

DELIBERA N. 5/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/625564/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 16/01/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 08/08/2023 acquisita con protocollo n. 02XXXX del 08/08/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/08/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 08/08/2023 nei confronti di Fastweb XXX (d'ora in poi Fastweb) lamentando quanto nel seguito riportato.

“Chiusura contratto per disservizi. - Addebito costi di recesso che si contesta, si fa rilevare come la cosiddetta “Legge Bersani” (art. 1, 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. - Fatturazione con servizio migrato e contratto chiuso con numerose pec di disdetta e di reclamo inviate. - Si chiede lo storno dell'insoluto ed il rimborso di tutte le fatture pagate ed emesse successivamente alla richiesta di disdetta”.

Contestualmente all'istanza de qua, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha ribadito che i disservizi che hanno interessato il rapporto contrattuale con Wind sono i seguenti:

- attivazione contratto;
- chiusura contratto per disservizi;

- addebito costi di recesso, che contesta;
- fatturazione con servizio migrato e contratto chiuso.

Ha quindi precisato quanto segue.

In merito alla fatturazione oltre il termine di 30 giorni dalla chiusura del contratto avvenuta con servizio principale già migrato e alla mancata lavorazione delle disdette. Rimborso e/o storno importi e liquidazione indennizzi.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1 della Legge n. 40/2007 si prevede che:

“...I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, 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. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'articolo 2, comma 136, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286...”.

Nonostante le disdette inviate in concomitanza alla sottoscrizione dei contratti, Fastweb continuava la fatturazione, pertanto veniva inviata ulteriore disdetta in data 30/09/2021, 10/03/2022 e 18/05/2023 come da pec prodotte.

E' chiaro, quindi, come la società istante (in applicazione di tale principio) contesti la legittimità/validità, nonché la debenza delle fatture (oltre ad eventuali fatture successive di cui ad oggi non si ha contezza) emesse successivamente alla migrazione ad altro operatore e all'invio della disdetta.

In merito al mancato riscontro ai reclami. Rimborso e/o storno importi e liquidazione indennizzi.

A causa dei disservizi occorsi, parte istante ha effettuato numerosi reclami.

Fastweb XXX o non poneva alcun rimedio ai propri disservizi o, se lo faceva, ciò avveniva con notevole ritardo.

Si fa inoltre presente come fin dal suo nascere il rapporto contrattuale era costantemente disatteso e violato da parte resistente e ciò costringeva il mio cliente a inviare reiterati reclami con evidente dispendio di energie e tempo.

Parte istante inviava n. 3 richieste di disdetta e n. 2 reclami via pec in data 25/01/2023 e 05/04/2023 ai quali non si riceveva riscontro alcuno.

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 esposto, richiede a Codesto Comitato la liquidazione degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per tutto il periodo di durata del disservizio.

In merito all'applicazione da parte di Fastweb XXX di costi a titolo di recesso contributo attivazione e recesso contributo disattivazione.

Preliminarmente e assorbente di ogni altra questione la scrivente difesa ritiene essere 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 importo 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 n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui 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).

Risoluzione per inadempimento.

Preliminarmente, si fa rilevare come nel caso de quo siamo in presenza tecnicamente 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 in capo all'utente.

Si ribadisce infatti che parte istante sia stata costretta a migrare verso altro operatore in quanto la rete fissa/mobile non funzionava come ravvisabile dai reclami inviati all'agente e al servizio clienti.

Fastweb XXX 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 di parte ricorrente è imputabile solo al comportamento negligente ed imperito di Telecom Italia XXX che non ha fornito il servizio mobile.

La scrivente difesa ritiene che l'eccezione di cui sopra sia assolutamente dirimente in merito alla non legittimità (e quindi alla non debenza) dei costi di recesso anticipato addebitati da Fastweb XXX nelle fatture contestate.

In merito alla debenza dei costi di recesso e al cosiddetto riallineamento dell'offerta.

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.

Basterà 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 preconstituisce 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..

Mancata produzione contratto e/o condizioni generali di contratto.

Per altro verso, si evidenzia al Giudicante 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 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 particolare, il predetto Corecom ha 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...”.

Nessun onere probatorio è stato quindi correttamente adempiuto da parte di Fastweb.

In merito alla congruità ed alla proporzionalità dei costi di recesso.

Si evidenzia al Giudicante come il principio sostenuto da controparte sia 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.

In caso di mancato accoglimento dell'eccezione di cui sopra, si ribadisce come 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 24 mesi.

Se così è, appare *ictu oculi* come la perdita economica che Fastweb XXX 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.

In ragione delle considerazioni di cui sopra, si chiede a Codesto 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.

In merito ai costi di recesso in generale.

Sul punto, ed in primo luogo, si fa rilevare come la cosiddetta "Legge Bersani" (art. 1, 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 possano 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 conseguente grave compressione della libertà contrattuale del cliente debole che invece la normativa speciale tende a tutelare".

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

- a) chiusura contratto;
- b) storno integrale morosità grave esistente, ritiro recupero crediti;
- c) rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- d) liquidazione indennizzi in genere.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 11/10/2023, l'operatore contesta la fondatezza dell'avversa istanza.

Evidenzia, preliminarmente, che la ricostruzione dei fatti operata dall'istante è confusionaria e non suffragata da adeguati elementi istruttori.

Ed invero, l'istante, da un lato, ha circostanziato l'istanza al numero 059XXXX62, senza, tuttavia, provare nulla al riguardo, dato che le produzioni presenti nel fascicolo di controparte sono semplici reclami e fatture da cui non è in alcun modo possibile desumere che le contestazioni qui avanzate si riferiscono proprio all'utenza indicata.

Tuttavia, come si spiegherà meglio nel prosieguo, sono gli stessi documenti contabili che consentono, da un lato, di risalire al reale sviluppo degli accadimenti, e, dall'altro, di acclarare l'assenza di qualsivoglia responsabilità a carico dell'operatore, come nel seguito dettagliato.

L'istante, in data 10/03/2022, ha inviato una pec a Fastweb del seguente tenore:

“Buongiorno, Io XXXXX XXXXX, in qualità di legale rappresentante dell'azienda XXXXX con p.iva: 012XXXXXX67 sono a richiedere l'immediata disattivazione di TUTTI i Servizi (voce e connettività) legati al codice cliente: LAXXXXXX21. Dettaglio: Ordine: 1-1VXXXLB - Udp: 1-1VXXXM2”.

Con ulteriore pec del 25/01/2023, parte istante ha contestato ogni addebito di Fastweb sui servizi di Via G. XXXXX, in virtù della cessazione di cui si è appena dato conto.

Cosicché Fastweb ha riscontrato tale ultimo reclamo, con nota trasmessa a mezzo pec in pari data, di cui si riporta il contenuto:

“Spettabile XXXXX SRL la informiamo che in data 25/01/2023 abbiamo ricevuto la sua segnalazione alla quale è stato associato il codice identificativo: 1-52XXXXXX48.

Le comunichiamo che la cessazione ricevuta in data 10/03/2022 è relativa alla UdP 1-1VXXXM2 di VIA GINO XXXXX XX XXXXX su Centro di Fatturazione LA0XXXXX86 e la stessa è stata cessata in data 10/06/2022.

Per la UdP 1-UUXXXU di VIA XXXXX XX XXXXX con canone mese di € 125,00 e per la UdP 1-CAXXXJ di V. XXXXX XX XXXXX con canone mese di € 95,00 entrambe fatturanti su Centro di Fatturazione LA0XXXXX23, non è mai pervenuta richiesta di cessazione.

Per procedere alla disdetta dei servizi è necessario compilare ed inviare il modulo di disdetta presente in allegato tramite PEC all'indirizzo XXXXX@pec.fastweb.it

Le comunichiamo pertanto che non è possibile accogliere la sua richiesta di rimborso.

Le ricordiamo che il suo codice cliente è LA0XXXXX21 e per qualsiasi eventuale chiarimento in merito può contattarci al numero verde sotto riportato”.

Indi, la situazione al mese di gennaio 2023 si può così sintetizzare:

- la disdetta del 10/03/2022 era stata esitata;

- due posizioni erano ancora attive, ossia contratti rif.: UdP 1-UUXXXU e UdP 1-CAXXXJ, centro di fatturazione LA0XXXXX23.

La precisazione circa i due contratti attivi al 25/01/2023 si rende necessaria perché - tornando alla circostanza di cui si è detto poc’anzi al 4° capoverso - controparte ha prodotto dei documenti contabili che riportano proprio il centro di fatturazione LA0XXXXX23 e che non contengono alcun addebito relativo a costi di dismissione e/o a rate residue per contributo di attivazione come è dato evincere dalla semplice visione dei medesimi.

Quindi non è dato ben comprendere da cosa scaturisca la richiesta dell’istante volta ad ottenere il rimborso di quanto pagato e non dovuto, posto che Fastweb ha - legittimamente - emesso delle fatture relative ad un centro di fatturazione del tutto attivo al mese di gennaio 2023.

Sulle altre fatture contenenti diverso centro di fatturazione, Fastweb rifiuta il contraddittorio perché l’istante non ha in alcun modo dimostrato che esse sono riferite all’utenza indicata nel formulario.

Residua poi da trattare la richiesta indennitaria di controparte, anch’essa del tutto approssimativa (“indennizzi in genere”).

Già lo stesso tenore testuale di tale richiesta dovrebbe condurre il Corecom adito ad una pronuncia di segno negativo, ad ogni modo, è appena il caso di rammentare che nell’All. A, Del. n. 347/18/Cons sono contenute una serie di fattispecie ritenute indennizzabili ed i relativi criteri di calcolo.

Tuttavia, controparte non si è minimamente premurata di indicare né a che titolo ha avanzato la richiesta né la relativa quantificazione, in palese dispregio del chiaro dettato normativo di cui all’All. A, Del. n. 347/18/Cons.

Ve n’è abbastanza, dunque, affinché il Corecom intestato si pronunci nel senso auspicato dalla scrivente difesa.

3. Motivazione della decisione

Ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP (art. 3, comma 4) sussiste in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne deriva che, allorché l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

E' pur vero che

“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom nn. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.).

Oltre a ciò, occorre considerare la norma di cui all'art. 2697, comma 1, c.c., per la quale

“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

Tale criterio di ripartizione dell'onere della prova assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che deve orientare il giudicante.

Ne consegue che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dalla medesima presentate.

La documentazione prodotta dall'istante rivela, in primo luogo, l'invio di disdetta, datata 29 settembre 2021, per richiedere l'immediata disattivazione:

- “del Servizio (fonia e connettività) Easy Web e relativa numerazione 373XXXX473”;

- “dei Servizi (fonia e connettività) WEB Fidelity 30 e Unlimited Business SYM TOP-Opz. Intern. legati alle numerazioni 059XXX100, 059XXX362, 059XXX562, 059XXXX839, 059XXX462 e 059XXXX398”;

- “dei Servizi (fonia e connettività) WEB Fidelity 30 e Unlimited Business SYM TOP legati alle numerazioni 059XXX100, 059XXX362, 059XXX562, 059XXX348, 059XXX390, 059XXXX839, 059XXXX500 e 059XXXX501”.

Il successivo 10 marzo 2022, PEC del legale rappresentante chiedeva “l’immediata disattivazione di TUTTI i Servizi (voce e connettività) legati al codice cliente: LA0XXXX921”.

In data 25 gennaio 2023 l’istante reclamava contro “ogni addebito relativo a via XXXXX XX – XXXXX in quanto come da comunicazioni pec precedentemente trasmesse i Vs servizi sono stati disdettati. Si richiede pertanto l’immediato rimborso di euro 440,00 Vs fattura LA0XXXX823 del 31/12/2022 e di tutti gli importi precedentemente fatturati in errore”.

Con PEC del 5 aprile 2023, l’istante sollecitava la risoluzione di quanto lamentato con la PEC precedente e rappresentava la ricezione di nuove ulteriori fatture.

Con PEC del 18 maggio 2023, infine, chiedeva l’immediata disattivazione di tutti i servizi (voce e connettività) legati alla partita iva 012XXXXX367 facendo presente che “in data marzo 2022 abbiamo lasciato definitivamente la sede di Via XXXXX XX e ci siamo trasferiti cambiando sede e gestore e che da tale data avete continuato ad emettere fattura nonostante le ns disdette già inviateVi”.

Completa il corredo probatorio una serie di fatture emesse dal 31/12/2021 al 30/04/2023 per il codice cliente LA0XXXX921.

Tanto premesso, le richieste di parte istante vengono accolte parzialmente per i motivi che seguono.

La richiesta di chiusura del contratto di cui al punto a) non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere.

La richiesta di indennizzi di cui al punto d) viene accolta parzialmente per i motivi che seguono.

Considerato che, rispetto ai reclami versati in atti, l’operatore ha dato prova di aver riscontrato unicamente quello del 25 gennaio 2023, Fastweb corrisponderà all’istante, stante il mancato riscontro al reclamo del 5 aprile 2023, l’indennizzo previsto dall’art. 12, comma 1, dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS nella misura di euro 185,00 (euro 2,50 x 74 gg., calcolati dal 21 maggio 2023 - primo giorno successivo al termine di 45 gg. concesso all’operatore per fornire riscontro - al 3 agosto 2023, data dell’udienza di conciliazione).

L’indennizzo è stato calcolato ai sensi del comma 2 del predetto articolo, per cui il computo avviene in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate

dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio (nel caso di specie, fatturazione post disdetta).

Non sono state individuate ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo in virtù dell'assenza di reclami relativi ad asseriti malfunzionamenti.

Difatti, ai sensi del comma 4 dell'art. 14 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Le richieste di cui ai punti b) e c) vengono trattate congiuntamente e accolte nella misura che segue.

In primo luogo, considerata l'assenza di qualsivoglia elemento idoneo a dimostrare l'esistenza di asseriti disservizi, le disdette esercitate dall'istante non possono essere attribuite a giusta causa e, dunque, non sussistono gli estremi per una chiusura del rapporto in esenzione costi.

Tanto premesso, rispetto al recesso esercitato il 29 settembre 2021, il disposto dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, 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”) comporta l'obbligo per l'operatore di esitare la richiesta entro 30 giorni e, dunque, entro il 29 ottobre 2021.

Ne consegue per Fastweb l'obbligo di regolarizzare la posizione dell'istante provvedendo allo storno/rimborso dei canoni addebitati successivamente al 30 ottobre 2021 per le utenze indicate ut supra nella PEC di recesso.

Parimenti, rispetto al recesso del 10 marzo 2022, in ossequio al suddetto dettato normativo, l'operatore avrebbe dovuto procedere alla cessazione nei 30 giorni successivi.

Ne consegue per Fastweb l'obbligo di regolarizzare la posizione dell'istante provvedendo allo storno/rimborso dei canoni addebitati successivamente al 10 aprile 2022 (salvo quelli riferibili alle utenze che dovevano essere già disattivate con il recesso di settembre 2021) per tutte le utenze facenti capo al codice cliente: LA0XXXX921. Dettaglio: Ordine: 1-1V6XXXB - Udp: 1-1V8XXX2.

Per tutto quanto oggetto di storno ai punti precedenti, Fastweb procederà al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito.

L'esiguità e la tipologia della documentazione prodotta dall'istante, oltre all'assenza di repliche alla memoria dell'operatore, non ha consentito di accertare la debenza, o meno, di ulteriori voci di costo fatturate.

Si rammenta infatti che all'istante, nella comunicazione di avvio del procedimento, in atti a fascicolo con protocollo n. 021XXX2 del 09/08/2023, si rendeva noto, tra l'altro, che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta a regolarizzare la posizione dell'istante, provvedendo allo storno/rimborso:

- dei canoni addebitati successivamente al 30 ottobre 2021 per le numerazioni: 373XXXX473; 059XXX100; 059XXX362; 059XXX562; 059XXXX839; 059XXX46; 059XXXX398”; 059XXX100; 059XXX362; 059XXX562; 059XXX348; 059XXX390; 059XXXX839; 059XXXX500; 059XXXX501;

- dei canoni addebitati successivamente al 10 aprile 2022 (salvo quelli riferibili alle utenze che dovevano essere già disattivate con il recesso di settembre 2021) per tutte le utenze facenti capo al codice cliente: LA0XXXX921. Dettaglio: Ordine: 1-1V6XXXB - Udp: 1-1V8XXX2.

3. Fastweb XXX provvederà altresì al ritiro della pratica di recupero del credito per quanto oggetto di storno al precedente punto 2.

4. Fastweb XXX, inoltre, è tenuta a liquidare all'istante l'indennizzo di euro 185,00 (centottantacinque/00) ai sensi dall'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

5. Fastweb XXX applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza su tutte le somme oggetto di rimborso/indennizzo.

6. Fastweb XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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, 16/01/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca