



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/524757/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx 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 Mxxx S., del 16/05/2022 acquisita con protocollo n. 0156833 del 16/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, Sig. Mxxx S., cliente della Soc. Iliad Italia S.p.a., esponeva di aver attivato, in data 1.2.22, un nuovo contratto di telefonia fissa, passando dal precedente gestore Fastweb e corrispondendo per questo l’importo di € 39,99. In data 7.3.22, come concordato, si presentavano presso il proprio appartamento, i tecnici incaricati dall’operatore per procedere all’attivazione del servizio richiesto, facendo passare all’interno dell’abitazione il cavo fibra presente sul pianerottolo. I tecnici effettuavano il passaggio del cavo all’interno dell’appartamento de quo, fino alla presa telefonica del precedente gestore Fastweb. Nessuna ricevuta veniva rilasciata al Sig.

Mattiello per il suddetto lavoro. Dopo che i tecnici lasciavano l'abitazione e dopo aver effettuato un controllo sulla propria posizione presso il sito web di Iliad, l'istante si avvedeva dell'avvenuto addebito a proprio carico di € 69,00, corrispondenti a: "installazione di prolunga fibra ottica", servizio non richiesto e per il quale il medesimo non aveva dato alcuna accettazione preventiva. Stando così le cose, il Sig. Mxxx, in data 28.3.22, inoltrava formale reclamo che però, non veniva accolto dall'operatore, senza alcuna indicazione dei motivi a fondamento della decisione. L'utente chiedeva quindi: "Richiedo la somma di € 69,00 erroneamente addebitata + € 50,00 quale forma di risarcimento". La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dall'odierno istante ammontavano ad € 119,00.

Si costituiva la Soc. Iliad Italia S.p.a. eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto "... Tali interventi sono stati compiuti in quanto autorizzati dall'utente, come si apprende dal relativo rapporto tecnico, regolarmente sottoscritto dall'utente (doc. 1); ii. i costi addebitati sono quelli stabiliti nella brochure prezzi di Iliad di cui l'utente è messo al corrente al momento di adesione del contratto (doc. 2) e comunque consultabili sul portale on line. Passando alla domanda di € 50,00 a titolo di risarcimento del danno, se ne eccepisce l'inammissibilità, stante che esula dalle competenze dell'autorità adita. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto infondate e inammissibili. Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle pretese dell'utente..."

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'odierna istante l'avvenuto addebito a proprio carico dell'importo di € 69,00, corrispondenti al costo di installazione della prolunga per la fibra ottica, servizio mai dal medesimo richiesto. Eccepisce in risposta l'operatore che gli interventi in contestazione sarebbero stati autorizzati dall'istante attraverso l'avvenuta sottoscrizione da parte del medesimo del verbale predisposto in occasione dei lavori di attivazione effettuati dai tecnici incaricati e che i relativi costi poi addebitati, corrisponderebbero a quelli previsti nella brochure prezzi di Iliad. Da un'attenta analisi della documentazione allegata agli atti, si rileva la presenza del verbale redatto dai tecnici incaricati dall'operatore di recarsi presso l'appartamento dell'istante per procedere all'attivazione del servizio sottoscritto in data 1.2.22. Il verbale è del 7.3.22, data che coinciderebbe con quella indicata dal Sig. Mattiello ed in calce allo stesso risulta l'avvenuta apposizione della firma da parte dell'utente, firma però che questi espressamente disconosce e contesta. All'uopo il medesimo, deposita agli atti anche la copia del proprio documento di identità, per evidenziare la non corrispondenza tra la firma apposta sul documento di riconoscimento e quella che invece appare sul verbale prodotto dalla società convenuta. A tale proposito, l'art.214 C.p.c., stabilisce che "Colui contro il quale è prodotta una scrittura privata, se intende disconoscerla, è tenuto a negare formalmente la propria scrittura o la propria sottoscrizione". La scrittura privata, essendo un documento idoneo a produrre conseguenze giuridiche, qualora sia autenticata o riconosciuta, esplicitamente o implicitamente, la sottoscrizione delle parti fa prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da parte di chi l'ha sottoscritta. Nel caso che ci riguarda, Agcom con la Delibera n.51/10/CIR, stabilisce espressamente che: "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 c.p.c. e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass., sent. 22 gennaio 2004, n. 935)", Conformi: Agcom Delibera n.155/11/CIR, Agcom Delibera n.45/12/CIR. Per l'effetto, in considerazione di quanto sopra, il Corecom non può pronunciarsi relativamente al disconoscimento eccepito dall'istante rispetto alla firma risultante apposta sul verbale allegato alle memorie di parte convenuta, nonostante il Sig. Mattiello abbia comunque prodotto in atti la copia del documento di identità, volta proprio a consentire il raffronto di detto documento con il verbale in contestazione. Tuttavia la dichiarazione di disconoscimento deve intendersi come "non richiesta" fino a prova contraria che il gestore ha omesso di fornire. Si dispone, pertanto, il rimborso dell'importo di € 69,00, di cui alla fattura del 7.3.22. Nessun'altra richiesta può essere accolta.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/05/2022, è tenuta a corrispondere a favore dell'istante il rimborso di € 69,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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