

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 40 del 15 ottobre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA (GU14/678371/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda		X
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 06/05/2024 acquisita con protocollo n. 0124894 del 06/05/2024;

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

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con originaria procedura di conciliazione UG 674794/2024, conclusasi con mancato accordo, l'utente lamenta dapprima l'addebito di due voci nella fattura n. 21001/FX/24/01165262, relative a "Installazione di prolunga fibra ottica (del 11/03/2024) 69,00€" e di "Servizio di ribaltamento delle prese telefoniche (del 11/03/2024) 39,00€" servizi che l'utente espone non esser stati erogati in quanto non necessari.

L'istante precisa di aver contattato anche il tecnico dell'azienda XXXXX che ha curato l'attivazione del modem per conto di Open Fiber l'8 marzo u.s. per chiarimenti, ricevendone conferma al telefono che non sono stati attivati servizi ulteriori alla normale attivazione.

Contestualmente, l'istante espone di aver segnalato l'errata fatturazione ad Iliad ripetutamente: dapprima con ticket 14 marzo 2024 respinto, a seguito del quale è stato detto di attendere il pagamento della fattura e successivamente richiedere il rimborso, la fattura è stata pagata il 26 marzo 2024; poi con ulteriori Ticket F48104 7/4/24; F48189 8/4/24 tutti respinti oltre a diverse PEC. Iliad ha sempre respinto tutte le rimostranze senza però addurre nessun documento a sostegno dei lavori aggiuntivi effettuati e contabilizzati.

L'utente conclude chiedendo il rimborso immediato dei servizi aggiuntivi mai realizzati e un indennizzo di una quota pari a tre canoni mensili pari a risarcimento, per complessivi € 167,00=.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 26/6/2024, rilevando quanto segue.

L'istante contesta l'addebito di costi in fattura per il prolungamento della fibra ottica pari ad € 69,00 e il ribaltamento della presa telefonica pari ad € 39,00 e chiede: - il rimborso dei due addebiti non dovuti per € 108,00; - tre mensilità del canone a titolo di risarcimento per € 59,97.

Iliad rileva che la richiesta di rimborso è infondata, in quanto gli interventi contestati sono stati compiuti in quanto necessari ed espressamente autorizzati dall'utente, come risultante dal rapporto tecnico sottoscritto dallo stesso; i costi addebitati, inoltre, sono quelli previsti dalla brochure prezzi Iliad comunicato all'utente al momento della sottoscrizione del contratto e sempre disponibile online; la domanda per € 59,97 a titolo di risarcimento del danno è inammissibile, stante che esula dalle competenze dell'autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO, oltre che infondata.

In ogni caso, l'operatore afferma di aver agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative in materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Iliad Italia conclude chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, l'istante contesta l'addebito di 2 importi (€ 69,00 per prolungamento della fibra ottica ed € 39,00 per ribaltamento della presa telefonica), operato da Iliad Italia S.p.A., relativo a lavori che asserisce non essere mai stati eseguiti presso la propria abitazione, contestualmente all'attivazione della propria linea fibra. L'operatore eccepisce che i costi applicati sono quelli comunicati all'atto della stipula del contratto e che l'esecuzione dei lavori sarebbe stata richiesta ed autorizzata espressamente dall'utente, come risultante dalla sottoscrizione del rapporto tecnico relativo ai lavori effettuati.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento.

In primo luogo, si deve dichiarare l'inammissibilità della richiesta, formulata dall'utente, di un indennizzo di entità pari a tre canoni mensili di abbonamento (per complessivi € 59,97): tale richiesta, ancorché nominativamente relativa a "indennizzi", appare essere in concreto diretta a soddisfare pretese di ordine risarcitorio, non rientranti

nella sfera di competenza dell'Autorità per le Garanzie delle comunicazioni e rimesse, invece, all'Autorità giudiziaria ordinaria. Quanto al merito della questione, si rileva quanto segue.

Dall'istruttoria emerge che l'intervento tecnico di attivazione della fibra, dal quale scaturisce il doppio addebito contestato dall'utente, è avvenuto in data 11/3/2024. L'utente ha allegato inoltre un primo reclamo, del 13/3/2024, del seguente tenore letterale: "vi inoltro copia dei lavori eseguiti un anno fa dal condominio per portare la fibra in ogni singola abitazione (...) allego inoltre le foto del mio appartamento in cui si evince chiaramente che la fibra era completamente realizzata prima dei tecnici XXXX-Open fiber" (...) alla luce di questa documenta-zione (...) vi chiedo cortesemente di emettere una nuova fattura con importo corretto."

La prima contestazione espressa dall'utente, pertanto, era diretta a reclamare la mancata esecuzione dei lavori (per prolungamento fibra ottica e ribaltamento prese) e l'addebito conseguente. In questo senso, assume rilievo dirimente nel determinare il rigetto dell'istanza formulata il rapporto di intervento tecnico depositato dall'operatore e recante una sottoscrizione che, ancorché non leggibile, non appare per ciò solo non riconducibile alla sfera giuridica dell'istante.

Appare opportuno premettere che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata, così come eccepito dall'operatore in memoria. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del vigente Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, così come unanimemente stabilito dalla giurisprudenza (v. ex multis Deliberazione Corecom Toscana n. 4/2023). Conseguentemente, essendo precluso a questo Corecom un accertamento in materia di verifica dell'autenticità della firma, ne discende che ogni altra pronuncia strettamente connessa ovvero conseguenziale alle circostanze prospettate non può essere assunta nel presente procedimento.

Si considerano in ogni caso applicabili al caso di specie i principi di cui all'art. 215 e 216 c.p.c., che si ritengono espressivi di criteri generali che informano l'ordinamento. A tal riguardo, l'art. 215 c.p.c. dispone che "La scrittura privata prodotta in giudizio si ha per riconosciuta: (...) 2) se la parte comparsa non la disconosce o non dichiara di non conoscerla nella prima udienza o nella prima risposta successiva alla produzione.", mentre l'art. 216 c.p.c. dispone che "La parte che intende valersi della scrittura disconosciuta deve chiederne la verifica, proponendo i mezzi di prova che ritiene utili e producendo o indicando le scritture che possono servire di comparazione." Applicando al caso di specie il combinato disposto di cui trattasi, deve essere rilevato che l'utente non risulta aver comprovato di aver disconosciuto la firma apposta in calce al rapporto tecnico, prodotto dall'operatore resistente, dal quale emergerebbe la richiesta di effettuazione degli interventi di "riposizionamento borchia ottica – prolungamento" e "abilitazione prese alle chiamate – ribaltamento". XXXXXX, infatti, non ha replicato alla sopradetta produzione documentale da parte dell'operatore producendo a sua volta una dichiarazione di espresso disconoscimento della sottoscrizione apposta. Egli si è limitato, invece, al deposito di un messaggio pec (peraltro, spedito dall'indirizzo PEC XXXXXXXXXXXX all'indirizzo mail XXXXXXXXXXXX avente ad oggetto "disconoscimento paternità della firma" e indicante la presenza, nell'originario messaggio PEC spedito, di un documento allegato denominato "contestazione paternità della firma" che, tuttavia, non è stato prodotto in procedura, rendendo di fatto impossibile verificarne i contenuti e quindi, in buona sostanza, se tale riferita manifestazione di disconoscimento si sia effettivamente concretizzata o meno.

Non può ritenersi, pertanto, che il mero richiamo di tale dichiarazione, derivante dalla sola denominazione della PEC prodotta in giudizio, sia di per sé solo sufficiente a ritenere comprovato l'avvenuto disconoscimento della firma apposta in calce al rapporto e, di conseguenza, non può neppure ritenersi che la produzione documentale dell'istante sia di per sé sola sufficiente a generare gli effetti della dichiarazione di disconoscimento di cui agli artt. 215 e 216 c.p.c.

A tal riguardo, deve essere rilevato che, conformemente a giurisprudenza costante (v., ex multis, Deliberazione Corecom Marche n. 11/2021), la formalizzazione di una dichiarazione di disconoscimento, comunicata all'operatore e depositata nella presente procedura, avrebbe infatti comportato in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base delle fatture contestate dall'utente nel loro ammontare. Tali conseguenze si sarebbero prodotti se XXXXXX in occasione della prima risposta successiva alla produzione documentale di controparte, avesse effettivamente depositato la propria dichiarazione di disconoscimento, imponendo all'operatore, a quel punto, di dover chiedere la verifica giudiziale della firma apposta in calce al documento per potersene eventualmente avvalere.

Neppure può invocarsi un'interpretazione estensiva che, in via analogica, intenda attribuire un significato di "disconoscimento" all'originaria PEC di reclamo inviata dall'utente all'operatore il 13/3/2024 (mentre i lavori risulterebbero essere stati svolti il 11/3/2024), poiché, a ben vedere, come già rilevato in narrativa, con tale PEC l'utente contesta che siano stati eseguiti i lavori addebitati ma non la circostanza che l'esecuzione di questi ultimi sia stata da lui stesso richiesta, anche solo in via preventiva. Infine, neppure può essere censurata la condotta dell'operatore, relativamente alle tempistiche della produzione del rapporto tecnico sulla cui sottoscrizione si

controverte: dalla documentazione prodotta, infatti, non si evince che l'utente abbia chiesto tale documento a Iliad, precedentemente all'instaurazione del contenzioso.

Anzi, dagli screenshot prodotti dall'utente stesso, emerge che tale rapporto è stato richiesto a XXXXX(soggetto incaricato dall'operatore di eseguire i lavori) e che la stessa XXXXX avesse invitato l'utente a chiederne copia a Iliad.

Conclusivamente, pertanto, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento nel merito e devono essere rigettate.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

- 1) Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.a
- 2) 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.
- 3) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 4) 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.