

DETERMINA Fascicolo n. GU14/410345/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TALARICO XXX - Iliad Italia XXX 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;

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”;

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 la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente TALARICO XXX, del 31/03/2021 acquisita con protocollo n. 0156372 del 31/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha rappresentato: “ In data 07/12/2020 ho effettuato una sottoscrizione al servizio di telefonia mobile sul sito <https://www.iliad.it/> pagando tramite PostePay la somma di € 16,98 adottando la portabilità del numero TIM 3392749XXX. Ho provato a indentificarmi online ma ho ricevuto per sette volte la seguente email: "Abbiamo verificato la tua identificazione e dobbiamo purtroppo informarti che non ha superato il processo di validazione. Ti ricordiamo che, per essere correttamente identificato, è necessario tu fornisca a Iliad: - copia fronte/retro di un documento d’identità in corso di validità - registrazione video in cui pronunci la frase "io sono XXX Talarico e scelgo Iliad". In alternativa mi è stata comunicata la possibilità di identificarti tramite una SIM

box presso i store e Corner in tutta Italia. Ho proposto il reclamo nr. M111XXX per contestazioni sull'esercizio del recesso ricevuto in data 2020-12-21 11:31:16 con cui ho chiesto di poter esercitare il diritto di ripensamento decorrente dalla conclusione del contratto che non è stato accolto in quanto non gestibile per documentazione incompleta/illeggibile. Iliad mi ha invitato a comunicare verbalmente chiamando il numero 177 che per me utente TIM è a pagamento. Tutto ciò premesso chiedo il rimborso di quanto pagato tramite bonifico del conto IT27V0760116200000021XXXXXX intestato a proprio nome (Talarico XXX) per le seguenti ragioni: - Il mancato riconoscimento online offre come unica alternativa il riconoscimento fisico che non intendo fare per ragioni legate all'attuale pandemia. - L'eventuale riconoscimento finalizzato unicamente al rimborso mi esporrebbe al rischio di concludere il contratto. - Il canale comunicativo verbale dovrebbe essere attivato di mia iniziativa a pagamento. - Il mancato rimborso è addebitabile unicamente al mancato riconoscimento". Per il che, ha chiesto il rimborso di quanto pagato, pari ad euro 16,98. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 1° marzo 2021.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha sostenuto che: "... Sui sistemi non risulta correttamente inviata né una comunicazione di ripensamento completa (entro 14 giorni dalla data di sottoscrizione) né una comunicazione di recesso (provvista di documento di identità e apposito modulo) come indicato dagli artt. 2 e 6 delle Condizioni generali di contratto. Dunque, il rimborso non può essere effettuato dal momento che non è stato correttamente esercitato il diritto di ripensamento/recesso. Come rappresentato in sede di negoziazione diretta l'utente poteva optare: (i) per continuare ad usufruire dei servizi Iliad caricando il proprio documento di identità accedendo alla propria Area personale o recandosi fisicamente in uno store e avvalersi dell'ausilio di un consulente della compagnia oppure (ii) inviare correttamente il modulo di recesso con allegata copia del documento di identità in corso di validità...". Per tutto ciò, ha declinato ogni responsabilità.

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta, come di seguito precisato. Il ricorrente ha lamentato la mancata lavorazione della sua richiesta di recesso/diritto di ripensamento. Inoltre, ha riferito di aver proposto reclamo telefonico (n. M111XXX), rigettato dall'operatore. Dall'altra parte, la resistente non ha negato di aver ricevuto la disdetta/ripensamento, anzi, indirettamente, ha confermato la ricezione, sostenendo che la mancata lavorazione è dipesa dalla non allegazione del documento di identità, richiamando gli artt. 2 e 6 delle Condizioni generali di contratto. Per di più, ha sottolineato che controparte nel corso della negoziazione diretta è stata informata della carenza documentale. Orbene, le argomentazioni, in ordine alla pretesa mancata allegazione da parte dell'utente, alla richiesta di recesso / ripensamento, del documento di identità, sono prive di pregio. In primis perché l'operatore ha riconosciuto la provenienza della richiesta; in secundis, perché la motivazione addotta sembra in ogni caso non giustificare l'omessa lavorazione della richiesta, dato che si tratterebbe di una prassi stabilita dall'azienda a tutela del cliente, che avrebbe potuto invece essere semplicemente contattato per una verifica sulla sua effettiva volontà (Co.re.com Lazio delibera n. 36/11/CRL). Infine, la comunicazione fornita all'utente nel corso della negoziazione diretta, appare tardiva. Alla luce di quanto sopra esposto, attesa la responsabilità del gestore per non aver dato seguito alla richiesta di recesso/ripensamento inoltrata dall'istante, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto al rimborso della somma di euro 16,98 (sedici/98) pagata al momento della sottoscrizione della proposta contrattuale. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- Iliad Italia XXX, in accoglimento dell'istanza del 31/03/2021, è tenuta a rimborsare la somma di euro 16,98 (sedici/98).

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
ROSARIO CARNEVALE