

DETERMINA Fascicolo n. GU14/530496/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 08/06/2022 acquisita con protocollo n. 0182136 del 08/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

in data 8 giugno 2022 l’istante, in qualità di titolare dell’utenza oggetto di contestazione, ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/530496/2022. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: “Il giorno 01/04/2022 sono venuti i tecnici Open Fiber mandati da Iliad per l’installazione della fibra ottica a casa. L’installazione è avvenuta nel primo punto utile in casa. Mi sono anche assicurato che non ci fosse stato nessun prolungamento di linea (è successo a molte persone nella stessa zona dove abito) e mi era stato assicurato di no. Alla consegna del router mi hanno fatto firmare un foglio dove non si leggeva nulla e dove hanno detto che era per la consegna del router. Successivamente mi son trovato in bolletta € 69.00 per un prolungamento di linea mai richiesto. Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: “Richiedo il rimborso (anche da scalare su fatture successive) dei €. 69.00 pagati ingiustamente”.

In data 29 luglio 2022 l’operatore Iliad Italia S.p.A., ha prodotto una memoria difensiva, con allegata documentazione, in cui ha formulato le seguenti conclusioni: “... l’avversa pretesa dovrà essere rigettata in quanto infondata”.

MOTIVAZIONE: Considerato, pertanto, che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. Ciò posto la richiesta di rimborso della somma di €. 69,00, di cui alla fattura n. 21001/FX/22/00168662 emessa il 01.04.2022 recante in addebito la somma di €. 69,00 per: "Installazione di prolunga fibra ottica (del 01/04/2022)", prodotta dall'istante in allegato al fascicolo documentale della fase conciliativa (UG/524562/2022) può essere parzialmente accolta. La ricostruzione fattuale operata dall'istante, corredata, altresì, di documentazione fotografica (anch'essa prodotta nella fase conciliativa), trova parziale smentita nella documentazione prodotta dall'operatore atteso che a fronte di quanto dichiarato dall'istante nel formulario: "Alla consegna del router mi hanno fatto firmare un foglio dove non si leggeva nulla e dove hanno detto che era per la consegna del router", l'operatore ha prodotto il <rapporto tecnico sottoscritto dall'utente> in cui alla voce: "Servizi aggiuntivi richiesti dal cliente" sono riportati in maniera perfettamente leggibile sia il: "Riposizionamento borchia ottica - Prolungamento: Sì", sia il: "Metri totali per riposizionamento (prolungamento): 5". Detta documentazione, che non ha formato oggetto di contestazione scritta da parte dell'utente successivamente al suo deposito, non esclude, tuttavia, tout court la buona fede dell'istante evincendosi dalla circostanza dell'avvenuta proposizione di tre segnalazioni all'operatore (sia pure a mezzo call center rispettivamente in data 08, 22 e 24 aprile 2022) cui ha fatto seguito la proposizione della istanza di conciliazione (in data 14.05.2022), nonché dal fatto che l'istante ha provveduto al pagamento integrale della fattura recante la somma in contestazione. Vi è di più! Nelle "CONDIZIONI GENERALI ILIAD PER LA FORNITURA DI SERVIZI INTERNET E VOCE SU RETE FISSA (VALIDE DAL 25/01/2022)" (prodotte anch'esse dall'istante nella fase conciliativa) all'ARTICOLO 3. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI si legge: "...Ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente". Nella fattispecie de qua sebbene l'operatore a sostegno della propria tesi abbia prodotto: "... la brochure prezzi di Iliad di cui l'utente è messo al corrente al momento di adesione del contratto (doc. 2 allegato alla memoria difensiva)" non soltanto non vi è in atti la prova che, effettivamente, l'utente abbia ricevuto detta <brochure> al momento dell'adesione al contratto quanto poi non vi è, altresì, prova della "preventiva comunicazione all'Utente del costo aggiuntivo legato all'intervento" che non si evince dal <rapporto tecnico sottoscritto dall'utente>. Considerato che, in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, l'indennizzo da corrispondere all'utente deve essere proporzionale al pregiudizio arrecato; considerato, altresì, che, in linea generale, gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Tutto quanto sopra considerato, anche in applicazione di principi di equità atti a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, in materia di comunicazioni elettroniche, tipicamente non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, valutati i reciproci diritti ed obblighi in capo alle parti, si ritiene equo liquidare all'istante un indennizzo omnicomprensivo di €. 30,00 (Euro trenta/00), da corrispondersi a mezzo rimborso da parte dell'operatore sulla fattura di emissione successiva alla notifica del presente provvedimento (o su due fatture qualora l'importo del rimborso eccedesse quello di una singola fattura) o, in alternativa mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 08/06/2022, è tenuta a corrispondere all'istante, per le considerazioni di cui in parte motiva, l'indennizzo omnnicomprensivo di €. 30,00 (euro trenta/00), oltre gli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante il rimborso sulla fattura di emissione successiva alla notifica del presente provvedimento (o su due fatture, qualora l'importo del rimborso eccedesse quello di una singola fattura) o, in alternativa mediante assegno circolare ovvero bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO