CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 3 del 15/03/2012

OGGETTO: Definizione della controversia ./Fastweb s.p.a.

L'anno duemiladodici il giorno quindici del mese di Marzo alle ore 11,00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	SI	
Componenti	Alberto Capo	SI	—
	Nazario Cotturone		NO
	Alfredo D'Alessandro	SI	—
	Chiara D'Onofrio	SI	
	Assiste la dott.ssa Annalisa Ianni		

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l'art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. in data 21 ottobre 2011 ed acquisita in pari data al prot. n. 6197;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Fastweb, nei cui confronti ha chiesto "... *l'applicazione del contratto stipulato inizialmente e rimborso delle somme pagate in eccedenza*", a causa della asserita mancata applicazione dell'offerta sottoscritta;

VISTA la nota del 28.10.2011, prot. n. 6334 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 12 gennaio 2012;

VISTE le memorie difensive ritualmente depositate dall'operatore Fastweb in data 24.11.2011, acquisite al prot. n. 6731, nelle quali lo stesso: a) in via preliminare, eccepisce l'irritualità della richiesta avanzata dal ricorrente ai sensi e per gli effetti dell'art. 19 della Del. 173/07/CONS, non essendo previsto nella predetta norma il potere dell'Autorità di condannare l'operatore ad applicare clausole contrattuali; b) eccepisce, altresì, l'inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 7 della citata Deliberazione (che postula, tra le altre cose, l'indicazione all'interno dell'istanza, dei fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e dei documenti utili alla corretta intelligibilità della stessa), posto che l'utente, nell'istanza in esame, non da atto né della data di sottoscrizione del contratto, né del tipo di tariffa speciale oggetto di pattuizione, né, conseguentemente, dell'importo che andrebbe restituito; c) ribadisce la correttezza delle proprie azioni precisando che l'istante ha aderito in data 12/04/2007 ad un'offerta commerciale denominata "*Fastweb Full – adsl + opzione naviga giorno e notte*", il cui piano tariffario prevedeva un canone di euro 19,00/mese per il piano Fastweb Full + euro 32/mese per l'opzione "naviga giorno e notte"; d) specifica infine che, al momento dell'attivazione del contratto, furono applicate le promozioni all'epoca in vigore: gratuità del piano tariffario Fastewb full sino al 03/11/2007 e l'attivazione gratuita del servizio;

VISTO il verbale dell'udienza tenutasi il 12/01/2012, che, oltre a contemplare la richiesta delle parti di rinvio dell'udienza medesima, ha sancito l'impegno di parte istante alla trasmissione a Fastweb della documentazione probatoria relativa alla fattispecie oggetto di contestazione (fatture e proposta contrattuale accettata);

PRESO ATTO delle precisazioni fornite dall'utente in merito alle specifiche ragioni della contestazione promossa a causa dell'asserita mancata applicazione del nuovo profilo tariffario chiarendo, attraverso la documentazione prodotta in data 24/01/2012, che: in data 26.04.2010 all'utente viene accordata la variazione del piano tariffario sottoscritto il 12.04.2007, prevedendo la formula di abbonamento denominata "Fastweb Full", offerta voce "Fisso e Mobile Zero", Offerta Internet "Giorno e Notte" a cui sono applicate le promozioni Fisso e Mobile Zero Promozione 12 mesi a metà prezzo; Giorno e Notte Promozione Giorno e Notte 16 euro x sempre; Promozione 5 x 12;

CONSIDERATO che, in esito allo svolgimento dell'udienza rinviata al 15/02/2012, l'operatore ha ribadito la richiesta di dichiarazione di inammissibilità dell'istanza di definizione in commento in quanto non rispettosa della forma prevista ex art. 19 della Delibera AGCOM 173/07/CONS, oltre che per le ulteriori ragioni riportate nelle proprie memorie difensive depositate in data 24.11.2011, eccependo altresì, infine, l'illegittimità e l'infondatezza della richiesta avanzata;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. Non può, infatti, essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb in ordine alla richiesta di condanna dell'operatore all'applicazione del piano tariffario concordato perché, sebbene validamente argomentata in astratto, nel caso di specie deve essere intesa come richiesta di condanna al rimborso degli importi aggiuntivi indebitamente pagati, previo accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato.

II.a) Trasparenza contrattuale.

Dalla documentazione in atti emerge che, non essendo oggetto di contestazione la consapevolezza da parte dell'utente dell'offerta promozionale economica denominata "Fastweb Full", opzione offerta voce "Fisso e Mobile Zero", opzione Offerta Internet "giorno e notte", residua in capo al Corecom l'accertamento dell'eventuale comportamento illegittimo dell'operatore per aver fatturato erroneamente i conti telefonici n. 226614/11, 1686247/11, 3273306/11, 3237978/10,4751813/10, 6254665/10, 7731895/10 in applicazione di un diverso profilo tariffario.

Le risultanze istruttorie hanno rilevato che alcun errore è stato commesso da parte di Fastweb durante la fatturazione dei consumi e degli abbonamenti annuali compresi tra il 26 aprile 2010 ed il 26 aprile 2011.

Come emerge chiaramente dalle fatture agli atti, tutti i documenti contabili riportano nel dettaglio la tipologia di abbonamenti e promozioni attive sull'utenza, con indicazione del periodo di vigenza. Le fatture n. 226614/11, 3273306/11, 3237978/10,4751813/10, 6254665/10, 7731895/10, emesse nell'arco temporale di un anno in vigenza di promozione, applicano correttamente, dapprima, i costi per intero dell'abbonamento Fastweb Full e delle opzioni Fisso&Mobile Zero, STS Zero, Giorno e Notte, per poi applicare gli sconti previsti dalla promozione in atto; pertanto le fatture sono così composte: abbonamento Fastweb Full al costo di euro 16 mensile iva inclusa; opzione Fisso&Mobile Zero al costo già scontato di euro 10,50 mensili iva inclusa; opzione Giorno e notte al costo già scontato di euro 16 mensili iva inclusa; sconto di euro 5 mensili per la promozione 5x12.

A conclusione della scadenza delle promozioni attive in data 25.04.2011, gli abbonamenti e le opzioni attive vengono fatturate con il costo intero senza sconti, così come risulta evidente nella fattura 1686247/11.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di rigetto delle richieste formulate con l'istanza di definizione inoltrata in data 21.10.2011 dal signor

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento e la proposta di deliberazione del Dirigente del Servizio Amministrativo di Supporto alle Autorità Indipendenti;

UDITA l'illustrazione del Presidente Filippo Lucci nella seduta del 15 marzo 2012;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

Il rigetto delle richieste formulate con istanza di definizione del 21.10.2011 dal sig. per infondatezza delle stesse.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
Filippo Lucci

Il segretario verbalizzante
Annalisa Ianni