

**DELIBERA N. 23-2021**

**XXX/ FASTWEB SPA  
(GU14/260542/2020)**

**Corecom Piemonte**

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 14/05/2021;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

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;

VISTA l'istanza di XXX del 25/03/2020 acquisita con protocollo n. 0132727 del 25/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Parte istante, nel ricorso introduttivo, rappresenta quanto segue: “In data 16/04/2019 (si allega contratto) abbiamo stipulato un contratto per la nostra linea fissa XXX con WINDTRE, dopo essere stati Clienti Fastweb per più di 24 mesi; la nostra linea è migrata in WINDTRE in data 05/06/2019 (si allega prima fattura WINDTRE con numerazione XXX) per cui abbiamo inviato regolare PEC di disdetta TOTALE CONTRATTO FASTWEB in essere in data 12/06/2019, PEC ribadita poi in data 29/07/2019 (si allegano nostre PEC di cessazione) in quanto abbiamo ricevuto ancora fatture Fastweb dopo la nostra prima PEC di cessazione (si allegano fatture Fastweb PAGATE fino a quando siamo stati Clienti Fastweb e fatture Fastweb NON PAGATE DOPO ricevute dopo nostra migrazione ad altro Operatore e richiesta di CESSAZIONE TOTALE DEL CONTRATTO); addirittura nell' ultima fattura (la LA00008988 scadenza 14/02/2020) Fastweb ci addebita 250,00 € per RECESSO ANTICIPATO!!? Penale non dovuta in quanto siamo stati Clienti Fastweb per più di 24 mesi prima di cambiare Operatore!”.

Tutto ciò premesso, l'istante richiede: 1) Storno totale insoluti esistenti e regolarizzazione posizione amministrativa con ritiro pratica recupero crediti in esenzione spese.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Fastweb, nella propria memoria, ha rappresentato nel merito quanto segue: “Iniziamo col dire che l'istante era titolare del contratto codice cliente XXX (doc. 1), sottoscritto in data 20.12.2016 ed attivato in data 10.1.2017. Tanto chiarito, passando ai fatti oggetto di istanza, in data 29.5.2019 Fastweb ha ricevuto richiesta di portabilità pura della sola numerazione XXX verso Wind, espletata il successivo 5.6.2019 (doc. 2). A seguito del passaggio della sola numerazione è rimasto attivo in Fastweb il servizio dati, non richiesto da Wind, con rimodulazione dell'offerta commerciale e passaggio al canone solo internet pari ad € 50/mese (docc. 3-4), conformemente a quanto stabilito anche dall'art. 17.5 delle condizioni generali di contratto. Diversamente da quanto ex adverso dedotto, alcuna comunicazione di recesso è stata inviata nel giugno 2019, come si evince dalla missiva allegata da controparte che sebbene sia datata 12.6.2019 è stata inviata solamente il 29.7.2019 (cfr. ricevuta di avvenuta consegna). Fastweb ha quindi cessato il contratto in data 30.10.2019 (doc. 5), nel termine di 90 giorni contrattualmente previsto. Altrettanto correttamente, nella fattura emessa in data 14.1.2020 (doc. 6), Fastweb ha addebitato i costi di recesso. Infatti, ai sensi del combinato disposto degli

articoli 17.1 e 17.3 delle condizioni generali di contratto, il contratto concluso tra le parti aveva una durata minima indicata nella Proposta di abbonamento, ovvero 24 mesi, e alla scadenza era previsto il rinnovo di anno in anno, qualora non fosse stata inviata comunicazione di recesso. In caso di recesso dal contratto prima della sua scadenza era prevista l'applicazione del corrispettivo del recesso, ovvero di un importo fisso indicato nell'apposita tabella prevista nell'area clienti e sul sito internet Fastweb, che tiene in considerazione forfettariamente gli sconti fruiti, la mancata corresponsione degli importi mensili dovuti fino alla scadenza del contratto ed i costi di gestione del recesso. In forza di quanto sopra, la richiesta di storno dell'insoluto è infondata, atteso che Fastweb ha correttamente: • fatturato i canoni di abbonamento del solo servizio internet sino al 30.10.2019 (cfr. docc. 3-5), ovvero entro il termine di 90 giorni previsto per la gestione del recesso, inviato da controparte il 29.7.2019; • addebitato il costo di recesso di € 250,00 (cfr. doc. 6), avendo l'istante inviato comunicazione di recesso prima della scadenza del rinnovo annuale. Quanto sin qui dedotto era ben noto a controparte, essendo stato comunicato da Fastweb sia con la risposta al reclamo dell'11.10.2019 (doc. 7) sia in sede di conciliazione (doc. 8). Da ultimo si evidenzia che tutte le fatture emesse a far data dal 14.7.2019 (cfr. docc. 3-6) non sono state pagate da controparte, la quale ha maturato un insoluto di € 505,80 (doc. 9), nonostante le fatture siano legittime e dovute”.

L'operatore chiede pertanto il rigetto della domanda avversaria.

### **3. Motivazione della decisione**

#### **Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

#### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante di storno dell'intera posizione debitoria può essere parzialmente accolta come di seguito precisato. Dal corredo istruttorio allegato agli atti emerge che parte istante, a seguito di una procedura di NPP (number portability pura) della numerazione XXX verso altro operatore, espletata in data 5.6.2019, rimaneva attivo in Fastweb il solo servizio dati per il quale era trasmessa comunicazione di recesso il 29.7.2019.

Ciò premesso, correttamente Fastweb ha rimodulato l'offerta commerciale fatturando il solo canone internet pari ad € 50/mese a far data dal trasferimento della suddetta utenza verso altro operatore, come è possibile riscontrare sulle fatture allegate.

La manifestazione della volontà di recedere dall'intero contratto è stata efficacemente trasmessa dall'istante all'operatore convenuto solo in data 29.7.2019 come emerge dalla documentazione probatoria agli atti.

Come più volte evidenziato dall'Autorità, la disdetta costituisce l'atto unilaterale con cui l'utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con delibera n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9, stabilisce testualmente che “La facoltà di recesso dai contratti per adesione o di trasferimento delle utenze presso altro operatore è riconosciuta ai sensi dell’articolo 1, comma 3 del Decreto. Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo” (DL 31 gennaio 2007, n. 7 come modificato e integrato dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124). Il successivo punto 10 dispone che “L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni” e infine il punto 11 prevede che “L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso”.

La suddetta delibera al capoverso IV, n. 13 prevede, altresì, 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 debbano 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”.

Nel caso di specie, pertanto, benché l’istante abbia qualificato la e-mail del 12.6.2019 ma trasmessa solo il 29.7.2019 quale disdetta, si tratta più propriamente dell’esercizio del diritto di recesso, cui l’operatore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni.

Sul punto deve evidenziarsi che l’operatore, a fronte dell’esercizio di recesso di parte istante, avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per interrompere la fornitura del servizio dati e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi al 29.7.2019. Fastweb, invece, ha continuato a fatturare sino al 30.10.2019.

Non solo. L’operatore nella fattura di chiusura n. LA00008988 del 14.1.2020 addebita l’importo di € 250 a titolo di spese per l’esercizio del diritto di recesso.

La citata delibera n. 487/18/CONS prevede che le spese di recesso possano riguardare i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza e che le stesse debbano essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. L’Autorità ritiene di definire il “valore del contratto” come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto: in altre parole si ritiene che l’operatore sia tenuto ad applicare quale corrispettivo per il recesso l’importo del canone mensile, pari, nel caso oggetto del presente contenzioso, a € 50.

Per le motivazioni che precedono si ritiene dunque che Fastweb debba provvedere allo storno, ovvero al rimborso in caso di avvenuto pagamento, di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla data del 29.8.2019, termine massimo per gli adempimenti conseguenti alla comunicazione di recesso, detratti i costi commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica, così come indicati dalla delibera n. 487/18/CONS, che

si quantificano in € 50, oltre a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'utente e al ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

### **DELIBERA**

In accoglimento parziale dell'istanza, per i motivi sopra indicati, l'operatore Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a: - stornare ovvero rimborsare in caso di avvenuto pagamento gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo alla data del 29.8.2019 dedotto l'importo di euro 50,00 oltre IVA a carico della ricorrente.

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.

Torino, 14 maggio 2021

IL PRESIDENTE  
Alessandro De Cillis