

DELIBERA N.28 /2024

**XXX/ FASTWEB SPA
(GU14/675061/2024)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 30/09/2024

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies*”;

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 17/04/2024 acquisita con protocollo n. 0110878 del 17/04/2024;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv.XXX, contesta quanto di seguito: *“Passa da Fastweb a WindTre cessando il contratto con Fastweb a mezzo pec. Nonostante abbia restituito regolarmente gli apparati nei tempi pattuiti gli chiedono il pagamento di euro circa 250,00”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la cessazione del contratto senza costi
- ii. lo storno dell'insoluto fino a chiusura ciclo di fatturazione
- iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo per euro 300,00

L'istante allega:

- copia della fattura del 01/09/2023 di € 47,52
- copia della comunicazione di Fastweb del 05/09/2023 di avvenuta disattivazione del contratto
- copia della fattura del 01/10/2023 di € 197,57
- copia dei solleciti di pagamento del 06/12/2023 e del 09/12/2023 da parte della società di recupero crediti Hexa srl, per complessivi € 245,09
- copia della proposta transattiva del 20/12/2023 inviata dalla società Hexa srl

- copia delle e-mail trasmesse il 20/12/2023 dall'istante a Hexa srl per contestare le fatture sollecitate in pagamento e per inviare copia del testo della pec del 28/07/2023 con cui aveva comunicato la propria disdetta a Fastweb
- copia del riscontro al reclamo fornito il 21/12/2023 da Hexa srl all'istante in ordine alla natura dei costi contemplati dalle fatture oggetto di sollecito di pagamento
- copia della comunicazione del 23/12/2023 di annullamento della transazione della società di recupero crediti Hexa srl

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi contesta: *"1. Sulla richiesta di cessazione del contratto senza costi: trattasi di richiesta in parte ultronea (in quanto il contratto è stato regolarmente chiuso nel termine di 30 gg. come previsto dal contratto e dalla L. Bersani) ed in parte infondata in quanto la disdetta ha delle conseguenze in termini economici previste e prevedibili ed esattamente: il preavviso di 30 gg (che permette all'operatore di addebitare all'utente il canone relativo ai 30 gg successivi alla data della disdetta) il costo di dismissione (pari al canone medio annuo come previsto dall'apposita delibera Agcom), e l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue del servizio di Business Assist attivato all'utente in sede di contrattualizzazione. 2. Sulla richiesta di storno dell'insoluto: anche in questo caso la pretesa è priva di fondamento. L'utente è cessato lasciando un insoluto di € 380,17 composto dalle fatture allegate. Tutte legittime e per questo tutte esigibili e dovute. 3. Sulla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo: non avendo, il ricorrente, prodotto alcun reclamo e deducendo in questa sede la Fastweb che, in effetti, nessun reclamo è mai giunto da controparte, la domanda non potrà che essere fatta oggetto di integrale rigetto".*

L'operatore allega:

- proposta d'abbonamento
- fatture insolute

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie di parte convenuta, l'istante: “... contesta tutto quanto prodotto, dedotto ed eccepito in memoria. Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile, come stabilito dall'Agcom con delibera 103/10/CIR. Va precisato, inoltre, che le fatture non costituiscono prova dell'esistenza di alcun credito, trattandosi come noto, di atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico, dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Per quanto riguarda il valore probatorio delle bollette, in materia di quantum dei consumi nei contratti di somministrazione di beni o servizi la Cassazione ha affermato in conformità all'art. 2697 cc ed al principio di vicinanza della prova che in caso di contestazione dei consumi esposti nella bolletta spetta al gestore telefonico provare il traffico concretamente erogato (ex multis: Cass Civ. Sez. 3, n. 10313/2004, Cass Civ. Sez. 3, n. 13193/2011). Fastweb nelle more della conciliazione, ha stanceggiato il sig. XXX, con chiamate e minacce, mettendo in atto una condotta vessatoria ai danni dell'utente che stremato ha pagato le fatture insolute il cui versamento degli importi gli è stato estorto e che non era dovuto. Pertanto si richiede la ripetizione di indebito, visto che l'utente ha pagato una prestazione inesistente dopo che ha esercitato il diritto di recesso. Tra l'altro seguivano numerose telefonate di reclamo, ma invano. Si rinnovano la richiesta di cessazione del contratto senza costi, dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami e infine la restituzione di quanto indebitamente pagato dall'utente a Fastweb.”.

A seguito dello svolgimento delle udienze di discussione del 27/06/2024 e del 04/07/2024, le parti hanno concordato di disporre un ultimo rinvio finalizzato al deposito, *medio tempore*, da parte dell'istante di ulteriore documentazione relativamente alle interlocuzioni avute con la società di recupero crediti il 19/01/2024 in ordine all'avvenuto pagamento della somma indicata dalla società medesima in € 171,57 a saldo e stralcio della posizione debitoria complessivamente ammontante ad € 245,09.

In esito all'udienza di discussione del 30/07/2024, le parti non si sono accordate.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia verte sulla contestata richiesta di pagamento formulata dalla società di recupero crediti Hexa srl per conto del gestore Fastweb SpA rispetto a due fatture emesse dopo la richiesta di disattivazione del contratto inviata tramite pec dall'istante il 28/07/2023. Più in particolare, l'istante afferma di essere passato al gestore WindTre cessando il contratto con Fastweb e di aver ricevuto una richiesta di pagamento per complessivi € 245,09 nonostante l'avvenuta restituzione degli apparati nei tempi pattuiti.

Per le descritte ragioni, la parte istante chiede: la cessazione del contratto senza costi; lo storno dell'insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione; l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per euro 300,00.

Nelle proprie memorie difensive, Fastweb sostiene la correttezza del proprio operato sotto tutti e tre i profili oggetto di censura. *In primis*, la chiusura del contratto, che l'operatore dichiara essere avvenuta nel termine di 30 giorni previsto contrattualmente, in base alla tesi del medesimo gestore non poteva avvenire in esenzione spese in quanto la disdetta implica *ex se* dei costi normativamente previsti che, nel caso di specie, sono consistiti: nell'addebito del canone relativo ai 30 giorni successivi alla data della disdetta; nel costo di dismissione pari al canone medio annuo e nell'addebito in un'unica soluzione delle rate residue del servizio di 'Business Assist' oggetto di contratto.

Rispetto alla richiesta di storno dell'insoluto, il gestore afferma che la posizione debitoria ascrivibile all'istante ammonta a complessivi € 380,17 in ragione delle fatture allegate in atti, emesse da giugno a ottobre 2023, dunque addirittura di misura maggiore a quella dell'importo delle due fatture oggetto di contestazione nella presente sede.

In ordine, infine, alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, Fastweb dichiara di non averne mai ricevuti dall'istante, sottolineando altresì come quest'ultimo non ne abbia di fatto prodotto evidenza neanche in atti.

Nelle proprie controdeduzioni, l'istante ribadisce le proprie contestazioni e conseguenziali richieste, aggiungendo: *“Fastweb nelle more della conciliazione, ha stancheggiato il sig. XXX, con chiamate e minacce, mettendo in atto una condotta vessatoria ai danni dell'utente che stremato ha pagato le fatture insolute il cui versamento degli importi gli è stato estorto e che non era dovuto. Pertanto si richiede la ripetizione di indebito, visto che l'utente ha pagato una prestazione inesistente dopo che*

ha esercitato il diritto di recesso. Tra l'altro seguivano numerose telefonate di reclamo, ma invano. Si rinnovano la richiesta di cessazione del contratto senza costi, dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami e infine la restituzione di quanto indebitamente pagato dall'utente a Fastweb.”.

A testimonianza di quanto pagato, parte istante deposita in atti evidenza dello scambio di mail avuto con la società di recupero crediti incaricata da Fastweb, Hexa srl, da cui emerge che il 19/01/2024 il Sig. XXX ha comunicato alla stessa l'avvenuto pagamento tramite bonifico bancario della minor somma di € 171,57 proposta dalla stessa Hexa a saldo e stralcio della posizione debitoria complessivamente ammontante ad € 245,09.

Orbene, la valutazione della richiesta dell'istante volta ad ottenere anzitutto la chiusura del contratto in esenzione spese, sia pure sottoforma di rimborso di quanto a tale titolo già pagato per la ragione appena descritta, implica una breve rappresentazione di quella che è la normativa di riferimento nel caso di esercizio del diritto di 'recesso' o di 'disdetta', in modo da poterne evidenziare le specifiche conseguenze. Muovendo, anzitutto, proprio dalla definizione che in ordine alle due fattispecie predette, alternativamente indicate dall'istante nei propri scritti difensivi, l'Autorità fornisce in base all'art. 1 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS (“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”), per “**disdetta**” si intende “*la comunicazione con la quale l'utente manifesta all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso*” (art. 1, lett. j), mentre per “**recesso**” si intende “*la dichiarazione con la quale una delle parti manifesta la volontà di sciogliere il contratto*” (art. 1, lett. k). Nel caso di specie non è ben chiaro se, in concreto, il Sig. XXX abbia inteso porre in essere una disdetta o un recesso. Ciò in quanto, ancorché nella comunicazione del 28/07/2023 che l'istante invia in copia alla società di recupero crediti il 20/12/2023, lo stesso Sig. XXX dichiara di dare “*disdetta dei servizi di connettività e qualsivoglia altro servizio*” fornito da Fastweb relativamente al contratto in essere, dalla proposta di ‘abbonamento partita IVA’ recante l’offerta ‘Fastweb fissa’ depositata in atti dal gestore, risultando la stessa sottoscritta l’11/06/2021 e risultando altresì spuntata l’opzione relativa al pagamento del servizio ‘Business Assist’ mediante n. 24 rate, viene da dedurre che l’intero contratto avesse una durata minima di due anni e che, pertanto, la stessa fosse già stata superata al momento della comunicazione al gestore, configurandosi in tal modo un recesso. In occasione delle controdeduzioni al gestore, invero, parte istante parla di ‘recesso’.

Di ‘disdetta’, tuttavia, parla anche la società di recupero crediti Hexa srl allorquando, in risposta alla mail del 20/12/2023, il 21/12/2023 chiarisce all'istante, pari

mezzo, che: *“le fatture insolute riguardano i 30 gg successivi la data di disdetta (decreto Bersani), i costi per dismissione del servizio (art. 16.1 contratto Fastweb) e le rate residue per il contratto di attivazione non terminate di saldare e stabilite da contratto sottoscritto per un totale di n. 48 rate mensili”* (in ciò, di fatto, contraddicendo quanto poc’anzi rilevato circa la spunta presente sulla proposta di abbonamento della modalità di pagamento del servizio ‘Business Assist’ indicata in n. 24 rate, ma, per contro, in linea con le rate riportate a scalare all’interno delle fatture allegate dalle parti nelle quali sono sempre citate le rate mancanti rispetto alle 48 complessive). Peraltro, l’art. 16.1 del contratto Fastweb citato dalla società di recupero crediti è riferito al ‘recesso’ e prevede al riguardo: *“Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato, salva diversa indicazione di durata nella Proposta e/o nell’Offerta Commerciale. Il Cliente potrà comunicare il recesso con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite le seguenti modalità: i) compilando con i propri dati l’apposito modulo presente in MyFastweb o altra comunicazione ed inviandoli, allegando copia del documento d’identità, tramite PEC all’indirizzo: fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it; ii) tramite il web form presente in MyFastweb; iii) tramite un operatore, chiedendo dall’area clienti MyFastweb un ricontatto telefonico o utilizzando la chat whatsapp disponibile da device; iv) recandosi presso un negozio Fastweb; v) contattando il Servizio Clienti al 192 193. In ogni caso, Fastweb avrà diritto di ottenere il pagamento di un importo per il ristoro dei costi sostenuti. Il costo di disattivazione potrà variare di anno in anno; per conoscere i costi aggiornati consulta il sito www.fastweb.it alla pagina “Trasparenza Tariffaria” o la sezione “Assistenza” della tua MyFastweb.”*.

Orbene, prescindendo, a fini pratici, dallo specifico *nomen iuris* usato di volta in volta dalle parti nella rappresentazione della fattispecie in concreto posta in essere dall’istante con la comunicazione del 28/07/2023, è necessario evidenziare come l’effetto caducatorio del rapporto contrattuale indubbiamente desiderato dall’istante, per quanto rappresenti un preciso e intangibile diritto previsto in favore di ogni consumatore, non può per ciò solo essere considerato esente da corrispondenti specifiche ‘contromisure’ contemplate dal legislatore lato gestore telefonico, avuto riguardo ai costi di dismissione che, non a caso, devono essere resi ben chiari agli utenti.

In base all’art.1, c. 3 del D.L. 31/01/2007 n. 7 (recante *“Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell’istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli”*), come successivamente modificato e integrato dalla legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40 e, successivamente, dall’ art. 1,

comma 41, lett. a), L. 4 agosto 2017, n. 124: *“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. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni. In ogni caso, **le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono 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, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica**”.*

Inoltre, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS, recante “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”, par. IV, c. 15: *“Le spese di recesso rappresentano la categoria più rilevante di switching cost e, pertanto, quella che maggiormente incide sulla valutazione dell'utenza circa l'opportunità di cambiare fornitore di servizi. ...”.*

Dal punto di vista delle tempistiche di lavorazione della disdetta/recesso, le stesse Linee Guida citate chiariscono come esse debbano coincidere con il termine di preavviso richiesto all'interessato, laddove, al punto 11 del par. II, l'Autorità spiega: *“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**”.*

Alla luce della normativa di riferimento sin qui riepilogata, è ora possibile procedere all'analisi delle fatture oggetto di doglianza, vale a dire:

- la fattura n. M026719690, emessa il 01/09/2023, per l'importo complessivo di € 47,52 che contempla: i costi relativi al servizio 'Fastweb NeXXt Business' per € 38,95 con applicazione dello sconto di € 7,00 previsto per la seconda linea,

- oltre IVA, nonché € 8,54 a titolo di importo per 'Rata Attivazione Business Assist' (26 di 48);
- e la fattura n. M031085686, emessa il 01/10/2023, per l'importo complessivo di € 197,57 che contempla: € 187,88 a titolo di 'Addebito rate residue per Attivazione Business Assist'; € 6,30/oltre Iva per 'Addebito sconto dal 04/09/2023 al 30/09/2023'; € 35,95/oltre Iva a titolo di 'Importo di dismissione servizi Fastweb del 04/09/2023'; lo sconto di € 35,06 per 'Accredito Fastweb NeXXt Business dal 04/09/2023 al 30/09/2023'; l'ulteriore sconto di € 9,00 per 'Accredito per Seconda linea dal 04/09/2023 al 30/09/2023'; l'addebito di € 9,00/oltre Iva per 'Chiusura Promozione su Seconda Linea dal 04/09/2023 al 30/09/2023 ed 0,75/oltre Iva per spese di spedizione.

Al riguardo, quel che bisogna in concreto acclarare, dunque, è se i singoli costi suddetti siano stati legittimamente applicati dal punto di vista del *quantum* e della relativa informativa richiesta dal legislatore in favore degli utenti.

Nessuna delle parti ha depositato in atti le Condizioni Generali di Contratto, né le relative condizioni economiche o il dettaglio dei costi da sostenere in caso di recesso anticipato.

Sulla base delle fatture e della proposta di abbonamento prodotte, è possibile risalire unicamente al fatto che il contratto business stipulato dalla ditta individuale del Sig. XXX in data 11/06/2021 per l'utenza fissa principale xxx e per la seconda linea xxx, con applicazione dell'Offerta Fissa 'Fastweb Next Business' con Fibra fino a 2,5 GB e attivazione del servizio 'Business Assist', è stato **attivato il 08/07/2021 per 24 mesi** (come evincibile dalle fatture in atti depositate, emesse in data 01/06/2023 e 01/07/2023), e **rinnovato** per altrettanto tempo **dal 07/07/2023 al 07/07/2025** (come rinvenibile dalla fattura emessa il 01/08/2023 e dalla successiva del 01/09/2023). Tale ricostruzione consente, pertanto, quantomeno di chiarire la ragione della previsione delle 48 rate del servizio Business Assist in luogo delle originarie 24. Inoltre, l'elemento temporale riferito alla decorrenza del rinnovo, ove risultasse dimostrata la compiuta informativa fornita dal gestore all'istante in merito ai costi di recesso previsti per il caso *de qua*, sia dal punto di vista dell'*an* che del relativo *quantum*, consentirebbe altresì di individuare utilmente il momento in cui l'istante avrebbe dovuto esercitare il recesso per evitare l'addebito dei costi di dismissione e delle rate residue.

Per quanto sin qui ricostruito, considerando che la data di invio della pec di disdetta, non smentita in atti dal gestore, risulta risalente al 28/07/2023, se ne deduce che Fastweb avrebbe dovuto provvedere alla chiusura contrattuale entro 30 giorni da

quella data, vale a dire entro il 27/08/2023. Tuttavia, a differenza di quanto sostenuto in proposito sia dalla società Hexa srl con mail del 21/12/2023 (“... le fatture insolute riguardano i 30 gg successivi la data di disdetta), sia dal gestore nelle proprie memorie difensive (“... il contratto è stato regolarmente chiuso nel termine di 30 gg. come previsto dal contratto e dalla L. Bersani”), secondo quanto riportato nella fattura di chiusura sopra descritta il contratto risulta essere cessato in data 04/09/2023. Pertanto, i costi della fattura emessa in data 01/09/2023 per € 47,52 - relativi all’intero mese di agosto 2023 - sono da ritenersi dovuti ma sino alla data del 27/08/2023 e non al 31/08/2023 come, invece, contabilizzati e il gestore dovrà, pertanto, procedere al corrispondente ricalcolo.

Per quanto concernente i costi della fattura di chiusura del 01/10/2023 di importo complessivo pari ad € 197,57 si precisa quanto segue.

Come sopra già rammentato, in base all’art.1, c. 3 del D.L. 31/01/2007 n. 7, le spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore sono 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, e devono comunque essere rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto, nonché comunicate, in via generale, all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.

Posto, dunque, il riconosciuto diritto in capo agli operatori, in caso di recesso anticipato degli utenti, alla richiesta di costi di chiusura contrattuale, da quantificare secondo i parametri appena detti, non di minore rilievo sono per il nostro legislatore gli oneri di trasparenza e comunicazione che i medesimi gestori devono garantire in ordine proprio all’entità di suddetti costi.

Al riguardo, tuttavia, a fronte della contestazione dell’istante circa la ritenuta non debenza del pagamento delle fatture richieste tramite società di recupero crediti, nei propri scritti difensivi l’operatore Fastweb si è in concreto limitato a dedurre genericamente la ritenuta conformità della fatturazione emessa alle condizioni contrattuali – non allegate - oltre che alla L. Bersani e a quanto previsto sui costi di dismissione “... dall’apposita delibera Agcom”, non meglio specificandone gli estremi. Nel caso di specie, però, a rigore il gestore avrebbe dovuto produrre evidenza delle condizioni economiche rese note all’istante all’atto della stipula del contratto, avuto particolare riguardo ai costi di disattivazione oggi contestati, anche solo tramite attestazione in atti dell’avvenuta pubblicizzazione dell’offerta nella sua interezza,

esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce di costo e la rispettiva giustificazione economica, in ottemperanza a quanto al riguardo richiesto dal citato art.1, c. 3, del D.L. 31/01/2007 n. 7.

Inoltre, il gestore, nell'intento di avvalorare la propria tesi difensiva, ha dichiarato di essere creditore rispetto all'odierno istante di una somma anche maggiore di quella contestata, pari ad € 380,17 maturata a partire dalle fatture allegate in atti, emesse da giugno a ottobre 2023. Su nessuna di esse, tuttavia, risultano esplicitate indicazioni riferite all'asserito insoluto esistente, di volta in volta accumulato, né compaiono sulle stesse avvisi di sollecito di pagamento. Non risulta depositata in atti neppure evidenza di schermate contabili atte a testimoniare formalmente l'effettiva sussistenza del debito così genericamente accennato da Fastweb. D'altro canto, il mandato alla società Hexa srl risulta attribuito dall'operatore per la scopertura delle sole fatture oggi in contestazione e, dunque, questo stesso fatto dimostra di per se la non insolvenza da parte dell'istante di conti anteriori.

Tornando alla valutazione relativa alla effettiva esigibilità o meno della fattura di chiusura, preme evidenziare altresì come già dalla Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), recante linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono assicurare, sia ben sottolineato dall'Autorità come le informazioni rivolte al pubblico debbano essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, sì da facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 evidenzia a sua volta che: *“gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di un orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Sul punto viene, infine, in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (ex multis, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo di per se a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto

unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite, secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti quest'ultimo ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

L'operatore, nel caso di specie, a fronte della contestazione dell'utente, non ha chiarito i dettagli dei singoli addebiti computati in fattura (Addebito rate residue; Addebito per sconto dal 04/09/2023 al 30/09/2023; Dismissione servizi Fastweb; Addebito chiusura Promozione su Seconda Linea) per Contributo attivazione rateizzato in 48 mesi”), relativamente al rispettivo *an* e al *quantum*, limitandosi ad indicare del tutto genericamente la correttezza degli importi applicati in ragione del recesso anticipato.

L'operatore, in sostanza, non ha fornito prova dell'assolvimento degli oneri informativi nei confronti del cliente, così come previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, capoverso VIII, punti da 34 a 36, che in proposito recita: “34. *Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale.* 35. *In fase di pubblicizzazione dell'offerta, gli operatori sono tenuti a pubblicare, secondo le modalità di cui all'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, il dettaglio delle spese di cui al paragrafo 34, nella pagina web “trasparenza tariffaria”, evidenziando, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato.* 36. *In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato.”.*

Rispetto all'informativa sopra riportata, l'operatore non ha allegato la comunicazione indirizzata al cliente in fase di sottoscrizione del contratto, né ha posto riferimento ad eventuali informazioni contenute al riguardo nel sito internet, o fornito puntuali delucidazioni in ordine al *quantum debeatur* richiesto in fattura.

Per tutte le suesposte ragioni, in assenza di comprovati mezzi di informazione debitamente usati dal gestore in ottemperanza ai criteri di trasparenza e comunicazione sin qui rammentati, l'addebito degli importi concorrenti alla composizione del costo della fattura n. M031085686 emessa il 01/10/2023, complessivamente ammontanti ad € 197,57 non si ritiene legittimamente applicato e si dispone, pertanto, l'annullamento della fattura predetta mediante storno/rimborso della stessa e conseguenziale definitiva regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa riferita alla parte istante.

Non accoglibile è, infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal momento che non risultano in atti reclami inviati a Fastweb ma solo quello trasmesso via e-mail dal Sig. XXX alla società di recupero crediti Hexa srl in data 20/12/2023, successivamente alla chiusura contrattuale, peraltro riscontrato da quest'ultima il giorno seguente con mail inviata alle ore 08:57, depositata in atti dalla stessa parte istante.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla ditta individuale XXX nei confronti dell'operatore Fastweb SpA per le motivazioni sopra evidenziate.
2. La società Fastweb SpA è tenuta ad operare la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa riferita alla parte istante attraverso:
 - il ricalcolo degli importi addebitati nella fattura n. M026719690 emessa il 01/09/2023 per l'importo complessivo di € 47,52 per la parte in cui reca addebiti conteggiati dal 01/08/2023 al 31/08/2023 invece che fino al 27/08/2023 (data di cessazione contrattuale da rispettare);
 - lo storno della fattura n. M031085686 emessa il 01/10/2023 per l'importo complessivo di € 197,57 mediante rimborso di quanto pagato dall'istante in data 19/01/2024 e considerata la compensazione spettante a seguito del ricalcolo della fattura del 01/09/2023 di cui al precedente punto.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, li 30-09-2024

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.