

DETERMINA 22 Fascicolo n. GU14/657132/2024

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. 194/23/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

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato 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 la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 18/01/2024 acquisita con protocollo n. 0017714 del 18/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica mobile *business* n. 351 379xxxx, con l’operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) contesta un disservizio tecnico sulla SIM che impediva la corretta contabilizzazione del *plafond* di 220 GB previsto dall’offerta sottoscritta.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- attivava con Iliad “*un contratto con una soglia dati compreso nel forfait mensile di 220 GB*”.
- “*Già dal primo mese non [gli] è stata data la possibilità di usare oltre 200 gb di dati*”.
- Constatava il disservizio nei due mesi successivi;
- “*chiama[va] innumerevoli volte da fine ottobre ma il problema non è mai stato risolto*” (nel GU14 dichiara i seguenti contatti con il *call center*: 25 – 26 - 27 ottobre 2023).
- “*Il 23/11/2023 (...) inoltra[va] formale reclamo con pec cui ne sono seguite altre per gli altre per il perdurare del disservizio*”. Nella medesima data contattava anche il *call center*.
- Successivamente, continuava a contattare, senza esito, il *call center* dell’operatore (nel GU14 dichiara i seguenti contatti con il *call center*: 6 – 15 – 16 dicembre 2023).
- “*Verbalmente (gli operatori del call center) hanno sempre riferito che trattavasi di loro problema tecnico su quella utenza e dunque [hanno] anche suggerito di azzerare l’utenza e di farne una nuova*”.
- In data 18 gennaio 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Iliad tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.
- “*in sede di conciliazione*” gli veniva riferito “*che il problema era risolto mentre in realtà non [era] così*”.
- In ambito della definizione della controversia, in data 18 gennaio 2024, presentava istanza per l’adozione di provvedimento temporaneo, con la quale chiedeva il ripristino del corretto funzionamento dell’utenza, riferendosi al conteggio del servizio dati, malfunzionante fin dall’attivazione del contratto (settembre 2023).

- Nel formulario GU5 allegava uno *screenshot* da cui emergeva che, avendo raggiunto nel mese in corso i 200 GIGA e, pur essendo “*nel limite dei 220 giga contrattualizzati*”, per navigare oltre i 200 gli veniva applicata la tariffazione a consumo.
- La procedura GU5 temporaneo si concludeva con l’emissione di un provvedimento del 30 gennaio 2024.
- Successivamente perveniva la seguente comunicazione di ottemperanza di Iliad del 31 gennaio 2024: “*con riferimento all’utenza b2b 39351379xxxx oggetto di istanza ed a seguito di ulteriori verifiche, ribadiamo l’assenza di qualsivoglia anomalia nonché il corretto funzionamento del servizio voce / dati. Come previsto contrattualmente, pertanto, l’utente potrà utilizzare i dati fino a 220gb. Ad oggi il consumo è pari a 35.4GB / 220GB*”.
- Non pervenivano ulteriori controdeduzioni dell’istante.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*la risoluzione del problema tecnico in modo [da poter] usare ciò che [ha] contrattualizzato e dunque ciò che [gli] spetta e che è compreso nel (...) forfait mensile*”;
- ii) “*il risarcimento del danno secondo gli standard e gli importi di indennizzo indicati sul sito Iliad*”.

2. La posizione dell’operatore.

Nell’ambito del contraddittorio l’operatore ha presentato le memorie del 4 marzo 2024, richiamando che: “*il ricorrente lamenta di aver potuto usufruire di soli 200Gb di navigazione gratuita sull’utenza 351379xxxx (rispetto ai 220Gb previsti dall’offerta tariffaria “Iliad Business”) e chiede essere indennizzata per i 20Gb di navigazione gratuita potenzialmente non usufruiti*”.

L’operatore ha dedotto che “[l]e doglianze di controparte sono infondate, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese”. Al riguardo ha argomentato come segue:

- “*In data 19/09/23 il Sig. XXX aderiva all’offerta Iliad per la fruizione dei servizi di telefonia mobile riservata ai titolari di partita IVA denominata “Iliad Business Giga 220” che prevede, tra l’altro, la navigazione gratuita fino ad un massimo di 220Gb mensili*”.
- “*Per un problema tecnico (ormai risolto dal rinnovo dell’offerta tariffaria di Febbraio) il ricorrente non ha potuto usufruire gratuitamente degli ultimi 20Gb a propria disposizione per la navigazione gratuita. Pertanto, raggiunta la soglia dei 200Gb, la navigazione sarebbe stata potenzialmente addebitata secondo la tariffa a consumo (vedi Doc 3)*”.
- “*Si sottolinea in primis come nessun disservizio abbia mai colpito l’utenza per cui è causa e come il petitum della procedura riguardi esclusivamente l’utilizzo di 20Gb di navigazione gratuita in più al mese, per la durata di 4 mesi, sull’utenza mobile 351379xxxx*”.
- “*il caso di specie non è neanche specificamente inquadrato nella normativa di settore ed in particolare nella Delibera n. 347/18/CON che regola le elargizioni indennitarie liquidabili nelle procedure di definizione. L’utenza non è infatti mai stata disservita. La circostanza sarebbe già di per sé dirimente ai fini del rigetto del ricorso*”.
- “*Si sottolinea inoltre come il ricorrente non abbia semplicemente avuto la possibilità di usufruire dei 20Gb aggiuntivi in maniera gratuita. In pratica, “sforando” il plafond dei 200Gb mensili (invece dei 220Gb) tale navigazione non sarebbe stata impedita, ma sarebbe stata semplicemente a pagamento (“flaggando” l’opzione di traffico dati a consumo sul proprio device mobile). Pertanto, il caso di specie riguarda la mera opportunità potenziale di utilizzare quei 20Gb gratuitamente. L’utenza del ricorrente non è mai stata nella impossibilità di collegarsi alla rete di traffico dati*”.

- *“Iliad ha provveduto alla risoluzione del potenziale disservizio prestando supporto al cliente sia in sede di gestione della segnalazione sia in sede di gestione del ricorso GU5 presso Corecom Toscana. Il Servizio Clienti Iliad ha infatti tempestivamente comunicato anche in quest’ultima sede l’avvenuta ottemperanza, confermando la corretta funzionalità del servizio di rete”.*

Con riferimento alla mancata risposta al reclamo, l’operatore ha *“sottolinea[to] infine l’errore del ricorrente nell’invio del reclamo scritto depositato agli atti. Tale missiva, infatti, è stata inviata ad un indirizzo pec errato (iliaditaliaspa@legalmail.it, riservato agli utenti privati) invece che all’indirizzo pec iliadbusiness@legalmail.it, riservato agli utenti con partita IVA, espressamente indicato nell’art. 8.1 delle Condizioni Generali di Contratto (vedi Doc 1)”.*

La società Iliad ha, inoltre, dedotto che *“nessuna richiesta indennitaria potrà comunque essere accolta non avendo la controparte segnalato il disservizio tempestivamente e secondo le modalità contrattualmente pattuite. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad Italia S.p.A. avendo l’esponente agito nel rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire in replica alla luce della posizione difensiva assunta dalla controparte”.*

In ultimo ha concluso, chiedendo *“il rigetto di tutte le domande avanzate dalla ricorrente nei confronti di Iliad Italia S.p.A”.*

3. La replica dell’istante.

Nell’ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 6 marzo 2024 con la quale, con riferimento alla memoria difensiva dell’operatore ha evidenziato che conferma *“il disservizio lamentato e non risolto sino al rinnovo di fine febbraio 2024 come ampiamente documentato per tabulas e non a parole (come invece ha fatto Iliad che ha più volte dichiarato la risoluzione del problema quando non era stato risolto)”.*

Inoltre l’istante ha sottolineato che la *“presunta irregolarità sull’invio a pec non è opponibile al sottoscritto in quanto la pec a cui si è inviato il reclamo è cmq riconducibile alla partita iva/cf della società parte del contratto stipulato”.* L’istante ha insistito *“nel rimborso ai sensi e nei termini della carta dei servizi”*, puntualizzando che il *“servizio è stato interrotto e dunque debbono essere rimborsati euro 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio”.*

Ha altresì ribadito che *“il rimborso, in base a quanto scritto sulla carta dei servizi doveva peraltro essere automatico, non appena segnalata l’anomalia mentre ciò non è avvenuto e dunque si rileva un’ulteriore violazione della carta dei servizi”.*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva quanto segue:

- con riferimento alla richiesta dell’istante *sub i)* volta ad ottenere la *“la risoluzione del problema tecnico in modo [da poter] usare ciò che [ha] contrattualizzato e dunque ciò che [gli] spetta e che è compreso nel (...) forfait mensile”* si rileva la cessata materia del contendere, atteso che il disservizio è stato risolto nell’ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo.
- Con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere *“il risarcimento del danno”*, si rileva che, ai sensi dell’art. 20, comma 4, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche, l’oggetto della

pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la richiesta di risarcimento del danno contenuta nella sopra riportata domanda risulterebbe inammissibile. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina si incentrerà sul disservizio dovuto al “*problema tecnico*” che ha impedito all'utente di fruire gratuitamente dell'intero *plafond* previsto della propria offerta e sulla mancata risposta al reclamo.

Innanzitutto si deve evidenziare che il predetto problema tecnico può essere ricollegato al conteggio del consumo dati fornito gratuitamente dall'operatore con la SIM dati. In altri termini, si tratta di una anomalia nel sistema di *alert* che informa del superamento della soglia e blocca preventivamente il traffico dati per evitare navigazioni a consumo.

Con riferimento alla fattispecie in esame si richiama uno dei principi fondamentali in materia di tutela dei consumatori che prevede a carico dei gestori, l'impegno di avvertire l'utente nelle ipotesi in cui vengano superate le soglie di traffico consentite dal piano tariffario aderito. L'articolo 3, comma 6, della delibera Agcom n. 126/07/CONS, infatti, prevede che “*nel caso di promozioni o offerte, che a titolo oneroso diano luogo ad usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta*”. Inoltre, gli utenti possono monitorare il livello dei propri consumi, grazie a specifiche disposizioni vigenti in materia di controllo della spesa. In particolare l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della Delibera Agcom n.179/03/CSP prevede che “*gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto*”. Sul punto viene, infine, in rilievo la Delibera Agcom n. 326/10/CONS recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*” che all'articolo 2 disciplina, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, che “[g]li operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un *plafond* di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del *plafond* di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del *plafond*”. Tutte le norme sopra richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di “protezione” nei confronti del cliente, che deve essere reso “effettivo”, al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni “casuali” di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti (*ex multis* delibera Agcom n. 135/16/CIR).

Tutto ciò premesso, con riferimento al disservizio lamentato sulla soglia del traffico previsto dal *plafond*, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte*

(negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

In mancanza di prova contraria, si ritiene sussistere esclusivamente in capo all'operatore convenuto una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per il disservizio lamentato nel periodo indicato dall'istante.

Dunque, sulla base di quanto premesso, non rinvenendosi nelle disposizioni contrattuali l'ipotesi specifica delle conseguenze in termini di indennizzi da riconoscersi all'utente in merito al problema tecnico lamentato dall'istante sulla propria SIM, per la liquidazione dell'indennizzo a favore dell'utente dovrà necessariamente farsi riferimento al criterio analogico di cui all'articolo 13, comma 7, del Regolamento sugli indennizzi.

Si ravvisano, sul punto, gli estremi per l'applicazione dell'art. 6, comma 4 del Regolamento Indennizzi, secondo cui, trattandosi di servizi accessori gratuiti si dispone un indennizzo calcolato nella misura di euro 1,00 *pro die* fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio accessorio.

Detto parametro che va computato in misura pari al doppio, secondo quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del medesimo Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini della determinazione del periodo rispetto a cui calcolare l'indennizzo s'individua il *dies a quo* nel giorno della prima segnalazione tracciata (23 novembre 2023) e il *dies ad quem* ne giorno 31 gennaio 2024 (risoluzione del disservizio nell'ambito della procedura di GU5).

Pertanto, in relazione al malfunzionamento parziale del servizio accessorio gratuito di *alert* e blocco traffico dati sulla SIM n. 351 379xxxx per i n. 69 giorni di disservizio, l'istante ha diritto ad un indennizzo pari a euro 138,00 (cento trentotto/00).

Si precisa che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato (ossia per le eventuali somme addebitate a consumo), in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, "*non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze*" (ex plurimis Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR).

Inoltre può essere accolta la domanda *sub ii)* sotto il profilo della mancata risposta ai reclami.

L'istante ha dedotto che di aver più volte contattato il call center e inviato reclami a mezzo PEC, di cui il primo in data 23 novembre 2023.

Sul punto l'operatore ha "*sottolinea[to] (...) l'errore del ricorrente nell'invio del reclamo scritto depositato agli atti. Tale missiva, infatti, è stata inviata ad un indirizzo pec errato (iliaditaliaspa@legalmail.it, riservato agli utenti privati) invece che all'indirizzo pec iliadbusiness@legalmail.it, riservato agli utenti con partita IVA, espressamente indicato nell'art. 8.1 delle Condizioni Generali di Contratto (vedi Doc 1)*".

Nel caso di specie, dalle risultanze istruttorie si evince che l'istante abbia inoltrato il reclamo per PEC in data 23 novembre 2023 all'indirizzo iliaditaliaspa@legalmail.it e, dunque, acquisito alla

sua sfera di conoscenza contrariamente da quanto sostenuto in memoria dell'operatore. Pertanto, come sostenuto da univoco orientamento Agcom (cfr. Delibera 43/19/CIR) *“sarebbe stato onere dell'operatore trasmettere il reclamo così ricevuto all'apposita divisione interna che si occupa della gestione del servizio clienti”*.

Inoltre deve evidenziarsi che, dal pubblico registro “INIPEC” l'Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intenda contattare nonché in camera di commercio relativamente alla società Iliad risulta il seguente indirizzo PEC iliaditaliaspa@legalmail.it, indirizzo utilizzato dall'istante.

Pertanto, agli atti del procedimento non risulta provato che l'operatore abbia fornito, al reclamo, un riscontro scritto sulle questioni lamentate

Sul punto viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*. Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo 23 novembre 2023, il *dies a quo* nella data dell'8 gennaio 2024, detratto il tempo utile di 45 giorni previsti dall'operatore per la risposta al suddetto reclamo ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 18 gennaio 2024.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al reclamo del 23 novembre 2023, da computarsi nella misura di euro 25,00 (venticinque/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n. 10 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 18/01/2024, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 25,00 (venticinque/00) a titolo d'indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo.
- La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo pari euro 138,00 (cento trentotto/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio accessorio sulla SIM n. 351 379xxxx.

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 dirigente
Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)