

DELIBERA N. 42/2024

**XXXXXX S.R.L. / FASTWEB SPA
(GU14/434296/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/03/2024;

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

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

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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXX S.R.L. del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0270084 del 17/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di contratto per servizi di telefonia fissa e internet di tipo affari con il convenuto gestore, rappresenta: "• contratto di Digital Marketing protocollo offerta CFra2016000004239 del 19/09/2016 • contratto di telefonia stato attivato con protocollo offerta CFRA2016000003221 del 29/08/2016 • modifica contratto telefonia per UPGRADE protocollo PTri 20180000032601 del 29/06/2018 Il primo contratto di telefonia ha un vincolo di 36 mesi che è stato rispettato e sostituito dal contratto successivo, la cui durata contrattuale è di 24 mesi. Diversamente dal primo documento, nel secondo, non veniva specificato alcun rinnovo tacito. Trascorsi gli oltre 24 mesi, abbiamo migrato ad altro operatore. In data 29/10/2020 abbiamo inviato a Fastweb pec di richiesta di cessazione del contratto, chiedendo che ci venissero disattivi tutti i servizi a nostro carico entro 30 gg, così come previsto dalla legge; Fastweb ci risponde chiedendoci di inviare la comunicazione su carta intestata dell'azienda. In data 03/11/2020 abbiamo quindi inviato comunicazione di disdetta su carta intestata per pec, chiedendo la disattivazione dei servizi entro 30 giorni come previsto dalla legge. Fastweb in data 06/11/2020 ci ha comunicato che avrebbe disattivato i servizi come indicato nelle condizioni generali di fornitura dal 03/02/2021, chiedendoci inoltre il pagamento di una penale di euro 18.670,88 non specificando nessuna motivazione per l'addebito. Con pec del 11/11/2020 abbiamo comunicato a Fastweb che ritenevamo non corretti gli importi indicati e che ci saremmo rivolti alle competenti autorità. Con pec del 18/12/2020, abbiamo richiesto a Fastweb l'emissione di note di credito relativamente a servizi da noi disdetti e precisando che le clausole di proroga tacita o di rinnovazione sono clausole vessatorie così come previsto dall' art. 1341 del codice civile e confermato dalla sentenza n. 20402/2015 della corte di Cassazione; ecco il motivo per il quale aveva senso richiedere che la sospensione del contratto fosse fatta entro 30 gg dalla nostra richiesta. In data 22/12/2020 Fastweb ci comunica che non può prendere in considerazione le nostre richieste, in quanto le condizioni generali di fornitura allegate al contratto, prevedevano che la cessazione rispettasse i 90 giorni. In data 12/04/2021 abbiamo ricevuto fattura di penale di euro 18.191,42. In data 15/04/2021 abbiamo ricevuto dall'Avv.to XXXXXXXXXXX XXXXXXXX, messa in mora per un importo di euro 21.189,45, riferito alle fatture di seguito indicate: • 2057209374 del 30/11/2020 di euro 122,00 • LA00507136 del 31/12/2020 di euro 2.196,00 • LA00507137 del 31/01/2021 di euro 122,00 • LA00031692 del 28/02/2021 di euro 74,43 • LA00031693 del 31/03/2021 di euro 4,14 il cui totale è di euro 2.518,57. La nostra volontà è quella di corrispondere gli importi che ci competono così come indicato dalla legge.". Sulla base di tali premesse, chiede lo storno delle fatture emesse dopo trenta giorni dalla disdetta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: "L'odierna istante, a mezzo del formulario GU14 inviato, tramite Conciliaweb, in data 17/06/2021, chiede lo storno di tutte le fatture emesse dopo i 30 giorni dalla data della disdetta. Nel merito, si deve far presente quanto segue: l'odierna istante ha a suo tempo aderito ad una proposta di abbonamento in favore di Fastweb s.p.a. con contestuale stipulazione di un contratto di fornitura di servizi di telecomunicazione di rete fissa per Piccole e Medie Imprese (codice cliente: LA00460669). Quindi, si deve subito precisare che il contratto de quo è stato disattivato in data 03/02/2021, esattamente 90 giorni dalla disdetta inviata dall'utente a mezzo pec il 03/11/2020, così come previsto dalla Condizioni Generali di Contratto per Piccole e Medie Imprese (art.19.2) che si depositano in atti unitamente alla presente memoria difensiva. Dall'attenta analisi del caso sottoposto alla nostra attenzione, e con riferimento a quanto allegato e dedotto dall'utente con il formulario GU14, in contrario avviso, si deve eccepire che non si rilevano errori nella emissione delle fatture da parte del deducente gestore: ed infatti, l'addebito del canone è stato correttamente cessato, come detto, contestualmente alla cessazione del contratto effettuata il 03/11/2020, entro i 90 giorni di preavviso dalla data di ricezione della disdetta. Quindi, l'istanza inoltrata dalla società istante risulta integralmente infondata: l'utente ha infatti fatto riferimento a condizioni contrattuali diverse, che non si applicano alle utenze Small Business: gli importi fatturati sono tutti dovuti. La deducente Fastweb, infatti, a seguito di reclamo inoltrato dall'utente, inviava riscontro rispettivamente in data 02/11/2020 e 06/11/2020 (comunicazioni mail che pure si depositano in atti). Pertanto, con riferimento a quanto allegato e dedotto senza alcuna prova con il formulario GU14, non potrà certamente essere integralmente stornata la posizione debitoria finale dell'utente, relativa anche alla penale per recesso anticipato correttamente addebitata dalla deducente Fastweb. In conclusione, le documentate e motivate circostanze di fatto finora evidenziate, che hanno contrassegnato tanto nella dimensione contabile quanto nella più ampia e complessiva coerenza contrattuale il comportamento della deducente Fastweb s.p.a. nel rapporto inter partes, dimostrano incontestabilmente l'infondatezza delle inattendibili contestazioni di storno totale della posizione debitoria pendente in capo all'utente, contenute nell'impugnato formulario GU14, laddove proprio l'odierna istante è incorsa in determinati errori od omissioni nella valutazione dell'iter contrattuale e contabile. Quindi, sulla base degli elementi storico-fenomenici del caso di specie, nessuna responsabilità per inadempimento può in assoluto configurarsi, così come semplicisticamente ed erroneamente, nonché con azzardata ed indimostrata prospettazione, preteso dalla predetta istante. Pertanto, con motivata fiducia, si conclude che l'Autorità adita, tutto l'ex adverso disatteso e respinto, voglia integralmente dichiarare, in via preliminare, inammissibile e/o improcedibile, o comunque, gradatamente, nel merito, rigettare la domanda di definizione della presente controversia, così come proposta dalla società Xxxxxx Xxx in data 17/06/2021".

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza deve trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La L. 40/2007, all'art. 1, co. 3, prevede che i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. L'Autorità ha più volte chiarito che detta disposizione si applica indifferentemente alle persone fisiche come alle persone giuridiche. L'Agcom ha infatti dettato, attraverso le proprie linee guida, un vademecum per la corretta applicazione delle disposizioni di settore, nel quale ha chiarito, tra l'altro, che i diversi operatori presenti sul mercato sono tenuti a non imporre vincoli o causare ritardi nella fase di recessione anche per quanto riguarda i contratti stipulati con aziende e clienti "business". Il diritto di recesso con preavviso non superiore a 30 giorni (in qualsiasi momento e senza applicazione di penali, salvi i costi giustificati), previsto dalla cd. "Legge Bersani" nei contratti per adesione, deve essere rispettato dagli operatori anche con riguardo ai clienti business. In ossequio alle disposizioni di legge, andranno dunque stornati, o rimborsati in caso di avvenuto pagamento, tutti gli importi addebitati con riferimento al periodo successivo ai trenta giorni dalla richiesta di disdetta del 3/11/2020, come di seguito individuati sulla base delle allegazioni al presente fascicolo documentale. Andranno quindi stornate: la fattura LA00031693 del 31/1/2021 per l'importo di 4,14 euro; la fattura LA00031632 del 31/1/2021 per l'importo di 74,43 euro; la fattura LA00123032 del 31/3/2021 per l'importo 479,46 euro; la fattura LA00122653 del 31/3/2021 dell'importo di 18.191,42 euro; la fattura LA00507136 del 30/11/2020 dell'importa di 2.196,00 euro; la fattura LA00507137 del 30/11/2020 dell'importo di 122.00 euro, per un totale di 21.067,45 euro.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** In accoglimento dell'istanza formulata dall'utente, Fastweb SpA è tenuta a stornare, ovvero, in caso di avvenuto pagamento, a rimborsare con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza e fino all'effettivo soddisfo: la fattura LA00031693 del 31/1/2021 per l'importo di 4,14 euro; la fattura LA00031632 del 31/1/2021 per l'importo di 74,43 euro; la fattura LA00123032 del 31/3/2021 per l'importo 479,46 euro; la fattura LA00122653 del 31/3/2021 dell'importo di 18.191,42 euro; la fattura LA00507136 del 30/11/2020 dell'importa di 2.196,00 euro; la fattura LA00507137 del 30/11/2020 dell'importo di 122.00 euro, per la somma complessiva di 21.067,45 (ventunomilasessantasette/45) euro.
- 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.
Bari, 28 marzo 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco

Il Dirigente
Dott. Giuseppe Musicco

