

DELIBERA N. 13/DEF

**E. D. D. / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/755801/2025)**

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti;

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. 73/11/CONS, de 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicativi nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"* di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom"* e successive modifiche e integrazioni;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTO l'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n.10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di E. D. D. del 29/05/2025 acquisita con protocollo n. 0133497 del 29/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: "non ho potuto utilizzare il mio numero aziendale in possesso da circa 20 anni - dal 09.12.2024 al 22.01.2025- con notevoli disagi dovuti alle decine di chiamate al servizio clienti, invio di pec ed inutili accessi presso gli iliad store per risolvere la problematica. Inutile l'acquisto di due sim sostitutive". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante richiede: 1. € 727,90 a titolo di mancata disponibilità del numero per 43 gg (€ 645), 2. il rimborso canoni pagati in assenza del servizio (€ 58,52), 3. il rimborso delle sim (€ 24,38), 4. le spese legali da quantificarsi in almeno € 150,00 oltre oneri.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, l'operatore preliminarmente rileva ed eccepisce che in sede Co.Re.Com. non possono essere prese in considerazione richieste di natura risarcitoria essendo tale prerogativa attribuita esclusivamente al Giudice ordinario. Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie, rileva che, in data 10/12/2024, il Sig. D. D. ha contattato il canale di assistenza 176 per una fattura insoluta e, dal controllo effettuato dall'operatore, non risultava inserito un metodo di pagamento, per cui sono state fornite le informazioni necessarie per effettuare da parte dell'utente l'inserimento del metodo di pagamento. Inoltre, il Sig. D. D. ha riferito che la sim non funzionava e di aver verificato presso un punto vendita, che la sim era smagnetizzata e, pertanto, da sostituire. L'operatore del Customer Care, pertanto, ha spiegato all'utente come procedere alla sostituzione, specificando che sarebbe stato dapprima necessario inserire il metodo di pagamento per saldare la fattura insoluta e poi richiedere la sostituzione della sim. Il giorno successivo - 11/12/2024 - l'utente ha inoltrato una PEC con la richiesta di sostituzione della sim, con ritiro presso un punto vendita ILIAD (Doc. 2). In seguito alla verifica della conformità della modulistica inoltrata, ILIAD ha proceduto alla sostituzione della SIM con ritiro in negozio, ma il sistema non ha consentito la finalizzazione dell'ordine, in quanto era necessario il cambio metodo di pagamento e vi era ancora la fattura insoluta. ILIAD, pertanto, ha inviato riscontro con la richiesta di variazione del metodo di pagamento per procedere con la sostituzione. Sempre in data 11/12/2024, l'utente ha segnalato, mediante canale di assistenza 176, di aver richiesto la sim sostitutiva, ma di non poterla ritirare a causa dell'insoluto e non di non riuscire a modificare metodo di pagamento poiché l'sms della banca era trasmesso sul numero correlato alla sim smagnetizzata. Il cliente è stato, pertanto, invitato a modificare il numero di contatto, tuttavia, impossibilitato a farlo in linea con il 176, l'operatore l'ha invitato a riprovare. In data 12/12/2024, l'utente ha caricato, in area personale, il modulo di richiesta di sostituzione della SIM. La documentazione fornita risultava conforme, ma risultava già un tentativo di invio sim in data 11/12/2024. In data 18/12/2024, il Sig. D. D. ha nuovamente chiesto informazioni per la sostituzione della sim, in quanto il pin inviato tramite mail non era arrivato. L'operatore ha spiegato che la fattura era ancora insoluta e per questo la richiesta di sostituzione della sim non era stata evasa. La sim è stata inviata a carico dell'utente e con ritiro presso simbox; in data 18/12/2024 il Sig.

D. D. ha riferito di aver ritirato la sim, ma di non riuscire ad attivarla, talché è stato guidato nell'attivazione della sim direttamente dall'Area Personale. Tra il 19/12/2024 e il 21/12/2024, l'utente ha riferito dell'impossibilità di attivare la nuova sim che è stata ulteriormente sostituita. Con pec del 09/01/2025 l'istante ha chiesto il rimborso per sim non funzionante e mancata attivazione e ha chiesto il risarcimento del danno per perdita del numero storico 3205652xxx. In data 21/01/2025, inseguito acontattotelefonico - ILIAD ha riferito che la sim è attivabile, ma l'utente ha riferito di non essere più interessato e di voler inviare il modulo di recesso. In data 18/02/2025, ILIAD ha fornito riscontro alla richiesta dell'utente tramite e-mail, contenente le istruzioni per l'invio del modulo di recesso e per il trasferimento del credito residuo (l'operatore riproduce nella memoria lo screenshot del testo della suddetta e-mail). L'utente ha cambiato idea sul recesso e in data 20/02/2025 ha inviato la pec con cui ha informato di non voler effettuare il recesso del n. 3205652xxx. in quanto in utilizzo da 20 anni e ha chiesto il risarcimento del danno per mancato utilizzo del numero dal 9/12/2024 al 22/01/2025, rimborso delle fatture inerenti a tale periodo e rimborso della spesa per le sim sostitutive. ILIAD, pertanto, ha aperto la gestione di un nuovo reclamo. In data 10/03/2025, Iliad ha contattato l'utente e ha proposto un indennizzo omnicomprendente di € 34,00, inviando il modulo compilato e firmato per poter procedere con l'erogazione dell'indennizzo con nota di credito: (l'operatore riproduce lo screenshot del testo della e-mail). In data 12/03/2025 l'istante ha scritto una pec rifiutando la proposta di indennizzo in quanto ritenuta non soddisfacente, per cui ILIAD ha aperto una nuova esigenza di gestione reclamo e tentava, invano di mettersi in contatto con l'utente e ha comunicato di non poter accogliere la richiesta: l'operatore allega la schermata del riscontro. Conclude l'operatore dichiarando che, ad oggi, la linea risulta attiva e funzionante e non ci sono fatture insolute. Allo stato, pertanto, non sussistono i presupposti per riconoscere indennizzi e/o rimborsi in quanto il ritardo nella sostituzione della sim è dipeso da fatto e colpa dell'utente che non ha inserito un metodo di pagamento valido, prima ancora di avere problemi con la sim e di aver lasciato insoluta una fattura al momento della richiesta di sostituzione che, pertanto, non è andata a buon fine. Ciò posto, ILIAD, senza assunzione di responsabilità e al solo fine conciliativo, propone un indennizzo omnia di € 200,00. Per tutto quanto sopra esposto Iliad Italia S.p.A. conclude chiedendo di voler nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto ed in diritto per i motivi sopra esposti. Nelle proprie controdeduzioni, presentate sempre ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, parte istante, nel reiterare le richieste di cui all'istanza originaria, contesta in ogni sua parte la ricostruzione giuridico fattuale operata da Iliad S.p.A., in quanto apodittica e destituita di ogni fondamento. In primis, si contesta recisamente l'affermazione secondo la quale il problema della sim è stato dal sottoscritto riconosciuto nella presunta "smagnetizzazione" del supporto tra l'altro utilizzato da pochissimo tempo avendo il sottoscritto - suo malgrado - cambiato gestore meno di due mesi prima. Il motivo dell'interruzione della linea in realtà non è certo e il modello prestampato con quella dicitura è stato dal sottoscritto inviato su tassativa indicazione di un operatore iliad il quale indicava questa procedura come unica possibile per ottenere la risoluzione della problematica. Quanto al presunto insoluto, il sottoscritto precisa che anche questo è riconducibile ad un errore del gestore essendo il metodo di pagamento fornito perfettamente valido e da sempre utilizzato sia per le utenze che per altri addebiti. In disparte il legittimo dubbio circa la strana coincidenza tra il momentaneo insoluto e l'improvvisa cessazione della linea, deve chiarirsi innanzitutto che il sottoscritto non avendo la disponibilità della propria linea non poteva né cambiare il metodo di pagamento né provvedere al saldo con la medesima carta di credito (che aveva disponibilità sufficiente n.d.r.) sulla app del gestore in quanto l'otp 2 necessario per il perfezionamento dell'operazione non poteva essere ricevuto, poiché l'utenza registrata sull'app iliad e sull'home banking era isolata! Difatti il pagamento

della fattura insoluta è divenuto possibile solo dopo molteplici tentativi ed a seguito dell'inserimento, quale metodo di pagamento, della carta di credito del coniuge del sottoscritto, collegata ovviamente ad altra utenza. In ogni caso, anche dopo l'avvenuto pagamento la linea non è stata riattivata ed il sottoscritto ha vissuto un vero e proprio calvario fatto di decine di inutili telefonate all'assistenza e accessi presso i negozi Iliad. Infine, per mero tuziorismo, contrariamente a quanto assurdamente ex adverso affermato, si precisa che il sottoscritto, per quanto ovvio, visti i notevoli danni conseguenti alla perdita di un numero utilizzato a fini professionali per oltre venti anni, non ha mai dichiarato di non essere interessato alla riattivazione della linea e il recesso era, al contrario, stato suggerito da un operatore Iliad sul presupposto che l'utenza non poteva più essere recuperata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti di seguito indicati. In via preliminare, con riferimento all'eccezione sollevata dall'operatore circa la natura risarcitoria della domanda, si osserva che, secondo l'orientamento consolidato di Agcom e dei Co.Re.Com. anche le istanze formulate in modo non tecnicamente preciso devono essere interpretate, in un'ottica di favor utentis, come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione oggetto di esame. Nel caso di specie, peraltro, le richieste dell'istante risultano correttamente qualificate ai sensi del Regolamento indennizzi 347/18/ Cons. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 19 settembre 2025 le parti hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. L'operatore controparte ha formulato una proposta conciliativa che non è stata accettata dall'istante. Il responsabile del procedimento, comunque, ha acquisito elementi utili ai fini della decisione. Nel merito, l'istante ha lamentato l'impossibilità di utilizzare la propria utenza professionale per 43 giorni, dal 9 dicembre 2024 al 22 gennaio 2025, evidenziando i disagi subiti a causa delle numerose chiamate al servizio clienti, dell'invio di PEC, degli accessi infruttuosi presso i punti vendita Iliad, nonché dell'acquisto di due SIM sostitutive, rivelatesi inutilizzabili. Che l'utente sia stato impossibilitato a utilizzare la numerazione nel periodo indicato è circostanza da ritenersi pacifica, non essendo stata oggetto di specifica contestazione da parte dell'operatore nella propria memoria difensiva. Tale mancata contestazione costituisce elemento probatorio rilevante, secondo la giurisprudenza amministrativa e la prassi Agcom/Co.Re.Com., che attribuiscono valore all'assenza di smentita sui fatti dedotti dall'utente. L'operatore ha ricondotto la causa del disservizio non ad un malfunzionamento tecnico della numerazione ma ad una situazione amministrativa irregolare ovvero la presenza di una fattura insoluta e l'assenza di un metodo di pagamento valido da parte dell'utente. Tale ricostruzione non è tuttavia supportata da alcun elemento probatorio valido, non risultando agli atti né copia della fattura insoluta né evidenza di una comunicazione formale all'utente circa la mancanza di un metodo di pagamento o un preavviso di sospensione. L'istante, dal canto suo, ha dimostrato di aver agito con diligenza, attivandosi già nei primi giorni successivi al 9 dicembre 2024 e ponendo in essere una pluralità di azioni concrete per cercare di risolvere il problema (ripetuti contatti con il servizio clienti, invio di comunicazioni e accessi presso i punti vendita). Ciò è confermato indirettamente dall'operatore nella sua memoria difensiva. Particolarmente rilevante è la circostanza che l'utente non abbia potuto modificare il metodo di pagamento, poiché impossibilitato a ricevere gli SMS bancari necessari all'autenticazione, a causa del blocco della SIM. Non risulta, peraltro, che l'operatore abbia predisposto canali alternativi o soluzioni tecniche idonee a consentire la regolarizzazione della posizione amministrativa in tali condizioni. Sebbene l'operatore abbia suggerito di modificare il numero

di contatto per ricevere l'SMS necessario, tale indicazione si è rivelata inidonea. L'utente ha infatti riferito di non essere riuscito ad apportare la modifica richiesta e l'operatore si è limitato ad invitarlo a "riprovare" senza prospettare un'alternativa efficace. Tale condotta evidenzia una carenza organizzativa da parte dell'operatore, responsabile in misura prevalente del protrarsi della sospensione e in violazione degli obblighi contrattuali derivanti dai principi di correttezza e buona fede (artt. 1175 e 1375 c.c.). L'operatore nella sua memoria difensiva riferisce che in data 21.01.2025 il ricorrente avrebbe manifestato disinteresse alla riattivazione del numero dichiarando di voler procedere con il recesso. A supporto di questa affermazione viene evidenziata la schermata dell'e-mail inviata al ricorrente in data 18.02.2025 contenente le indicazioni da seguire. Tale dichiarazione dell'operatore non costituisce prova di una formale volontà di recesso da parte dell'utente il quale, nella propria memoria, smentisce di aver mai dichiarato di non essere più interessato alla numerazione e che il recesso è stato consigliato dall'operatore come unica soluzione al problema. Il successivo comportamento del ricorrente che ha rifiutato il recesso ed insistito per il ripristino della numerazione conferma l'assenza di una rinuncia espressa alla numerazione. Nel caso di specie vengono poi altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché quelli richiamati nella Carta dei Servizi Iliad e nelle Condizioni generali di contratto, in particolare l'obbligo di garantire l'erogazione del servizio su base continua e senza interruzioni, salvo ipotesi eccezionali (interventi tecnici, forza maggiore o eventi fortuiti). La stessa Carta dei Servizi Iliad prevede inoltre che, in caso di sospensione o cessazione non giustificata, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico. Orbene, secondo il consolidato orientamento di questo Co.Re.Com., incombe sull'operatore l'onere di dimostrare il rispetto della regolamentazione vigente in materia di sospensione del servizio. Se è vero che l'operatore, in presenza di specifiche condizioni contrattuali, può procedere alla sospensione del servizio per irregolarità amministrative, è altrettanto vero che è tenuto a provare la sussistenza dei presupposti contrattuali e regolamentari che giustificano tale sospensione.

La ricostruzione effettuata dall'operatore non è supportata da alcun elemento probatorio valido, non risultando agli atti né copia della fattura insoluta né evidenza di una comunicazione formale all'utente circa la mancanza di un metodo di pagamento o un preavviso di sospensione. Tale assenza di riscontro probatorio rende la sospensione del servizio ingiustificata, comportando pertanto l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 5 del Regolamento Agcom n. 347/18/CONS. Alla luce di quanto precede, l'istante ha quindi diritto alla liquidazione di un indennizzo per sospensione amministrativa del servizio da computarsi a partire dal 09 dicembre 2024 (dies a quo) data indicata dal ricorrente nell'istanza come inizio del disservizio, non oggetto di specifica contestazione da parte dell'operatore, fino al 22 gennaio 2025 (dies a quem) data di riattivazione dell'utenza, pari a 45 giorni complessivi. Ai sensi dell'art. 5, comma 1, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, l'importo base è pari a € 7,50/giorno. Trattandosi di utenza professionale, e in assenza di contestazioni sul punto da parte dell'operatore, si applica l'art. 13, comma 3, che prevede il raddoppio dell'indennizzo per le utenze affari. L'indennizzo giornaliero è dunque pari a € 15,00, per un totale di € 675,00. L'utente ha inoltre diritto al rimborso dei canoni fatturati nel periodo di non fruibilità del servizio, pari a € 58,52, trattandosi di prestazione non erogata per cause non imputabili all'utente. La richiesta di rimborso delle spese per due SIM sostitutive, quantificate in € 24,38, non può essere accolta, in quanto non supportata da documentazione probatoria idonea (ricevute o fatture comprovanti l'effettiva spesa). Da ultimo si rigetta la richiesta di liquidazione delle spese legali in quanto l'articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, come da ultimo sostituito dall'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS, dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura. Sul punto

l'istante si limita a chiedere genericamente le spese legali senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all'espletamento della procedura conciliaweb che è totalmente gratuita.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dal Sig. D. D. E. nei confronti della società ILIAD S.p.A., che, pertanto è tenuta a a) corrispondere a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di €675,00, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio a norma dell'art. 5 comma 1 del Regolamento Agcom n. 347/18/CONS in combinato disposto con l'art.13 comma 3, trattandosi di utenza business. b) rimborsare all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di € 58,52, a titolo di restituzione dei canoni addebitati nel periodo in cui il servizio non è stato usufruibile (dal 9 dicembre 2024 al 22 gennaio 2025);
2. La società ILIAD S.p.A., è tenuta altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica, della medesima.
3. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d. lgs. 1° agosto 2003, n.259.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 7 novembre 2025

IL PRESIDENTE
Avv. Fulvio Scarpino
Firmato digitalmente da
Fulvio Scarpino
CN = Fulvio Scarpino
C = IT

