

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 47 /2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 giugno 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Circolo Centro Studi /Fastweb S.p.A..

<u>COMITATO</u>	<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
1. Paolo FRANCIA - Presidente	X	
2. Giancarlo SERAFINI - Vicepresidente	X	
3. Franco DEL CAMPO		X
4. Maria Lisa GARZITTO	X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "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 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "Il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza presentata dal Circolo Centro Studi [redacted] (in atti con prot. n. VC/2198/12), con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Fastweb S.p.A. (di seguito, "Fastweb");

VISTA la nota, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/6591/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Circolo Centro Studi [redacted], intestatario dell'utenza 040. [redacted]; [redacted], ha proposto, a mezzo del suo Presidente, sig. [redacted] Fogar, istanza di definizione della controversia nei confronti dell'operatore Fastweb dichiarando che:

1) in data 24 marzo 2011, stipulava, su proposta del promotore, due contratti separati per l'attivazione delle sei linee fisse a servizio delle attività del Circolo;

Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

Via Coroneo 8 - 34133 - Trieste - tel. 040 3773889 - fax 040 3773980 - corecom@regione.fvg.it - corecom@certregione.fvg.it

2) nei due contratti veniva selezionata l'opzione "Small Business" (€ 90,00 mensili) poi cancellata e sostituita da quella "Small Business Fisso Mobile" (€ 110,00 mensili);

3) venivano garantite le agevolazioni tariffarie dovute per la legge sull'editoria, la portabilità dei 6 numeri e la non applicazione delle spese di attivazione.

Riferiva, quindi, che vi erano stati, nei primi tre mesi di contratto, alcuni giorni di disservizio per guasti alle linee; che gli impianti erano stati attivati con due mesi di ritardo; e che, a seguito di tali disservizi, Fastweb riconosceva un rimborso di € 600,00 da scontare sulle fatture di prossima emissione.

Risultando inapplicato tale sconto e dopo aver disposto il pagamento di due fatture, il Circolo sospendeva i pagamenti. Al preavviso di sospensione inoltrato dall'operatore, il ricorrente rispondeva con un fax del dicembre 2011 cui seguivano due comunicazioni con un addetto del Servizio Clienti Fastweb che prometteva di impegnarsi per risolvere le varie questioni.

Perdurando il mancato pagamento delle fatture, Fastweb disponeva la sospensione delle linee il 10 gennaio 2012.

Asseriva, infine, il ricorrente di aver consegnato tutta la documentazione relativa agli sconti per l'editoria al momento della firma dei contratti (al venditore).

Per tutto quanto sopra chiedeva:

1) *"l'azzeramento della situazione esistente con una transazione paritaria tra il dare e avere";*

2) *"l'applicazione delle agevolazioni tariffarie previste per legge Editoria;*

3) *"a riformulazione del contratto, come rilevato necessario dalla Direzione Clienti Fastweb, erroneamente proposto e stipulato dal venditore in due contratti separati di tre linee. Riportando il tutto ad un contratto unico per tutte le sei linee collocate nella medesima sede ovviamente a condizione economiche di maggior vantaggio per l'utente".*

Con memoria ritualmente inviata alla parte ricorrente si costituiva l'operatore convenuto deducendo che:

- in data 24 marzo 2011, l'istante sottoscriveva n. 2 contratti di tipo Piccole e Medie Imprese, in tecnologia adsl, relativo al servizio di telefonia fissa e mobile e all'utilizzazione del servizio di navigazione internet, con richiesta di portabilità delle risorse numeriche dal precedente gestore, e l'attivazione di n. 3 linee per ciascun contratto;

- in conseguenza di ciò, conseguentemente all'attivazione dei servizi così come richiesti per entrambi i contratti, emetteva fatturazione con applicazione dell'offerta commerciale vigente all'epoca della sottoscrizione delle proposte di abbonamento, determinate, tra gli altri requisiti, anche dal numero delle linee attivate, fatturazione che confermava corretta, relativamente ai costi applicati;

- in considerazione delle contestazioni in corso di rapporti contrattuali, risultavano esser stati accreditati, in favore dell'utente, importi per un totale di € 500,00;

- cionostante, il tentativo di conciliazione promosso innanzi al Corecom si concludeva negativamente per la mancata adesione della parte istante, sebbene tale proposta contemplasse uno storno integrale dell'insoluto pur in presenza di un incontestabile e continuativo utilizzo dei servizi Fastweb da parte dell'utente.

Tanto premesso, Fastweb rilevava poi che:

- *"relativamente alle richieste di cui ai nn. 2 e 3 rilevabili a seguito di esame del formulario GU14, queste ultime attengono a materie non espressamente contemplate dalla Delibera 173/07/CONS all'art. 19 e in conseguenza di ciò non suscettibili di discussione né, conseguentemente, di applicazione di voci di indennizzo di sorta, non previste per tali fattispecie";*

- *"che, ad ogni buon conto, quanto al tema <riformulazione del contratto>, è incontestabile la circostanza*

previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

In particolare, per quanto riguarda la domanda relativa al riconoscimento (e, quindi, all'applicazione delle cd. agevolazioni per l'editoria), va detto che la stessa esula dalla competenza dell'Autorità e non solo per i limiti tracciati dal combinato disposto di cui all'art. 2 e 19 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Come noto, le imprese editrici possono ottenere delle agevolazioni tariffarie per la telefonia, purché in possesso di una serie di requisiti stabiliti per legge (legge 5 agosto 1981, n. 418, art. 28).

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, le imprese editrici devono presentare apposita domanda su carta legale, in bollo, indirizzata all'operatore di telecomunicazioni, secondo lo schema di modello all'uopo predisposto e messo a disposizione, domanda accompagnata dalla documentazione richiesta a comprova del possesso dei requisiti dichiarati.

Al gestore è rimessa una mera valutazione circa la sussistenza dei requisiti al fine del successivo inoltro della relativa domanda al Ministero competente, alla cui approvazione, l'applicazione delle agevolazioni è subordinata, e comunque a fa data dalla presentazione della domanda.

Va detto, in ogni caso, che in merito alla contestazione inerente la mancata applicazione degli sconti editoria, Fastweb si era già chiaramente espressa in sede di conciliazione.

Per tale stringente ragione non vi è spazio alcuno per una pronuncia della scrivente Autorità amministrativa sulla richiesta formulata dalla parte ricorrente.

In considerazione dello spirito conciliativo mostrato dall'operatore nel corso della vertenza in oggetto e tenuto conto delle circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto in esame, appare, in ogni caso, equo confermare la proposta conciliativa già formulata da Fastweb in sede di memoria di costituzione nel procedimento di definizione, con lo storno integrale dell'insoluto presente su ciascuno dei due contratti, con codice cliente n. 3835781 e n. 3836280, maturato alla data della memoria (29 maggio 2012).

VISTA la nota prot. VC/3907/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza del ricorrente, Circolo Centro Studi
2. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a disporre lo storno integrale dell'insoluto presente su ciascuno dei due contratti, con codice cliente n. 3835781 e n. 3836280, maturato alla data del 29 maggio 2012.
3. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
4. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
5. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

-  -

IL PRESIDENTE

-  -

Comitato Regionale per le Comunicazioni FVG

Via Coroneo 8 - 34133 - Trieste - tel. 040 3773889 - fax 040 3773980 - corecom@regione.fvg.it - corecom@certregione.fvg.it