

DETERMINA 15 Fascicolo n. GU14/749435/2025

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, 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 operatori", 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;

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 la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali 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 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 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);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 29/04/2025 acquisita con protocollo n. 0106526 del 29/04/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, intestatario di un contratto di tipologia privato di cui all’utenza n. 327 971xxxx lamenta l’addebito di costi non riconosciuti, nonché la mancata risposta ai reclami.

- Constatava la presenza di un *“importo illecitamente addebitato da Iliad Italia S.p.A. sul credito residuo della SIM prepagata ricaricabile 327/971xxxx Codice Cliente 7639xxxx (...), nella misura di Euro 0,84 a seguito dell’invio di tre SMS solidali (due falliti e uno andato a buon fine) alla Fondazione xxx, tramite numerazione 4xxxx in data 11 Febbraio 2025”*.
- Inoltre, lamenta la mancata risposta al reclamo, atteso che *“alla data della conciliazione del 28 Aprile 2025, trascorsi inutilmente 76 giorni (di cui 31 di ritardo) dalla trasmissione del formale reclamo scritto dell’11 Febbraio 2025, ha omesso sia la restituzione dell’importo sottratto, sia la produzione di un adeguato riscontro per iscritto che potesse giustificare tale mancata restituzione. Ha solamente prodotto la formale documentazione dei dati di traffico con evidenza dell’importo contestato, in data 14 Marzo 2025 e dunque anche in ritardo di 3 giorni rispetto al termine di un mese dalla richiesta previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali”*.
- *“Il comportamento di Iliad Italia S.p.A. si trova in aperto contrasto rispetto alla normativa vigente, alle Delibere dell’Autorità, ai codici e ai regolamenti siglati con gli Enti del Terzo Settore e con le emittenti radiotelevisive, e alla propria stessa documentazione contrattuale. Purtroppo la convenuta non ha finora mostrato alcun segno di ravvedimento, nonostante i numerosi reclami e procedimenti (...). È anzi assurda la pregressa insistenza con cui la convenuta tentava di negare ogni responsabilità, pretendendo fin dal principio che la normativa non esista o non vada applicata”*.

In data 28 aprile 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al Corecom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“la restituzione dell’importo illecitamente sottratto pari ad Euro 0,84 sul credito residuo della SIM 327/971xxxx Codice Cliente 7639xxxx”*;
- ii) *“il riconoscimento dell’indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, stabilito dal Regolamento indennizzi, pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00”*;
- iii) *“l’eventuale riconoscimento dell’ulteriore indennizzo, computato in via analogica ai sensi dell’articolo 13, comma 7 del Regolamento, per il ritardo di 3 giorni nella produzione della documentazione dei dati di traffico, rispetto al termine di un mese dalla richiesta previsto*

dalla normativa in materia di protezione dei dati personali” con “riserv[a] di chiedere ulteriori cifre come necessario ovvero stabilito dalla normativa, in caso sarà necessario procedere anche in altre sedi”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Iliad ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva del 17 giugno 2025, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha riepilogato la vicenda evidenziando che *“Il ricorrente contesta l'addebito ingiustificato dell'importo di totali € 0,84 effettuato da Iliad sull'utenza 327971xxxx in occasione dell'invio in data 11/02/25 di n. 3 SMS di natura solidale al numero 4xxxx in favore della fondazione xxx”*.

L'operatore Iliad ha *“conferma[to] che, per un mero disallineamento dei sistemi di billing e solo con riferimento alla del tutto residuale fattispecie oggetto della presente procedura (i.e. invio da parte dell'utente di SMS cd. “solidali” con offerta mensile non rinnovata), in occasione dell'invio di tali SMS solidali Iliad ha erroneamente addebitato sull'utenza mobile del Sig. XXX la somma complessiva di € 0,84 (cioè 0,28/cad. x 3) tariffata in eccedenza rispetto alla normale quota di donazione di € 2,00 relativa a ciascun messaggio di beneficenza”*.

La società ha altresì osservato che tale *“circostanza è stata appurata da Iliad anche a seguito della missiva inviata in data 14/03/25 dal proprio Servizio Clienti al Sig. XXX (che si produce agli atti della procedura quale Doc 1) in cui, alla luce della segnalazione ricevuta a mezzo fax in data 16/02/25, sono stati inoltrati al ricorrente i tabulati del traffico voce/SMS effettuato dall'utenza 327971xxxx in data 11/02/25”*.

Ha, inoltre, ritenuto necessario:

- *“sottolineare in via preliminare come Iliad abbia già provveduto ad effettuare i dovuti interventi tecnici sui propri sistemi di billing volti alla correzione del bug. Questa difesa conferma pertanto che il problema tecnico è stato risolto e che tali disguidi tariffari non potranno più verificarsi”*.
- *“Quanto alla richiesta di refusione della somma di € 0,84 erroneamente addebitata in data 11/02/25, [ha] evidenzia[to] come il Servizio Clienti Iliad si sia da subito reso disponibile al rimborso nei confronti del cliente delle somme oggetto di contestazione durante la procedura di conciliazione UG/743856/2025 radicata in data 30/03/25. Come si evince dalla chat di negoziazione diretta tra le parti del 04/04/25 tratta dal portale Conciliaweb (che si rimette a seguire), Iliad ha confermato al Sig. XXX la propria volontà transattiva, dando altresì alla controparte la possibilità di scegliere tra il riaccredito della somma contestata sul credito residuo dell'utenza oppure la sua liquidazione a mezzo bonifico bancario”*.
- *“in data 28/04/25, durante l'udienza di conciliazione, ove è stato altresì proposto al ricorrente pro bono pacis un indennizzo forfettario per il disagio occorso anche in merito ai restanti motivi di doglianza rappresentati in ricorso”*.
- *“Stante il mancato accordo, il Servizio Clienti Iliad ha ritenuto comunque corretto nei confronti del Sig. XXX provvedere alla refusione degli addebiti oggetto del contendere. Pertanto, in data 16/05/25, ha disposto in favore dell'utente il rimborso delle somme in contestazione tramite la loro liquidazione a mezzo bonifico bancario. Per completezza istruttoria si produce agli atti della procedura quale Doc 2 l'evidenza contabile dell'operazione bancaria effettuata”*.

Infine, nel merito, ha concluso ribadendo la richiesta di *“rigetto integrale delle richieste indennitarie”*.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 9 luglio 2025, nella quale ribadito quanto descritto in istanza, sottolineando che *“[o]ggetto del presente procedimento è la risposta in ritardo da parte di Iliad Italia S.p.A. al formale reclamo scritto ed alla richiesta di formale documentazione dei dati di traffico dell'11 Febbraio 2025 (prott. numm. 0106541-0106544 del 29/04/2025), volti a contestare gli Euro 0,84 illecitamente addebitati da Iliad Italia in data 11 Febbraio 2025 contestualmente ad una donazione di Euro 2,00 tramite SMS 4xxxx alla Fondazione xxx”*.

Al riguardo ha specificato che:

- *“In data 14 Marzo 2025, la convenuta ha prodotto la formale documentazione dei dati di traffico con evidenza degli importi contestati (prot. num. 0106548 del 29/04/2025), in ritardo di tre giorni rispetto al termine di un mese dalla richiesta previsto dalla normativa in materia di comunicazioni elettroniche e di protezione dei dati personali”*.
- *“Nel frattempo, il reclamo non veniva ancora gestito: la convenuta continuava a trattenere senza motivo gli importi illecitamente addebitati, pur avendoli ormai formalmente documentati”*.
- *“In sede conciliativa, la convenuta ha millantato una presunta gestione del reclamo in data 17 Febbraio 2025, in realtà mai avvenuta né dimostrata, ed immediatamente contestata dall'istante. La convenuta proponeva un rimborso a 60 giorni della sola cifra sottratta pari ad Euro 0,84, con annessa clausola di riservatezza “standard”, senza ammissione di responsabilità, ed ignorando tutte le richieste indennitarie dell'istante”*.
- *“continuava dunque a non voler riconoscere alcuna responsabilità in merito all'errata programmazione dei sistemi di tariffazione. Non giustificava né la mancata gestione del reclamo entro i termini previsti, né tantomeno la ritardata produzione della documentazione dei dati di traffico. Continuava a non assicurare che gli addebiti illeciti non sarebbero più accaduti in futuro”*.
- *“il procedimento di conciliazione si è concluso in data 28 Aprile 2025 con un mancato accordo. In data 29 Aprile 2025 parte istante ha presentato istanza per la definizione della controversia”*.
- *“In data 19 Maggio 2025, dopo ben 97 giorni dal reclamo, la convenuta ha scelto di accogliere (seppur in grave ritardo) la richiesta di rimborso degli importi contestati contenuta nel formale reclamo scritto, a mezzo bonifico bancario sull'IBAN dell'istante indicato nel fascicolo. A conferma e riprova di quanto appena esposto, seguono la comunicazione bancaria ricevuta dall'istante, e la relativa registrazione in estratto conto”*.

L'istante ha contestato ad Iliad di non aver *“fatto assolutamente nulla per risolvere, pur essendo ben al corrente di quanto continuava ad accadere. Sono stati infatti segnalati nel tempo a partire dal 2023 almeno 22 (ventidue) errati addebiti, tra cui vi sono anche SMS d'invio per le donazioni benefiche, come nel caso di specie. La parte convenuta ha continuato per anni a gestire ed addebitare i servizi resi sulle utenze dell'istante in aperto contrasto alla normativa vigente, alle Delibere dell'Autorità, ai codici e regolamenti applicabili e alla propria stessa documentazione contrattuale, senza mai voler riconoscere alcuna responsabilità e fingendo che la normativa non esistesse o non andasse applicata”*.

L'istante ha replicato che negato che si fosse trattato di *“mero disallineamento dei sistemi di billing” né di disservizi rari o isolati, essendo in passato emersa sistematicamente la precisa volontà della convenuta di non intervenire per risolvere quanto segnalato”*.

Parte istante ha contestato, tra l'altro, quanto dichiarato dall'operatore circa il fatto di essersi *“da subito reso disponibile al rimborso nei confronti del cliente delle somme oggetto di contestazione”*, quando invece in realtà ha dapprima totalmente ignorato il formale reclamo scritto

dell'11 Febbraio 2025, facendo inutilmente decorrere i 45 giorni previsti dalla normativa; poi in sede conciliativa ha continuato a tergiversare, rifiutando ancora ogni responsabilità ed anzi addirittura fornendo una data fittizia di presunta gestione del reclamo, senza mai dimostrare minimamente quanto stava millantando; ed infine ha effettivamente gestito il reclamo solo dopo ben 97 giorni, come attestato dalla data valuta beneficiario del bonifico di rimborso ricevuto in data 19 Maggio 2025”.

L'istante ha ritenuto opportuno richiamare che “la convenuta ha dichiarato in memoria di aver finalmente corretto la programmazione dei propri sistemi di tariffazione. Ciò ovviamente non influisce retroattivamente sugli indennizzi ormai maturati per l'ennesima (e si spera anche ultima) volta nell'ennesimo procedimento dinnanzi l'Autorità qui adita. Persiste come sempre la solita confusione della convenuta in merito a fatti e date: ad esempio il formale reclamo scritto e la richiesta di documentazione dei dati di traffico sono stati trasmessi dall'istante al numero di telefax della convenuta in data 11 Febbraio 2025, come si evince chiaramente dal rapporto di trasmissione senza errori di cui al prot. num. 0106544 del 29/04/2025. Non si capisce pertanto come mai la convenuta abbia indicato in memoria come data di ricezione del fax il “16/02/25” (una domenica!), peraltro senza circostanziarla. Il fax non impiega certo 5 giorni per essere ricevuto! A scanso di equivoci si allega dunque al fascicolo anche l'estratto dei tabulati telefonici dell'utenza mittente intestata all'istante, ad ulteriore riprova della trasmissione del telefax avvenuta in data 11 Febbraio 2025”.

Inoltre ha “per evitare che possa configurare tacita accettazione ai sensi dell'art. 214 ss. c.p.c., [ha ritenuto] necessario disconoscere formalmente le Condizioni Generali di Contratto allegate al fascicolo dalla convenuta ai prott. numm. 0151097-0151098 del 17/06/2025: tali condizioni sono infatti applicabili esclusivamente ai nuovi clienti ed ai cosiddetti “clienti ricontrattualizzati”, ossia i vecchi clienti che hanno accettato una delle innumerevoli proposte di ricontrattualizzazione peggiorativa avanzate da Iliad Italia S.p.A., sia a mezzo area clienti (tramite pop-up “in un click” a tutto schermo, invasivi e difficili da chiudere, che appaiono ad ogni login) che tramite “soft-spam” via e-mail (abusando del cd. “legittimo interesse” per proporre delle offerte peggiorative, sia nei costi che nelle condizioni contrattuali, e quindi decisamente non analoghe a quanto già sottoscritto, anche ai clienti che hanno negato tutti i consensi privacy e di marketing, come nel caso dell'istante scrivente). [Parte istante ha allegato] pertanto al fascicolo le condizioni contrattuali applicabili per davvero all'utenza oggetto di reclamo. [Parte istante ha allegato] anche la versione attuale della Carta Servizi, aggiornata in seguito all'approvazione da parte dell'Autorità della proposta di impegni presentata da Iliad in relazione al procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 1/24/DTC relativo alla violazione degli obblighi in materia di trasparenza sulle modalità di ricarica manuale delle SIM prepagate ricaricabili”.

Ha inoltre reiterato le proprie richieste, come segue:

- “Per quanto riguarda la richiesta di rimborso: è cessata la materia del contendere, avendo parte convenuta disposto il relativo bonifico con data valuta beneficiario 19 Maggio 2025”.*
- “Per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, stabilito dal Regolamento indennizzi, pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00: Come determinato più volte in passato dall'Autorità (Determina Co.Re.Com. Toscana n. 07 del 26/02/2023; Determina Direttoriale AGCOM n. 108/21/DTC/CW; et al.), 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. Si precisa inoltre che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro*

entro i termini contrattuali. Inoltre, l'avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo. Dunque, la risposta ai reclami deve essere sempre fornita dall'operatore entro il termine di 45 giorni. Inoltre la risposta in caso di rigetto deve essere concretamente fornita per iscritto ed adeguatamente motivata; non può certo bastare una data di presunta gestione "fantasma" del reclamo, come al solito poi millantata senza alcuna prova documentale a sostegno. In mancanza di una risposta conforme, come nel caso di specie dove il reclamo dell' 11 Febbraio 2025 è stato accolto solo in data 19 Maggio 2025, è previsto il riconoscimento all'utente dell' "indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami" "pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300".

- Si conferma dunque la richiesta di indennizzo, che risulta essere ormai maturato (...) nella misura di Euro 130,00 per 52 giorni di ritardo, se si considera la data effettiva di soddisfo della richiesta di rimborso e quindi di accoglimento del reclamo, pari al 19 Maggio 2025, come espressamente precisato dall'istante anche per iscritto in sede di chat conciliativa: "Il reclamo potrà essere considerato accolto ai fini indennitari nel giorno in cui il rimborso sarà pervenuto, come attestato dalla data valuta beneficiario"; ovvero nella minore misura di Euro 77,50 per 31 giorni di ritardo, qualora l'Autorità ritenga invece opportuno considerare comunque la data dell'udienza di conciliazione conclusa con mancato accordo, pari al 28 Aprile 2025, anche se il reclamo è stato accolto 21 giorni dopo l'udienza come sopra invece considerato.*
- "Per quanto riguarda la richiesta di eventuale riconoscimento dell'ulteriore indennizzo, computato in via analogica ai sensi dell'articolo 13, comma 7 del Regolamento, per il ritardo di 3 giorni nella produzione della documentazione dei dati di traffico, rispetto al termine di un mese dalla richiesta previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (ex artt. 123 e 124 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.; artt. 12, c. 3 e 15 del Reg. UE 2016/679 e ss.mm.ii.; et al.)"*

Sull'ultima richiesta, "nuova rispetto ai procedimenti pregressi", ha osservato che nasce dal "plateale, reiterato e sistematico mancato rispetto della normativa vigente" da parte di Iliad. L'istante ha sottolineato di avere "inviato 13 (tredici) richieste di documentazione dei dati di traffico" in oltre due anni, a causa di "errori addebiti di ogni tipo". Ha quindi ribadito la richiesta di indennizzo, "eventualmente computato in via analogica nella misura di Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo"

In ultimo ha ribadito quanto argomentato in istanza ed insistito nelle proprie richieste.

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, con riferimento alla domanda *sub i)* "la restituzione dell'importo illecitamente sottratto pari ad Euro 0,84 sul credito residuo della SIM 327/971xxxx Codice Cliente 7639xxxx" si rileva che, come ammesso dalla stessa parte istante, è cessata la materia del contendere essendo stato disposto dall'operatore il relativo accredito.

Inoltre con riferimento alla domanda *sub iii)* volta a d ottenere "l'eventuale riconoscimento dell'ulteriore indennizzo, computato in via analogica ai sensi dell'articolo 13, comma 7 del Regolamento, per il ritardo di 3 giorni nella produzione della documentazione dei dati di traffico, rispetto al termine di un mese dalla richiesta previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali" si osserva che non emergono, neanche in via analogica, ulteriori fattispecie previste come indennizzabili ai sensi del Regolamento sugli Indennizzi.

Ciò premesso, la presente disamina si incentrerà sulla richiesta d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'istante ha dedotto la mancata risposta al reclamo del 11 febbraio 2024.

Sul punto l'operatore ha ribattuto di aver gestito il cliente, avendo fornito risposta e disposto il rimborso, inviando la documentazione richiesta.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

Agli atti del procedimento risulta un reclamo dell'istante inviato per fax corredato della prova di trasmissione riportante la data dell'11 febbraio 2025.

La società ha altresì osservato che tale *“circostanza è stata appurata da Iliad anche a seguito della missiva inviata in data 14/03/25 dal proprio Servizio Clienti al Sig. XXX (che si produce agli atti della procedura quale Doc 1) in cui, alla luce della segnalazione ricevuta a mezzo fax in data 16/02/25, sono stati inoltrati al ricorrente i tabulati del traffico voce/SMS effettuato dall'utenza 327971xxxx in data 11/02/25”*.

Con riferimento a quanto dedotto dell'operatore, l'istante ha ribadito in replica di non aver mai ricevuto un riscontro a quanto richiesto.

Sul punto si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce *“reclamo”*, l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”.

L'istante, nel caso di specie, ha rivolto contestazioni circa la tariffazione dell'SMS solidale inviato chiedendo una risoluzione del disservizio sul sistema di tariffazione.

Ciò richiamato, agli atti del procedimento non risulta provato che l'operatore abbia fornito al predetto reclamo, nei termini di 45 giorni, un riscontro scritto formale e completo sulle questioni lamentate, che non si esaurisce con l'invio dei dati del traffico.

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*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina, per il reclamo dell'11 febbraio 2025, il *dies a quo* nella data 28 marzo 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 28 aprile 2025 nell'ambito della quale le parti hanno potuto interagire e quindi primo vero momento di confronto con l'operatore.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al reclamo del 17 settembre 2024, da computarsi nella misura di euro 77,50 (settantasette/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n. 31 giorni di mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 29/04/2025, 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 a euro 77,50 (settantasette/50) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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

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.)