuncia all'acquisto del prodotto”. Per cui, da questa disparità tra i due soggetti, il decreto Bersani, così come interpretato dall'Autorità e dai giudici amministrativi, ha fatto derivare il divieto per gli operatori di addebitare costi diversi da quelli effettivamente originati dal recesso anticipato, senza porre differenze tra clienti business e consumer. Inoltre, la giurisprudenza amministrativa (con le sentenze suddette) ha ritenuto possibile a titolo di costi di recesso anticipato il solo recupero delle offerte

promozionali applicate dall'operatore, qualora quest'ultimo "metta a disposizione dell'utente due diverse offerte, fra le quali egli è libero di scegliere, una a prezzo pieno, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, ma senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto (...), e l'altra promozione a prezzo ridotto, per la quale l'operatore ha invece prefissato una durata che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente al primo (che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto ragione della controprestazione offerta) di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento (legittimo) dell'utente non gli ha consentito di ottenere". Sulla base di queste premesse, i giudici amministrativi hanno definito, quindi, pienamente legittima la sola richiesta dell'operatore di restituzione degli sconti di cui l'utente ha beneficiato durante la vigenza del rapporto contrattuale, riducendo tale fattispecie al recesso anticipato da offerte promozionali e differenziandola dalla diversa situazione del recesso anticipato dal contratto pieno precisata dall'art. 1 del decreto Bersani. Condizione non esistente nel caso di specie. Infatti, come si può evincere dai contratti prodotti, a B. L. non sono stati applicati costi promozionali, né tanto meno è stata offerta la possibilità di scelta tra prezzo pieno e prezzo scontato, ma sono stati previsti come costi di recesso l'intero costo dei canoni mancati alla cessazione naturale del contratto senza alcuna considerazione dei reali costi sostenuti per la disattivazione dei servizi, con ciò facendo sorgere in capo all'operatore il recupero dell'intero guadagno previsto dal contratto anche ove il servizio fosse stato cessato! Appare evidente che il contratto risulta essere fortemente sbilanciato in favore di Fastweb e lesivo di tutte le disposizioni legislative. Sulla sottoscrizione specifica delle clausole vessatorie richiamata da Fastweb, si evidenzia che detto elemento non influisce sulla riconducibilità del contratto alla tipologia di "adesione". Per tutto quanto esposto, la fattura LA00548791 del 31/12/2020 di € 20,215,75 (iva compresa) risulta non dovuta perché riportante canoni successivi ai 30 giorni dalla richiesta di cessazione del servizio e addebito dei canoni di recesso anticipato non corrispondenti agli unici costi riconosciuti dalla legge Bersani, dall'AGCOM e infine dai giudici amministrativi con il principio ribadito dal TAR Lazio sent. 5316/2009 e Consiglio di Stato sent. 1442/2010. Pertanto, si chiede a codesta Autorità di condannare Fastweb: - al rimborso dei canoni addebitati con fattura LA00455669 del 31/10/2020 di € 4.074,80 (iva inclusa) nella parte in cui ha addebitato i canoni oltre i 30 gironi dalla disdetta (ovvero restituzione canoni dal 19 dicembre al 31 dicembre 2020); - allo storno della fattura LA00548791 del 31/12/2020 di € 20,215,758 (iva compresa) contenente canoni eccedenti i 30 giorni di cessazione del servizio e costi di recesso illegittimi. Nella sola denegata ipotesi in cui codesto Corecom non dovesse condividere quanto esposto, si chiede di considerare ai fini della cessazione anticipata del contratto secondo le condizioni Fastweb considerando l'attivazione dei servizi dal 2014 per i motivi esposti al punto 1.

L'utente chiede:

- i. il rimborso dei canoni addebitati con fattura LA00455669 del 31/10/2020 di € 4.074,80 (iva inclusa) nella parte in cui ha addebitato i canoni oltre i 30 giorni dalla disdetta (ovvero restituzione canoni dal 19 dicembre al 31 dicembre 2020);
- ii. lo storno della fattura LA00455669 ed eventuali successive;
- iii. l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- iv. il rimborso spese.

2. La posizione dell'operatore

L'istante contesta che a seguito dell'invio della disdetta l'operatore Fastweb, da un lato, avrebbe preteso il pagamento del corrispettivo per il periodo di ulteriori tre mesi, stabilito come preavviso per il recesso dalle condizioni generali di contratto, dall'altro, avrebbe applicato costi di recesso privi di giustificazione. In particolare, nell'istanza viene riferito che "a seguito della richiesta di cessazione del servizio adsl, fastweb cessava il contratto tre mesi dopo la richiesta addebitando i costi di abbonamento e applicava costi di recesso ingiustificati. si segnala che il contratto era attivo dal 2016". Giova precisare che il contratto oggetto di controversia è stato concluso, con l'attivazione dei servizi, in data 30/10/2016, sulla base di la Proposta di Offerta del 22/7/2016, specificamente dedicata a B. L. S.p.a. e sottoscritta, dopo ampia negoziazione, in data 27/7/2016. L'offerta negoziata dalle parti prevedeva un termine di durata minima contrattuale di mesi 72 (36 + 36) decorrenti dalla data di attivazione, che, come detto, è avvenuta in data 30/10/2016. Era, altresì, previsto dal regolamento negoziale che "Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima del termine di un anno dalla sua conclusione, o del diverso termine indicato nella Richiesta e/o nell'Offerta Commerciale, FASTWEB avrà diritto di ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato,

sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto” (cfr. doc. 2, art. 19.3). Sempre sulla base di quanto stabilito dalle condizioni generali, l'eventuale volontà di recedere dal contratto avrebbe dovuto essere comunicata con un preavviso di giorni 90. Nel caso di specie, Fastweb ha ricevuto comunicazione di recesso da parte di B. L. S.p.a. in data 18/11/2020 e in data 17/2/2021, decorso il periodo di preavviso di giorni 90, ha provveduto a cessare il contratto. Legittimo e giustificato appare, per l'effetto, l'addebito del corrispettivo mensile per i 90 giorni successivi alla comunicazione di recesso, vale a dire per il periodo di vigenza del contratto, sino alla scadenza del periodo di preavviso. Ingiustificato appare, di conseguenza, il mancato pagamento della fattura del 30/11/2020 recante l'importo di € 3.340,00 oltre IVA a titolo di canone di abbonamento per il periodo 1/11 -31/12/2020, ricompreso nel periodo di vigenza del contratto. Allo stesso modo, del tutto corretta appare l'emissione della fattura successiva del 30/12/2020. In detta fattura viene addebitato, tra l'altro, il canone di abbonamento dall'1/1/2021 al 17/2/2021 pari a € 2.717,29 oltre IVA, che, come visto, era dovuto in base all'art. 19.2 delle condizioni generali di contratto allegata alla Proposta di Offerta. Vale la pena osservare che l'apposizione di un termine di preavviso superiore a 30 giorni è legittimo laddove il contratto sia stipulato con un soggetto che agisce come professionista, atteso che in tal caso non risulta applicabile la normativa dettata a tutela del consumatore. Nel caso di specie, peraltro, la relativa clausola è stata oggetto di specifica negoziazione, nonché di specifica approvazione ai sensi dell'art. 1341 comma 2 cod. civ., come si evince dall'esame della Proposta di Offerta (cfr. doc. 1, pag. 18 e doc. 2). Preme, del resto, precisare che nella fattispecie, poiché il diritto di recesso è stato esercitato prima della scadenza della durata minima contrattuale, anche qualora il contratto fosse cessato prima del decorso dei 90 giorni, i canoni dei mesi di dicembre 2020, gennaio 2021 e febbraio 2021, sarebbero stati comunque addebitati a titolo di costi per recesso anticipato. Sul corrispettivo per recesso anticipato La fattura emessa da Fastweb in data 31/12/2020 risulta, altresì, legittima e dovuta per il restante importo di € 13.853,00 oltre IVA, addebitato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato. Anche in questo caso, la disciplina negoziale è assolutamente chiara: qualora il termine di durata stabilito nella proposta di Abbonamento (72 mesi), che nel caso di specie aveva iniziato a decorrere dal 30/10/2016, non sia rispettato, l'operatore avrà diritto di chiedere “un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla sua scadenza”. Con riferimento al quantum addebitato, preme sottolineare che la somma di € 13.853,00 oltre IVA corrisponde ai canoni mensili (ciascuno pari a € 1.670,00 oltre IVA – come concordato a pag. 12 della Proposta di Offerta) che residuavano, dalla cessazione del contratto del 17/2/2021 per giungere alla scadenza concordata del 30/10/2021. Quanto alla legittimità, si rileva che nel caso di specie l'addebito trova giustificazione nel mancato rispetto della durata minima concordata in relazione alla promozione applicata. È stato riconosciuto che in tali ipotesi “l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte, fra le quali egli è libero di scegliere, una a prezzo pieno, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, ma senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto(..), e un'altra promozionale a prezzo ridotto, per la quale l'operatore ha invece prefissato una durata che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente al primo (che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti per realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta) di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere” (in tal senso, Tar Lazio, sent. 5361/2009 e Consiglio di Stato sent. 1442/2010). Sulla base di queste premesse, i Giudici amministrativi hanno quindi ritenuto pienamente legittima la richiesta dell'operatore di realizzare il corrispettivo dovuto, riconducendo tale fattispecie al recesso anticipato da offerte promozionali e differenziandole quindi dalla diversa situazione del recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, tutelato dall'art. 1 del decreto Bersani. In tal senso si è espresso anche il Corecom Marche con la delibera n. 77 del 16/5/2016 stabilendo, per una fattispecie analoga alla presente, che “il caso di specie può essere ricondotto alla fattispecie del recesso anticipato da offerte promozionali, e i costi addebitati nella Voce “Corrispettivo per Recesso Anticipato” (...), devono quindi essere considerati legittimi in applicazione del principio sopra affermato dai Giudici amministrativi”. A ciò si aggiunga che nel caso di specie il contratto, rientra nella tipologia di contratti per i quali la sottoscrizione dell'offerta commerciale è preceduta da una specifica negoziazione e l'offerta che ne deriva è dedicata in via esclusiva all'utente, con conseguente esclusione della disciplina dei contratti per adesione. Vale la pena evidenziare che di tutto quanto esposto supra è stata fornita debita informativa all'istante con comunicazione del 30/11/2020. Alla luce di tutto quanto esposto, appare del tutto ingiustificato il mancato pagamento delle fatture del 30/11/2020 e del 31/12/2020, da parte di B. L. S.p.a., rispetto alla quale Fastweb vanta un credito pari a €

24.290,55 IVA inclusa e destituita di qualsivoglia fondamento la richiesta di controparte di ricalcolo della fattura emessa in data 30/11/2020 e di storno della fattura del 31/12/2020. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo. Al pari è infondata la richiesta di indennizzo per mancato riscontro a reclamo in quanto il reclamo del 26/2/2021 risulta inviato contestualmente all'avvio della procedura volta all'esperimento del tentativo di conciliazione. Come noto, l'Agcom e i Corecom hanno avuto modo in più occasioni di evidenziare che in seguito alla proposizione dell'istanza di conciliazione, la sede di confronto tra operatore e utente si trasferisce in un ambito istituzionale, per cui cessa di essere dovuto eventuale indennizzo per la mancata risposta. In punto, appare dirimente la pronuncia dell'Agcom (del. n. 212/18/CIR), con la quale l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta, affermando il principio per cui "per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile". Nel caso di specie, il reclamo è stato addirittura inviato a Fastweb nella stessa data 26/2/2021 dell'avvio della procedura di conciliazione, con ciò che nessun indennizzo risulta dovuto. In virtù di quanto esposto, Fastweb è a chiedere a codesto Co.re.com. di respingere ogni richiesta dell'istante, per quanto sopra detto e di riconoscere la debenza degli importi di cui alle fatture del 30/11/2020 e del 31/12/2020, pari a complessivi € 24.290,55, avendo fornito prova di aver agito secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, dalla Carta dei Servizi e dalla normativa di riferimento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte parzialmente per le motivazioni come di seguito specificate:

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si precisa quanto segue: diversamente da quanto affermato da Fastweb nella propria memoria difensiva, si ritiene che la proposta contrattuale sottoscritta dal ricorrente nel luglio 2016 rientri a pieno titolo nel novero della tipologia del contratto di adesione, come disciplinato dal Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 e dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS..

L'operatore infatti, dichiara apoditticamente che il predetto contratto è stato oggetto sia di "*specifica negoziazione*" e sia che il profilo contrattuale ad esso afferente fosse contraddistinto dalla presenza di offerte promozionali.

Non vi è in realtà alcuna prova documentale che testimoni l'avvenuta "specifica negoziazione" tra gestore ed utente, circostanza che viene, per altro, smentita dal fatto che il formato utilizzato dal gestore, appare, senza tema di smentita, un format che viene utilizzato in una serie indefinita di rapporti contrattuali, riducendo di fatto qualsivoglia potere negoziale in capo all'utente che si vede costretto, quindi, ad accettare in blocco le condizioni ovvero rifiutarle integralmente senza alcuna facoltà di trattativa.

La stessa dichiarazione di Fastweb circa la sussistenza di offerte promozionali, non risulta supportata da alcun riscontro documentale, atto a dimostrare, oggettivamente, tra le altre cose, anche la circostanza che l'utente sia stato messo nella condizione di poter scegliere tra un'offerta a prezzo pieno ed un'offerta scontata.

Le stesse pronunce dei giudici amministrativi citate dalle parti, hanno definito legittima la richiesta di restituzione degli sconti, da parte del gestore, soltanto in presenza di offerte promozionali e non anche, come nel caso de quo, in caso di un contratto a prezzo pieno.

Non si condivide, per altro, nemmeno l'affermazione secondo la quale l'apposizione di un termine di preavviso superiore ai 30 giorni è legittimo laddove il contratto sia stipulato con un soggetto che agisce

come professionista, in quanto, la fattispecie del contratto di adesione non fa alcuna distinzione in tal senso.

La stessa delibera Agcom n. 487/18/CONS., applicabile al caso di specie, prevede espressamente che la facoltà di recesso dai contratti per adesione è riconosciuta ai sensi dell'articolo 1, comma 3 del Decreto Legge 31 gennaio 2007, n. 7 e che tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni.

Sull'illegittimità dell'addebito di canoni successivi ai termini previsti da legge si è recentemente pronunciato il Corecom Emilia Romagna nella Delibera 32/2021 dell'11/03/2021 dove stabilisce che: "Deve tuttavia evidenziarsi che una clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto che preveda un termine per l'esecuzione del recesso pari a novanta giorni, è da ritenersi nulla, o quanto meno non applicabile in questa sede, atteso che l'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, stabilisce un preavviso di recesso pari nel massimo a trenta giorni, imponendo di modificare le relative condizioni contrattuali a pena di nullità delle clausole difformi.

Secondo l'interpretazione della disposizione fornita dall'Agcom, e condivisa da questo ufficio, le norme anzidette si applicano infatti anche a utenze così dette "business", purché intestate a piccole e medie imprese, la cui forza contrattuale è sostanzialmente svantaggiata rispetto all'operatore, concretandosi nell'accettazione o meno di un contratto per adesione al pari di quanto avviene per un consumatore (Agcom, Linee guida, G.U. n. 77/2007).

Alla luce di quanto riportato, Fastweb è dunque tenuto allo storno dei importi addebitati successivamente allo spirare del termine di recesso (fissato in 30 giorni e non in 90). Si rileva, in proposito che, in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)", secondo l'orientamento costante Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Per quanto sopra precisato, si ritiene che in virtù del recesso legittimamente esercitato dal ricorrente, comunicato tramite pec in data 18.11.20 e ricevuto in pari data da Fastweb, la fattura n. LA00548791 del 31.12.20 (di € 20.215,75 – iva inclusa) debba essere integralmente stornata.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si evidenzia quanto segue: se da un lato risulta condivisibile l'assunto secondo il quale il gestore non avrebbe dovuto addebitare i canoni oltre i trenta giorni dalla disdetta, come specificato al punto sub ii) di cui sopra, dall'altro appare altrettanto condivisibile, se non dirimente il fatto che la stessa fattura sia stata integralmente saldata, determinando di fatto la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'Operatore da parte dell'odierno istante, il quale avrebbe avuto, in ogni caso, la facoltà di astenersi dal pagamento degli importi in contestazione, provvedendo, ove possibile, al pagamento di quelli non contestati.

Appare altrettanto censurabile il fatto che la fattura n. LA00455669 del 31.10.20, con scadenza al 30.11.20, sia stata pagata soltanto in data 04.09.21 (nove mesi dopo) come da contabile allegata in atti.

Per quanto sopra precisato la richiesta del ricorrente non può trovare accoglimento. Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si ritiene quanto meno censurabile il fatto che l'utente abbia presentato l'istanza di conciliazione in data 27.02.21 e cioè il giorno successivo alla data del reclamo (26.02.21) anche alla luce di quel principio consolidato (cfr. Agcom, delibera 212/18/CIR) secondo il quale per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi.

Per quanto sopra precisato si ritiene, quindi, che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non possa essere accolta.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv) si ritiene equo riconoscere l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1.** di accogliere parzialmente l'istanza di B. L. s.p.a. nei confronti della società FASTWEB per le motivazioni di cui in premessa. Fastweb è tenuta: a stornare integralmente la fattura n. n. LA00548791 del 31.12.20; a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 150,00= a titolo di spese di procedura.
- 2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
- 3.** 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.

Il Dirigente

Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco