



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/740402/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 13/03/2025 acquisita con protocollo n. 00XXX del 13/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 13/03/2025, l'istante ha presentato in pari data istanza di definizione nei confronti di Iliad XXX, d'ora in poi Iliad, dichiarando quanto segue. "Dopo molte chiamate per assicurarmi le corrette procedure, ho fatto un subentro on line con

cambio di intestazione come richiesto, pagando peraltro 10€ per nuova sim fisica perchè, a loro dire, non potevano nè mantenere la vecchia sim nè mandarmi una e-sim. Fatta la procedura mi arriva una email che mi chiede di fare procedura di identificazione con un video e documento identità. Fatta questa ulteriore procedura (peraltro inizialmente respinta per problema col video) SOLO DOPO mi arriva altra email che mi dice che il subentro ha avuto successo e che NON devo fare la procedura di identificazione finchè non riceverò la nuova sim perchè automaticamente si disattiva la linea cedente.... e così è successo. Ora sono senza tel. (NE' VOCE NE' DATI). Chiamato il servizio clienti, la prima volta, smettono di rispondere pur tenendomi in linea per 11 minuti (e poi attaccare); la seconda volta mi dicono che non possono farci niente. Nemmeno riattivarmi momentaneamente la vecchia linea o darmi nr provvisorio”. In base a tali premesse, l'istante ha avanzato la seguente richiesta: “Chiedo un ragionevole risarcimento del danno sia per il fatto di aver perso giorni al telefono con personale, mi spiace dirlo, incapace, sia per la mancata linea per i giorni fino alla consegna della nuova sim a parte questo suggerisco a ILIAD di sistemare l'evidente bug di sistema perchè dovrebbero rendere tecnicamente impossibile la procedura di identificazione o comunque la disattivazione della linea fino alla attivazione della nuova o quantomeno fino alla consegna della nuova sim. Ho anche file audio di registrazione con gli operatori (che però non riesco ad allegare e che comunque sono ad abundantiam). I danni dovranno considerare anche le caratteristiche dell'intestataria originaria del nr cessato (che nella fattispecie è mia moglie), la quale è medico con reperibilità, svolge attività libero professionale e nel mentre in cui il nr è stato disattivato aveva necessità di utilizzarlo per l'incolumità di una figlia che stava andando a prendere all'uscita di una attività sportiva. Ovviamente quanto sopra sarà documentato ove richiesto e dunque si avanza espressa riserva di integrazioni future”. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.000.

Costitutosi con memoria del 21/03/2025, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree precisando quanto segue. “1) Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Iliad XXX Preliminarmente, si rileva ed eccepisce che in questa sede non possono essere prese in considerazione richieste di natura risarcitoria, sulle quali il Corecom non è competente a decidere, dovendo le stesse essere rivolte al Giudice ordinario. Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, l'istante ha eseguito il subentro dell'utenza che precedentemente era intestata alla moglie, Sig.ra XXX. Secondo quanto lamentato dal Sig. XXX, a seguito del caricamento della documentazione richiesta per effettuare il subentro, in data 25/02/2025, la SIM cedente avrebbe smesso di funzionare, lasciando l'utente senza linea, fino alla ricezione della nuova SIM, che è stata consegnata ed attivata in data 28/02/2025. Già il giorno della richiesta, ossia il 25/02/2025, l'istante ha contattato il canale di assistenza 177 per lamentare che, seguendo le procedure Iliad, è rimasto senza telefono; il consulente ha riferito al Sig. XXX di attendere la consegna della nuova SIM, tuttavia, l'istante, in pari data, ha presentato istanza di conciliazione (UG/XXX/2025), chiedendo la risoluzione del problema riscontrato e un indennizzo pari ad € 2.000,00 per il danno subito. In data 26/02/2025, con procedimento UG già avviato, l'utente ha contattato il canale di assistenza 177 per chiedere informazioni sulla spedizione della SIM per il subentro; in questa call, il consulente ILIAD ha informato l'utente sulle tempistiche di spedizione e di attivare la SIM solo dopo la consegna, ma il Sig. XXX ha dichiarato di aver già effettuato la video-identificazione e che l'utenza precedente è già stata chiusa. In data 13/03/2025, il procedimento UG/XXX/2025 si è concluso con mancato accordo, in quanto, a seguito di proposta di indennizzo di € 50,00, l'utente ha reiterato la sua richiesta di indennizzo pari ad € 2.000,00. La richiesta è infondata in quanto, già in data 25/02/2025 sull'utenza ID XXXXXX intestata alla Sig.ra XXX, veniva inviato il seguente Alert di conferma di presa in carico della richiesta di cambio titolare della linea mobile XXXXXX. L'alert è stato seguito dall'invio di un link temporaneo alla e-mail indicata per concludere la procedura. Nella medesima data sempre sull'utenza ID XXX veniva inviato un alert per informare l'utente dell'avvenuto subentro e della cessazione dell'utenza. Sulla nuova utenza ID XXXXXX, creata a seguito della richiesta di subentro, il Sig. XXX, pertanto, è stato informato della ricezione della SIM entro 2-5 giorni lavorativi all'indirizzo fornito. Sono state anche fornite le credenziali per accedere all'Area Personale per completare il processo di identificazione. Parimenti, in data 25/02/2025, l'identificazione video è stata respinta due volte in quanto il video risultava essere muto. Sempre in data 25/02/2025, l'utente ha ricevuto un Alert con cui è stato informato che la procedura di subentro si era conclusa con successo. Iliad ha poi inviato un riepilogo dei successivi passaggi: ‘Riceverai la tua nuova SIM all'indirizzo che ci hai fornito in 2-5 giorni lavorativi. Una volta ricevuta la SIM, accedi alla tua Area Personale, utilizzando ID e password comunicati in precedenza. Completa il processo di identificazione e attiva la tua nuova SIM. Attenzione! Prima di caricare i documenti e fare la video-identificazione, assicurati di avere già la nuova SIM. Una volta che i documenti saranno approvati e la video-identificazione completata, la SIM del vecchio proprietario verrà

disattivata automaticamente e non sarà più utilizzabile. Quando la SIM sarà attiva, riceverai una mail di conferma e potrai iniziare a navigare'. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere indennizzi in quanto la procedura di subentro si è espletata correttamente e tutte le informative sono state inviate all'utente. Tuttavia, Iliad, senza assunzione di responsabilità e in ottica puramente conciliativa, ripropone l'indennizzo di € 50,00 già formulato in sede conciliativa. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad XXX chiede al Corecom Emilia-Romagna di voler: - nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti".

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi sull'utenza mobile de qua, avvenuta in occasione della procedura di subentro on line con cambio di intestazione. Per tale ragione, chiede il riconoscimento di un "ragionevole risarcimento". A tal proposito, ferma restando l'incompetenza del Corecom rispetto a richieste risarcitorie, si ritiene che la domanda dell'istante, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, possa essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e dell'eventuale e conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere, dunque, dal nomen iuris utilizzato. E' fatto salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Tanto premesso, la richiesta dell'istante viene parzialmente accolta come nel seguito. L'istruttoria compiuta ha rivelato un equivoco di fondo, che ha portato alla perdita della linea sulla SIM cedente in attesa della ricezione della nuova SIM. In particolare, la documentazione prodotta dall'istante rivela come una prima mail di Iliad (inviata martedì 25 febbraio 2025, ore 10:44, con oggetto "Identificazione respinta, registra nuovamente il video") comunicava all'istante, per risolvere l'imprevisto in oggetto, di collegarsi alla propria Area Personale per caricare la fotografia del documento e registrare nuovamente il video. Solo con successiva mail delle 15:12, l'operatore, confermando il buon esito della procedura di subentro ed indicando i successivi passaggi da compiere, avvertiva il cliente di assicurarsi di avere già la nuova SIM, dato che, una volta approvati i documenti necessari e completata la video-identificazione, la SIM del vecchio proprietario si sarebbe disattivata automaticamente, risultando inutilizzabile. Anche dalla ricostruzione dell'operatore, emerge come l'istante sia venuto a conoscenza di tutti i passaggi dell'iter – e, nello specifico, di quanto necessario per evitare la cessazione anticipata della SIM cedente – solo a procedura avviata. Né, in particolare, sono risultate dirimenti a tali fini le schermate che Iliad ha accluso alla memoria. Non risultando provato, dunque, che l'utente sia stato pienamente informato prima di avviare la procedura di subentro, l'operatore sarà tenuto a liquidare un indennizzo per la cessazione anticipata della SIM cedente in virtù dell'applicazione (analogica) dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. In base a tanto, Iliad liquiderà all'istante l'importo di euro 60,00 (sessanta/00), ottenuto moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per gli 8 giorni (dal 25 febbraio al 5 marzo 2025) di disservizio indicati dall'istante in formulario. All'importo di euro 60,00 l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Non sono emerse ulteriori fattispecie suscettibili d'indennizzo.

DETERMINA

- Iliad XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/03/2025, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX per le motivazioni in premessa. 2. Iliad XXX è tenuta a liquidare all'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 60,00 (sessanta/00) ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. 3. Iliad XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
GINO PASSARINI