



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/516826/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ixxx S. - 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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Ixxx S., del 12/04/2022 acquisita con protocollo n. 0123506 del 12/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. Ixxx S., cliente della Soc. Iliad Italia S.p.a., esprimeva che in data 11.2.22, in occasione del sopralluogo presso il proprio appartamento dei tecnici incaricati dall’operatore per effettuare il collegamento della linea, questi non informavano l’istante del fatto che il lavoro da esso sarebbe stato a pagamento e quindi, non incluso nel servizio di attivazione, contrariamente a quanto espressamente previsto nel contratto, nel quale veniva specificato che gli eventuali addebiti di costi aggiuntivi legati all’installazione della linea, sarebbero stati preventivamente comunicati all’utente che per l’appunto, avrebbe potuto decidere di farli in autonomia o

meno. Inoltre l'istante, si accorgeva, a posteriori, che il tipo di prolungamento del cavo montato dai tecnici de quo risultava essere inutile ed anche antiestetico; di fatto, a dire dell'istante, il collegamento necessario ad attivare la linea non necessitava di alcun prolungamento, dal momento che la posizione della scatola dove arrivava la fibra in casa risultava essere molto vicina al modem. Solo successivamente, al momento del ricevimento della fattura, il Sig. Iavarone si accorgeva che gli era stato addebitato un servizio aggiuntivo, per un lavoro non richiesto e soprattutto totalmente inutile e realizzato male. Per questo motivo, in data 13.2.22, il medesimo provvedeva a sporgere reclamo presso il call center dell'operatore, venendo così aperta la segnalazione n.F617, unitamente alla quale l'istante, si mostrava disposto anche ad inviare delle foto a dimostrazione di quanto denunciato. Nonostante ciò l'operatore, pur garantendo che la documentazione fotografica non fosse necessaria e promettendo che avrebbe provveduto ad espletare le dovute verifiche, il reclamo veniva respinto con la seguente motivazione: "Risulta infondata non essendosi verificate le condizioni necessarie per effettuare un rimborso". L'utente chiedeva quindi: "il rimborso dell'ingiusto addebito in fattura della voce Installazione di prolunga fibra ottica (del 11/02/2022). La fattura è stata già totalmente pagata" La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'istante ammontava ad € 69,00.

Si costituiva la Iliad Italia S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "...Si evidenzia che l'istante sul modulo ha apposto ben due firme, una specificamente dedicata all'installazione della prolunga. Del relativo costo il nuovo abbonato viene messo al corrente anche tramite la pagina on line...dove è chiaramente specificato che i prolungamenti fino a 20 metri hanno un prezzo di € 69,00: Inoltre, si osserva che la predisposizione del servizio ha implicato un intervento materiale presso l'abitazione dell'istante: pertanto, se effettivamente il sig. Iavarone non l'avesse voluto o avesse avuto dubbi sul costo, sarebbe stato sufficiente rappresentarlo ai tecnici e rifiutare il prolungamento. Così non ha fatto, accettando quindi l'intervento che – ovviamente – deve essere pagato. Infine, quanto alle modalità con cui questo prolungamento è stato eseguito, che 2 a questo punto sembrerebbe essere il vero problema, la loro valutazione non può essere compiuta in questa sede, implicando un giudizio nel merito rimesso, nel nostro ordinamento, all'apprezzamento dell'Autorità giudiziaria ordinaria nell'esercizio delle sue funzioni. Conclusivamente: si insiste per il rigetto della pretesa avversa perché inammissibile e comunque infondata...".

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta l'odierno istante l'emissione da parte dell'operatore di una fattura, nella quale veniva imputato l'importo di € 69,00 per i lavori di installazione di una prolunga della fibra ottica all'interno del proprio appartamento, non dovuti, in quanto: -non previamente comunicati, sia in ordine al costo che alla tipologia di intervento, -l'istante non è stato messo nelle condizioni di organizzarsi diversamente, conferendo l'incarico dell'installazione de quo ad altri, -il lavoro effettuato è risultato essere non necessario, inutile ed antiestetico. Eccepisce in risposta l'operatore, che l'istante in realtà, ha apposto la sua firma per l'installazione della prolunga, il cui costo è indicato nella pagina online, dove è specificato che i prolungamenti sino a 20 metri hanno il prezzo di € 69,00 ed inoltre, che trattasi nel caso de quo, di un intervento materiale, in occasione del quale, nel caso l'utente fosse stato contrario, ben avrebbe potuto farlo presente ed opporsi in detta sede. Dalla documentazione in atti è possibile riscontrare che, effettivamente, in data 11.2.22, un tecnico di Iliad Italia S.p.a. si è recato nell'appartamento del Sig. Iavarone per provvedere al collegamento della linea, attraverso l'apposizione di una prolunga per fibra ottica. In particolare, nel documento prodotto in atti, ove è attestato e riportato l'intervento effettuato dal tecnico preposto, risulta che l'istante ha apposto la propria firma; è anche vero però, che in detto documento non viene riportata la specifica di alcun costo e da nessuna parte, né preventivamente a detto intervento, né nel verbale stesso rilasciato all'istante, è descritta la tipologia di intervento che il tecnico si apprestava ad effettuare. Stando a quanto dichiarato dall'istante, nel contratto è espressamente specificato che l'utente deve essere avvisato e deve accettare, prima che l'operatore proceda ad effettuare una qualsiasi tipologia di collegamento che richieda un costo extra. La circostanza per cui il modulo riportasse una sezione con la scritta "Servizi aggiuntivi richiesti", sarebbe stata prospettata all'odierno istante come una prassi che serviva a testimoniare che il collegamento non veniva effettuato come un servizio aggiuntivo a pagamento. L'istante, ad ulteriore riprova della veridicità e fondatezza di quanto denunciato, ha comunque provveduto a produrre in atti la documentazione fotografica, dalla quale poter riscontrare che la predisposizione di un prolungamento di 12 metri per effettuare il collegamento della fibra non era strettamente necessaria ed indispensabile ed in ogni caso, innanzi alle segnalazioni dell'istante, l'operatore non avrebbe

neanche proceduto a fornire le dovute, esauritive spiegazioni. Certo è, che il prolungamento effettuato dal gestore non è stato richiesto espressamente dall'istante ed infatti, in nessun documento è possibile riscontrare una richiesta in tal senso. Verosimilmente pertanto, l'intervento effettuato è stato la conseguenza di una scelta fatta esclusivamente dagli installatori, nel momento stesso del loro sopralluogo. Questi, stando a quanto riportato dal Sig. Iavarone, avrebbero condiviso con il medesimo solo la posizione della scatola da apporsi sopraelevata, vicino al modem. Insiste l'istante nel ribadire che, una volta condivisa la posizione della scatola, il suo collegamento non necessitava di alcun prolungamento e pertanto, di alcun costo aggiuntivo. Il motivo per cui l'istante non si sarebbe opposto al lavoro così come posto in essere dai tecnici, sempre stando a quanto assunto dallo stesso, sarebbe stato giustificato sia dalla convinzione che il lavoro in questione sarebbe stato gratuito, non essendo stato previamente comunicato alcun maggior costo da parte dell'operatore, sia perché i tecnici in occasione del sopralluogo in questione, avevano proceduto all'effettuazione del lavoro de quo senza illustrare la tipologia di intervento che si stavano apprestando a realizzare. L'utente, non essendo stato quindi informato dai tecnici sul fatto che avrebbero provveduto a realizzare un prolungamento di 12 metri e che tale prolungamento avrebbe comportato un pagamento extra, non si opponeva a questa soluzione, sebbene non necessaria ai fini della corretta installazione della linea. Precisa al riguardo l'utente: "La mia accettazione e conseguente firma del modulo è stata semplicemente dovuta al fatto che, nonostante i tecnici avessero fatto un lavoro totalmente inutile ed esteticamente peggiore di quanto necessario, non avevo intenzione di creare problemi, poiché la linea era comunque funzionante. Ma questa mia tolleranza si basava sulla fondamentale premessa che l'intervento fatto (e ribadisco inutile) fosse gratuito, in quanto mai mi è stato comunicato che fosse a pagamento". Orbene, in considerazione di quanto sopra esposto, si rileva che relativamente alla fattispecie in oggetto, si sia verificato certamente un difetto di comunicazione da parte dell'operatore, tale da comportare un "fraitendimento" da parte dell'utente. E' risaputo che sul cittadino -consumatore e non- grava l'obbligo di conoscere le leggi: l'eventuale inconsapevolezza circa l'esistenza di una regola, infatti, non esime nessuno dal dovere di rispettarla. Tale tesi è esposta nella sentenza n.364/88 della Corte Costituzionale che, sebbene si occupi della conoscenza delle leggi penali, contiene principi validi in tutti i settori dell'ordinamento. Precisamente, nella decisione de qua, si legge: "il passaggio dall'oggettiva possibilità di conoscenza delle leggi..., assicurata dallo Stato all'effettiva, concreta conoscenza delle leggi avviene attraverso la mediazione, ovviamente insostituibile, dell'attività conoscitiva dei singoli soggetti. Supposta esistente, in fatto, l'oggettiva possibilità di conoscenza d'una particolare legge ..., i soggetti privati, divenendo destinatari dell'obbligo (principale) d'adempimento del precetto oggettivamente conoscibile, devono operare la predetta, insostituibile mediazione. A questo fine incombono sul privato, preliminarmente, strumentali, specifici doveri d'informazione e conoscenza: ed è causa del non adempimento di tali doveri che è costituzionalmente consentito chiamare a rispondere anche chi ignora la legge...". Si tratta del principio ignorantia legis non excusat, sancito dall'art.5 c.p., secondo il quale "nessuno può invocare a propria scusa l'ignoranza della legge penale". Ciò è vero, sempre che, come ha precisato la Corte Costituzionale con la già citata sentenza n.364/88, l'ignoranza non sia inevitabile. Nell'ambito del diritto civile, la portata di tale principio si evidenzia soprattutto con riguardo alle norme imperative, ossia a quelle regole cui i privati, nella propria autonomia negoziale, non possono derogare. Dunque, anche nel diritto civile, il privato ha il dovere di informarsi prima di compiere un negozio giuridico circa la normativa ad esso applicabile. A conferma di tale assunto, basti citare la decisione della Corte di Cassazione del 26 giugno 1998, n.6337 che, in tema di responsabilità precontrattuale, ha decretato quanto segue: "non si può configurare colpa precontrattuale a carico del contraente, che abbia ommesso di far rilevare alla controparte l'esistenza di una causa di invalidità del negozio, se questa deriva da una norma imperativa o proibitiva di legge, o da altre norme aventi efficacia di diritto obiettivo, tali cioè da dover essere note per presunzione assoluta alla generalità dei cittadini e, comunque, tali che la loro ignoranza bene avrebbe potuto o dovuto essere superata attraverso un comportamento di normale diligenza". Per quanto concerne, più nello specifico, il consumatore, il legislatore, consapevole della debolezza di costui rispetto al professionista con cui contratta, ha previsto che l'obbligo di informare il consumatore circa l'esistenza di taluni suoi diritti gravi, in primis, sul professionista. Ed in effetti, tra i diritti fondamentali riconosciuti ai consumatori/ utenti dal Codice del Consumo, c'è quello "ad una adeguata informazione" (art.2, co.2°, lettera c), D.L.gs n.206/05 e succ. modd.). Sul punto, la dottrina ha chiarito quanto segue: "...la comunicazione informativa in un mercato ormai spersonalizzato è volta a superare quelle asimmetrie informative che costituiscono uno dei fallimenti del mercato medesimo. La disparità fra il maggior numero di informazioni di cui dispone il professionista rispetto a quelle possedute dal consumatore crea, infatti, disuguaglianza nel rapporto contrattuale così che il consumatore stesso finisce per trovarsi in una posizione di debolezza e la sua reale autonomia risulta limitata"

(Cuffaro, Codice del Consumo, 2008, 44). Al fine di riequilibrare la posizione del consumatore rispetto a quella del professionista, il legislatore ha quindi previsto, in generale, che “le informazioni al consumatore, da chiunque provengano, debbano essere adeguate alla tecnica di comunicazione impiegata ed espresse in modo chiaro e comprensibile, tenuto conto delle modalità di conclusione del contratto o delle caratteristiche del settore, tali da assicurare la consapevolezza del consumatore” (art. 5, 3° co., Cod. Cons.). A tale proposito, Agcom nella Delibera n.29/10/CIR, chiarisce ulteriormente che “Gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. Nel caso di specie risulta sussistere una violazione della normativa vigente, oltre che un inadempimento contrattuale, in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire chiarezza e completezza informativa...”. Tutto quanto sopra considerato, si ritiene che, nel caso per cui oggi è causa, si sia effettivamente verificato un difetto di comunicazione tra l’operatore e l’utente ed è altresì vero che il gestore ha l’obbligo di fare il possibile affinché, il così detto “fraitendimento” dell’utente non si verifichi. A ciò deve aggiungersi inoltre che, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che “In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art.2697 C.c., il creditore che agisce per l’inadempimento può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento” (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l’effetto, l’onere della prova grava sull’operatore e nel caso de quo sulla Iliad Italia S.p.a., in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. L’onere della prova in capo all’operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Iliad Italia S.p.a. Pertanto, spetta all’operatore provare di aver provveduto ad informare compiutamente l’istante, sia in un momento antecedente all’intervento dei tecnici, sia nelle medesima occasione del sopralluogo, descrivendo il lavoro che si intendeva effettuare ed il suo costo extra, in modo da consentire all’istante e quindi, metterlo nelle condizioni di potersi opporre o comunque, di poter valutare una soluzione alternativa. Pertanto, tutto quanto sopra esposto e dedotto, l’operatore sarà tenuto a rimborsare al Sig. Iavarone l’importo di € 69,00.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell’istanza del 12/04/2022, è tenuta a corrispondere a favore dell’istante il rimborso di € 69,00, versati dall’istante e dal medesimo non dovuti per le motivazioni di cui in narrativa. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Roberto Rizzi

f.to