



DETERMINA Fascicolo n. GU14/682513/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - 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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/05/2024 acquisita con protocollo n. 0145004 del 27/05/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante. Deduce che in data 05/04/2024, dopo le ore 12, la sua scheda SIM ha cessato di esistere, con errore riscontrato NESSUNA SCHEDA SIM, per cui ha contattato il servizio clienti telefonicamente ed un operatore le ha comunicato di che la SIM non risultava più attiva e che trascorse 24 ore avrebbe potuto richiedere l’invio a domicilio di una SIM sostitutiva oppure recarsi in un punto Iliad per poterla avere immediatamente, ma a pagamento. Aggiunge che la sera stessa, presso centro Iliad, ha effettuato la sostituzione con riconoscimento andato a buon fine al costo di 10,00 euro ed ha quindi cestinato la vecchia scheda SIM. Riferisce che dopo oltre un’ora da detta operazione, ha ricevuto una mail di rifiuto del riconoscimento e impossibilità di attivare la SIM e in data 06/04/2024 ha ricontattato il servizio clienti per richiedere nuova SIM a domicilio, che ha ricevuto 15/04/2024. Richiede il rimborso dei costi sostenuti ed indennizzo come da delibera, per la scopertura dal servizio in euro 320,00.

Posizione dell’operatore. Eccepisce che in data 06.04.2024 l’utente ha contattato il servizio clienti per segnalare l’interruzione del servizio e da tale contatto è emerso che la sim era smagnetizzata; che esso operatore ha invitato l’utente a richiedere la sostituzione della sim tramite corriere, che è a carico di Iliad, ma che l’utente ha preferito procedere alla sostituzione della SIM tramite Simbox al costo di € 9,99 a carico dell’utente; che l’utente non ha validato la SIM mediante il corretto caricamento dei documenti necessari all’interno dell’area personale e che da ciò è dipeso il dilungarsi dei tempi; che in data 08.04.2024 l’istante ha richiesto una

nuova sim tramite corriere, la quale è stata consegnata in data 15.04.2024 nel termine di 5 giorni lavorativi come previsto dal contratto, correttamente validata dall'utente. Allega schermate informatiche attestanti il procedimento descritto, le Condizioni generali di contratto, la sintesi contrattuale e la Carta dei Servizi.

Motivi della decisione. La definizione della controversia presuppone l'accertamento della responsabilità della mancata attivazione della SIM richiesta tramite Simbox. Le uniche disposizioni inerenti la SIM contenute nelle condizioni generali di contratto prodotte dall'operatore sono quelle all'art 1 che testualmente si riportano: art. 1: "Agli Utenti verrà fornita una SIM che sarà attivata da Iliad entro il tempo tecnicamente necessario (anche tenuto conto del relativo standard di qualità indicato nella Carta dei Servizi), ferma restando la possibilità di tempistiche diverse qualora sia richiesta la portabilità del numero mobile. In caso di acquisto sul Sito Internet, la SIM è attivata dall'Utente sulla relativa Area Personale, previa esecuzione da parte dell'Utente delle procedure di identificazione personale previste dalla normativa vigente; fermo restando l'obbligo dell'Utente di effettuare le predette procedure di identificazione, decorsi 14 giorni dalla data della consegna (come attestata dal corriere) ovvero dalla data di sottoscrizione del Servizio in caso di SIM integrata nel dispositivo, la SIM sarà attivata automaticamente. La SIM è strettamente personale e destinata esclusivamente all'utilizzo del Servizio, in un dispositivo per comunicazioni mobili personali compatibile con gli standard tecnici della rete di Iliad e dei suoi operatori partner. La SIM resterà di esclusiva proprietà di Iliad, e l'Utente manterrà l'obbligo di custodirla, anche al fine di evitare qualsiasi utilizzo per finalità non consentite o non autorizzate dal Contratto o dalla legge. Al momento della consegna della SIM, verranno forniti all'Utente i codici personali PIN e PUK di ciascuna SIM, di cui l'Utente sarà responsabile della custodia. In caso di smarrimento, furto, clonazione o uso fraudolento o non autorizzato della SIM, l'Utente dovrà darne immediatamente comunicazione a Iliad, così da consentire la sospensione del Servizio. Iliad fornirà una nuova SIM, il cui costo potrà essere addebitato secondo quanto previsto nella Brochure Prezzi. Il Contratto resterà comunque in vigore e il corrispettivo del Servizio rimarrà dovuto." L'operatore ha quindi previsto espressamente che l'attivazione SIM necessita di una procedura di identificazione a carico dell'utente solo se acquistata su internet. Tale regola vale sicuramente per l'attivazione della prima SIM consegnata in sede di stipula del contratto, ma deve applicarsi anche alle SIM sostitutive, successivamente consegnate nell'ambito del medesimo rapporto contrattuale, in mancanza di diversa e specifica previsione contrattuale. Sul punto, infatti, non si rinvengono specifiche regole nella documentazione prodotta dall'operatore, da cui emerge solo il costo di una nuova SIM ad € 9,99 ma nulla in ordine al procedimento per la sua attivazione. Nel caso di specie, poiché l'utente ha ricevuto, acquistandola, la SIM presso un rivenditore dell'operatore, non aveva alcun onere di procedere alla identificazione o validazione, ma anzi era, invece, onere dell'operatore comunicare la procedura necessaria a garantire l'utilizzo immediato della SIM in applicazione delle regole di correttezza e buona fede, attesa anche la sua non previsione nelle condizioni generali di contratto e nella brochure prezzi. Pertanto, l'utente ha diritto alla restituzione di € 9,99 quale costo della SIM acquistata e non attivata per ragioni a lei non imputabili ed ha diritto all'indennizzo per interruzione della linea, invocato nel formulario, previsto dall'art. 6 del Regolamento di cui alla Delibera 346/18, per giorni 9 quale periodo in cui è rimasta priva di una SIM attiva, ossia dal 6/4/2024 al 14/4/2024 allorché le è stata recapitata la SIM sostituiva funzionante. Quantificazione dell'indennizzo: € 6,00 per 9 giorni, pari ad € 54,00.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2024, è tenuta a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 63,99 (sessantatre/99), che dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo