

DELIBERA N. 196/2020

**XXX / FASTWEB X
(GU14/254578/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 22/12/2020;

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

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

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

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

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

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

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”;

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

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e

la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 06/03/2020 acquisita con protocollo n. 0104808 del 06/03/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione semplificata, come da verbale del 14/02/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 06/03/2020.

L'istante lamenta addebito per costi di recesso/disattivazione nei confronti di Fastweb X d'ora in poi Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato "Ci sono stati addebitati 250 euro di penali che non intendiamo riconoscere".

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

a) Storno della penale.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 250,00.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb ha rappresentato quanto segue. Il contratto in contestazione è stato concluso in forza di Proposta di Abbonamento (di seguito PDA) sottoscritta in data 6/3/2018, con attivazione dei servizi in data 22/5/2018. Dall'attivazione i servizi sono stati erogati da Fastweb e fruiti dal Cliente regolarmente e senza soluzione di continuità alcuna. Precisa che, su accordo delle parti trasposto nella PDA del 6/3/18 e nel riepilogo dell'offerta allegato, il contratto prevedeva la durata minima contrattuale di 24 mesi. Con comunicazione pec del 17/6/19, dunque, ben prima del termine di durata minima, l'istante manifestava la volontà di recedere dal contratto "in quanto non più utile", vale a dire, per

ragioni non attinenti al funzionamento dei servizi. Decorso il termine di preavviso previsto dal regolamento contrattuale, Fastweb provvedeva a cessare il contratto e ad applicare il costo per recesso anticipato pari ad euro 250,00. Tale addebito risulta corretto sia con riferimento all'an, sia al quantum. Il recesso esercitato prima della scadenza del 22/5/2020, comporta necessariamente l'addebito del corrispettivo previsto dalle condizioni generali di contratto. A norma dell'art. 17 delle condizioni generali di contratto e dell'art. 3.3 dell'informativa sui servizi Fastweb "Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione ed avrà la durata minima indicata nella Proposta e/o nell'Offerta Commerciale" (comma 1) "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 Mensili 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" (comma 3). Nel caso in cui i mesi residui siano in numero inferiore a 12 (come nel caso di specie), la tabella prevede che il corrispettivo sia pari a € 250,00 (art. 3.3. informativa sui servizi Fastweb). Legittimo e giustificato appare, dunque, l'addebito presente nella fattura LA00451879. Giova precisare che sotto il medesimo codice cliente LA00790528 erano raggruppati, con fatturazione unica, due diversi contratti: quello in contestazione (sede di Via Venezia) ed un altro, concluso in forza di PDA del 9/11/2016, attualmente attivo (come espressamente richiesto dall'istante nella comunicazione di recesso sub doc. 2), con insoluto pari a € 199,40.

In virtù di quanto esposto, in merito alle richieste dell'istante, Fastweb evidenzia l'infondatezza delle richieste esposte dall'istante e chiede, qualora non si dovesse addivenire ad un accordo bonario nel corso dell'udienza di discussione, di respingere ogni richiesta dell'istante, 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

In considerazione di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante vengono respinte come nel seguito.

L'importo di euro 250,00 contestato dall'istante risulta esposto nell'allegata fattura LA00451879 del 31/10/2019 quale "penale per recesso anticipato 23/10/2019" e, pertanto, applicato dall'operatore in considerazione della chiusura anticipata del contratto avvenuta prima della scadenza del vincolo contrattuale previsto al ventiquattresimo mese. A riprova della correttezza del proprio operato l'operatore allega l'elaborato – non sconosciuto dall'istante - "CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PICCOLE E MEDIE IMPRESE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO FISSO" che prevede, all'art. 17 comma 3, per l'ipotesi di recesso dal contratto prima della sua scadenza naturale, la corresponsione, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. di 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) che, nei casi come quello di specie, vale a dire con meno di 12 mesi di durata contrattuale residua, è pari ad euro 250,00. La legge 40/2007 – applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione – ha stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare solo i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso; tuttavia, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine: in sostanza, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato, normalmente pari a 12, 24 o 30 mesi (conforme, Corecom Lombardia delibera n. 7/2020). Allo stesso tempo, in linea con quanto previsto dall'art. 1, comma 3-ter, del c.d. decreto Bersani, come modificato dalla legge 124/2017, occorre valutare il momento in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, affinché i costi di recesso siano equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione. Nel caso in esame le condizioni generali di contratto prevedono già una graduazione, in ragione del numero residuo di durata contrattuale, dei corrispettivi per recesso anticipato (euro 250,00 per meno di 12 mesi di durata contrattuale residua, euro 500,00 tra 12 e 23 mesi). Non potendosi ritenere che l'istante non conoscesse dette condizioni generali e potendosi ritenere con certezza che il diritto di recesso esercitato sia frutto della mera discrezionalità dell'istante (come dimostrano la comunicazione che chiede la cessazione in quanto "non più utile" e l'assenza di qualsiasi tipo di reclamo su eventuali disservizi tali da legittimare un recesso senza spese), legittima appare l'avvenuta fatturazione dei costi così previsti,

conosciuti ed accettati dall'istante con la sottoscrizione della proposta di abbonamento (ex multis, Corecom Emilia Romagna delibera n. 13/2020 e determinazione fasc. GU14/166634/2019).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

DELIBERA

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 22/12/2020

F.to
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi