

DETERMINA Fascicolo n. GU14/537983/2022**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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 il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 12/07/2022 acquisita con protocollo n. 0215497 del 12/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta in sintesi quanto segue. Decide di migrare da Vodafone verso Iliad. Il piano tariffario sarebbe stato di 14,99 euro mese, con un addebito di euro 39,99 per la attivazione. In realtà il cliente si è ritrovato la prima fattura di importo euro 123,99. Essa conteneva due voci che il cliente ha fortemente contestato: Installazione di prolunga fibra ottica e servizio ribaltamento della presa telefonica. Ha più volte contestato tali voci all'operatore. Il tecnico, alla istallazione, si è limitato a togliere il modem Vodafone e collegare il modem Iliad. L'Istante in ragione di quanto sopra lamentato chiede: 1) Rimborso dei due addebiti non dovuti; 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Iliad Italia S.p.A. (di seguito Iliad o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. In via preliminare eccepisce l'inammissibilità della domanda di rimborso per incompetenza dell'Autorità adita. Infatti, come è noto, l'Autorità è competente per le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi (cfr. art. 2 dell'All. A alla delibera n. 353/19/CONS). I servizi di comunicazione elettronica sono i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, a esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica" (art. 1 lett. L) Regolamento 347/18/Cons, meglio conosciuto come regolamento indennizzi). Pertanto, poiché la doglianza dell'istante, relativa al prolungamento della fibra ottica e al ribaltamento delle prese telefoniche, non è qualificabile come servizio di comunicazione elettronica, la stessa non rientra nella competenza dell'Autorità adita. In conclusione: la domanda di rimborso dell'istante è inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'autorità. Posto l'assorbente rilievo sull'eccezione preliminare, entra comunque nel merito della questione. Con l'odierna istanza di definizione, l'utente contesta l'addebito dei costi relativi al ribaltamento delle prese telefoniche e all'installazione di una prolunga per fibra ottica per complessivi euro 108,00 e ne chiede la restituzione. La richiesta di restituzione è infondata, 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); - 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 (<https://www.iliad.it/docs/prezzi/brochure-prezzi-iliadbox>). Ne discende che l'avversa pretesa dovrà essere rigettata in quanto infondata. Quanto alla richiesta di indennizzo per "i reclami inascoltati", anch'essa dovrà essere rigettata. Infatti, Iliad si è sempre diligentemente attivata e ha sempre riscontrato le comunicazioni provenienti dall'utente. In particolare: la comunicazione dell'istante del 04.04.2022 è stata riscontrata da Iliad in data 05.05.2022; a seguito della comunicazione del 14.05.2022, la scrivente compagnia ha provato a contattare l'utente, in data 16.05.2022, ma con esito negativo; la comunicazione del 24.05.2022 è stata riscontrata in pari data. Alla luce di quanto sopra, anche la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami risulta del tutto infondata e dovrà essere rigettata.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare, in relazione all'eccezione di inammissibilità della domanda di rimborso per incompetenza sollevata dalla parte convenuta, è doveroso sottolineare che "L'ambito oggettivo del Regolamento è molto ampio e generale (in applicazione di quanto previsto dalla legge istitutiva dell'Autorità, dalla Direttiva 2002/22/CE e dal Codice delle Comunicazioni elettroniche), dato che la controversia può riguardare il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. Il richiamo a tutte queste "fonti" permette dunque un'indagine particolarmente estesa, che quindi non deve essere limitata ai diritti degli utenti stabiliti dalle norme di settore, ma può legittimamente comprendere qualsiasi riferimento normativo (si pensi, in ipotesi, ai principi e regole stabiliti dal Codice del Consumo), con la conseguenza che possono essere sottoposte alla definizione amministrativa in pratica tutte le fattispecie derivanti da rapporti precontrattuali e contrattuali tra l'utente e

l'operatore di comunicazione elettronica e, talvolta, da rapporti extracontrattuali, si pensi alla lesione del diritto alla trasparenza delle informazioni". (Linee guida approvate con delibera n. 276/13/CONS). Posto quanto sopra e passando al merito della controversia, l'istante contesta l'addebito da parte dell'Iliad dei costi relativi al ribaltamento delle prese telefoniche e all'installazione di una prolunga per fibra ottica per complessivi euro 108,00 e ne chiede la restituzione. L'operatore nei propri scritti asserisce che tali interventi siano stati compiuti in quanto autorizzati dall'utente e deposita il rapporto dell'intervento del tecnico sottoscritto per accettazione dall'utente. Ora sebbene l'operatore dichiari che i costi addebitati siano quelli stabiliti nella brochure prezzi di Iliad, di cui allega copia, e dei quali prezzi asserisce, senza tuttavia dimostrarlo, l'istante sia messo al corrente al momento di adesione del contratto, dall'esame del rapporto tecnico, seppure regolarmente sottoscritto dall'istante, non risultano riportati i costi dei servizi Iliad aggiuntivi effettuati dal tecnico, pertanto non è stato dimostrato il rispetto degli oneri informativi che incombe sull'operatore. In tema di obblighi informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche, la normativa regolamentare impone alle parti comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza e chiarezza. In proposito la delibera AGCOM n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 statuisce che: "gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli". Ne consegue che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale. In via generale, si evidenzia che le parti contrattuali, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 del codice civile, sono tenute a comportarsi secondo buona fede e correttezza, non solo nella fase dell'esecuzione del contratto, ma anche nella fase precontrattuale. Si rileva, altresì, che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore, ai sensi degli articoli 1228 e 2049 del codice civile. Nel caso di specie, emerge poca chiarezza e trasparenza dal modulo del rapporto del tecnico, che non riporta il costo dei servizi aggiuntivi Iliad effettuati che, verosimilmente, vista la relativa contestazione, l'istante, se ne fosse stato reso preventivamente edotto, non li avrebbe autorizzati. Per quanto sopra argomentato la richiesta di cui al punto 1) è accolta. L'operatore è pertanto tenuto alla restituzione, ove già corrisposti dall'utente, o allo storno dell'importo di euro 108,00. Non può essere accolta invece la richiesta di cui al punto 2) in quanto, agli atti, non è stata rinvenuta alcuna evidenza documentale in relazione agli asseriti reclami presentati dall'istante.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 12/07/2022, è tenuta a l rimborso e/o allo storno dell'importo di euro 108,00 (centootto/00) in relazione ai servizi aggiuntivi di cui alla fattura Iliad 21001/FX/22/00099345 del 3/3/2022. E' rigettata ogni ulteriore richiesta.

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
Gianpaolo Simone