

DETERMINA 17 Fascicolo n. GU14/750584/2025

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 06/05/2025 acquisita con protocollo n. 0111208 del 06/05/2025;

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. 339 295xxxx, contesta l'addebito di costi non riconosciuti, nonché la mancata risposta al reclamo.

- Lamenta *“la mancata risposta ad un reclamo e la mancata produzione della documentazione dei dati di traffico, da parte di Iliad Italia S.p.A., per l'utenza mobile prepagata ricaricabile 339/295xxxx Codice Cliente 6381xxxx a me intestata. Il formale reclamo scritto del 16 Febbraio 2025 serviva a contestare gli Euro 0,28 x 5 = Euro 1,40 illecitamente addebitati da Iliad Italia S.p.A. a seguito dell'invio di cinque SMS (due falliti e tre andati a buon fine) per il Televoto RAI del Festival di Sanremo 2025, tramite numerazione 475.xxxx”*.
- *“L'operatore non ha riscontrato il reclamo entro i tempi previsti, accumulando 33 giorni di ritardo alla data della conciliazione del 05 Maggio 2025. Inoltre, Iliad non ha ancora prodotto la formale documentazione dei dati di traffico, richiesta sempre in data 16 Febbraio 2025, dunque non rispettando nemmeno il termine perentorio 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 le emittenti radiotelevisive, e alla propria stessa documentazione contrattuale. Iliad in sede conciliativa stavolta ha scelto di rimborsare gli addebiti contestati. Quindi è cessata la materia del contendere limitatamente alla sola richiesta di rimborso. L'operatore però non ha giustificato la mancata gestione del reclamo, e non ha nemmeno ancora prodotto la documentazione dei dati di traffico”*.

In data 5 maggio 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. Nel presente verbale Iliad *“si impegna[va] a corrispondere comunque il rimborso di 1,40 euro mediante accredito sull'utenza 6381xxxx entro 7 giorni dalla firma del (...) verbale”*.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“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”;*
- ii) *“l’eventuale riconoscimento dell’ulteriore indennizzo, computato in via analogica ai sensi dell’articolo 13, comma 7 del Regolamento, per la mancata o ritardata produzione della formale documentazione dei dati di traffico, rispetto al termine perentorio di un mese dalla richiesta previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (con riserva “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, ha evidenziato che *“[i]l ricorrente contesta l’addebito ingiustificato dell’importo di totali € 1,40 effettuato da Iliad sull’utenza 339295xxxx in occasione dell’invio in data 16/02/25 di n. 5 SMS di natura solidale al numero 4xxxx in favore della fondazione xxx”.*

L’operatore 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 € 1,40 (cioè 0,28/cad. x 5) tariffata in eccedenza rispetto alla normale quota di donazione di € 2,00 relativa a ciascun messaggio di beneficenza”.*

La predetta società ha ritenuto opportuno *“sottolineare in via preliminare come Iliad abbia già provveduto ad effettuare i dovuti interventi tecnici sui propri sistemi di billing volti alla correzione del su esteso bug.”.* Al riguardo ha *“conferma[to] pertanto che il problema tecnico è stato risolto e che tali disguidi tariffari non potranno più verificarsi”.*

Inoltre ha rappresentato che:

- *“Quanto alla richiesta di refusione della somma di € 1,40 erroneamente addebitata in data 16/02/25, si evidenzia 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/744720/2025 radicata in data 03/04/25. 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”.*
- *“Stessa disponibilità è stata rappresentata da Iliad anche in data 05/05/25, 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 05/05/25, ha disposto in favore dell’utente il rimborso delle somme in contestazione tramite il loro riaccredito sull’utenza 339295xxxx. La circostanza non è contestata dal cliente (che ha rinunciato alla richiesta avanzata nel formulario UG) ed è pertanto pacifica agli atti”.*

- *“in data 09/05/25 il Servizio Clienti Iliad ha inviato al Sig. XXX la missiva che si produce agli atti della procedura quale Doc 1 in cui, alla luce della segnalazione ricevuta, sono stati inoltrati al ricorrente i tabulati del traffico voce/SMS effettuato dall’utenza 339295xxxx in data 16/02/25”.*

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 dell’11 luglio 2025 nella quale ribadito quanto descritto in istanza, ribadendo che *“[l]’oggetto 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 del 16 Febbraio 2025 (prott. numm. 0111220-0111221 del 06/05/2025), volti a contestare gli Euro 1,40 illecitamente addebitati da Iliad Italia in data 16 Febbraio 2025 contestualmente all’invio di cinque SMS (due falliti e tre andati a buon fine) per il Televoto RAI del Festival di Sanremo 2025, tramite il codice 475.xxxx pubblicizzato in trasmissione”*.

Al riguardo ha osservato che *“[l]a convenuta ha scelto in un primo momento di ignorare sia il reclamo, con l’annessa richiesta di rimborso degli importi illecitamente addebitati, sia la richiesta di documentazione dei dati di traffico, dimostrando inerzia e negligenza e facendo maturare gli indennizzi previsti. Una volta trascorsi inutilmente 46 giorni, l’istante ha presentato istanza di conciliazione. In sede conciliativa, la convenuta ha millantato una presunta gestione del reclamo in data 19 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 1,40, con annessa clausola di riservatezza “standard”, senza ammissione di responsabilità, ed ignorando tutte le richieste indennitarie dell’istante. Durante l’udienza di conciliazione del 05 Maggio 2025, la convenuta insisteva nel non voler riconoscere le proprie responsabilità circa l’errata gestione del reclamo e della richiesta di documentazione dati di traffico, e dunque continuava a non voler riconoscere i relativi indennizzi.*

L’istante ha precisato che Iliad *“ha comunque scelto di accogliere la richiesta di rimborso degli importi contestati contenuta nel formale reclamo scritto, ripristinando il credito residuo dell’utenza mobile coinvolta. A conferma e riprova di quanto appena esposto, segue la comunicazione di accoglimento ricevuta tramite e-mail in data 05 Maggio 2025, pochi minuti dopo la conclusione dell’udienza di conciliazione”*.

L’istante ha ribattuto alla memoria dell’operatore osservando, fra l’altro, che:

- *“In data 06 Maggio 2025 (...) ha presentato istanza per la definizione della controversia”.*
- *“Il giorno 09 Maggio 2025, dopo ben 82 giorni dalla richiesta del 16 Febbraio 2025, la convenuta ha infine finalmente prodotto anche la formale documentazione dei dati di traffico con evidenza degli importi contestati (prot. num. 0115654 del 09/05/2025), in ritardo di 53 giorni rispetto al termine di un mese dalla richiesta previsto dalla normativa in materia di comunicazioni elettroniche e di protezione dei dati personali”.*
- *“la parte convenuta in memoria fa riferimento all’“invio in data 16/02/25 di n. 5 SMS di natura solidale al numero 4xxxx in favore della fondazione xxx”, proseguendo sempre riferendosi ad SMS “solidali” e “di beneficenza”. Occorre quindi specificare che gli addebiti oggetto di contestazione sono invece relativi all’invio in data 16 Febbraio 2025 di cinque*

SMS (due falliti e tre andati a buon fine) per il Televoto RAI del Festival di Sanremo 2025, tramite numerazione 475.xxxx”.

- *“problemi analoghi si sono infatti ripetuti senza giustificato motivo per oltre due anni, nei quali Iliad non ha 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 il Televoto, come nel caso di specie, e di beneficenza, come ricordato da Iliad”.*
- *“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. Non si è infatti certo trattato di un “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, sia per il Televoto, come nel caso di specie, sia per gli SMS di beneficenza, come peraltro riproposto dallo stesso operatore in memoria. La convenuta infatti in passato ha tentato innumerevoli volte di giustificare dinanzi l’Autorità il proprio comportamento inerte e negligente con le più svariate e fantasiose motivazioni fallaci, incoerenti ed insussistenti, puntualmente sbugiardate ogni volta”.*
- *“la “Brochure Prezzi” redatta e pubblicata dalla stessa convenuta, depositata al prot. num. 0111215 del 06/05/2025, pone espressamente gli “SMS premium e servizi a sovrapprezzo di cui al decreto min. com.145/2006” tra i “Servizi esclusi” dai plafond delle offerte mensili, pertanto non è mai potuta esistere alcuna discriminazione in merito tra i clienti che usufruiscono dell’offerta mensile a plafond e i clienti che invece usufruiscono della prevista offerta a consumo, che non sono certo considerabili “residuali” essendo tale offerta espressamente prevista dalla normativa vigente, e dunque anche dal contratto in essere”.*
- *“l’indicatore di qualità relativo ai reclami sugli addebiti, presente nella Carta Servizi, sia pari addirittura al 5%, quando per gli altri MNO tale indicatore è pari o inferiore all’1,2%: è dunque evidente come la convenuta stessa risulti essere ben consapevole delle numerose casistiche in cui si possono verificare le varie tipologie di errati addebiti finora riscontrate anche dallo scrivente istante”.*
- *“L’operatore pare aver oggi finalmente iniziato a cambiare atteggiamento, ma continua comunque ad ignorare le proprie responsabilità circa i costanti e reiterati ritardi, errori ed omissioni nella gestione dei reclami e delle richieste di documentazione dei dati di traffico”.*
- *“l’operatore (...) in realtà ha dapprima totalmente ignorato il formale reclamo scritto del 16 Febbraio 2025, facendo inutilmente decorrere i 45 giorni previsti dalla normativa; poi in chat 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 78 giorni, nell’udienza di conciliazione del 05 Maggio 2025”.*
- *“per evitare che possa configurare tacita accettazione ai sensi dell’art. 214 ss. c.p.c., si rende necessario disconoscere formalmente le Condizioni Generali di Contratto allegate al fascicolo dalla convenuta ai prott. numm. 0151103-0151104 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).

- *ha “allega[to] pertanto al fascicolo le condizioni contrattuali applicabili per davvero all’utenza oggetto di reclamo [e] 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”.*

Infine l’istante ha ribadito le proprie richieste:

“i. 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 ininfluenza 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 del 16 Febbraio 2025 è stato accolto solo in data 05 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 82,50 per 33 giorni di ritardo.

ii. 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 53 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.):

La presente richiesta, nuova rispetto ai procedimenti pregressi, è avanzata per via del plateale, reiterato e sistematico mancato rispetto della normativa vigente da parte di Iliad Italia.

In particolare, preme evidenziare come, su 13 (tredici) richieste di documentazione dei dati di traffico che l'istante è stato costretto ad inviare nell'arco di oltre due anni per via del costante verificarsi di errati addebiti di ogni tipo, ben 9 (nove) richieste non sono state gestite correttamente, di cui:

- 4 richieste sono state gestite in maniera incompleta, con la precisa omissione dei soli addebiti errati di volta in volta contestati, come se non fossero mai avvenuti (ma il credito veniva ogni volta sottratto);*

- 2 richieste non sono ad oggi ancora state gestite, dopo rispettivamente oltre 1 e 2 anni di attesa;*

- 3 richieste sono state gestite in ritardo rispettivamente di 61 giorni, 3 giorni e 53 giorni.*

È dunque evidente come la mancanza di un indennizzo esplicito per la fattispecie in esame sia stata abitualmente e sistematicamente sfruttata dalla convenuta per creare l'ennesimo disagio all'utente istante.

Per questi motivi, alla luce della riscontrata gravità dell'inadempimento fin troppe volte ormai impunemente reiterato dalla convenuta, si conferma anche la richiesta dell'indennizzo in esame, eventualmente computato in via analogica nella misura di Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo.

Pertanto, per la documentazione richiesta dall'istante in data 16 Febbraio 2025 e prodotta dalla convenuta in data 09 Maggio 2025, l'indennizzo proposto sarebbe pari ad Euro 132,50 per 53 giorni 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, sugli addebiti contestati 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 ii)* volta ad ottenere “l'eventuale riconoscimento dell'ulteriore indennizzo, computato in via analogica ai sensi dell'articolo 13, comma 7 del Regolamento, per la mancata o ritardata produzione della formale documentazione dei dati di traffico, rispetto al termine perentorio 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 16 febbraio 2025.

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

La doglianza *sub i)* 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 del 16 febbraio 2025.

La società ha altresì osservato che tale *“in data 09/05/25 il Servizio Clienti Iliad ha inviato al Sig. XXX la missiva che si produce agli atti della procedura quale Doc 1 in cui, alla luce della segnalazione ricevuta, sono stati inoltrati al ricorrente i tabulati del traffico voce/SMS effettuato dall’utenza 339295xxxx in data 16/02/25”*.

Con riferimento a quanto dedotto dall’operatore, l’istante ha ribadito in replica di non aver mai ricevuto un riscontro al proprio reclamo.

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 degli SMS inviati *“per esprimere dei voti relativamente al 750 Festival della Canzone Italiana di Sanremo, mediante il numero 475xxxx indicato in trasmissione”*, chiedendo una risoluzione del disservizio sul sistema di tariffazione. Nel reclamo chiedeva il rimborso dei costi non dovuti, nonché un *“adeguamento dei sistemi di tariffazione per operare in conformità alla normativa vigente ed ai codici e regolamenti di settore”*.

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 del 16 febbraio 2025, il *dies a quo* nella data 3 aprile 2025, 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 5 maggio 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 16 febbraio 2025, da computarsi nella misura di euro 80,00 (ottanta/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n. 32 giorni di mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell’istanza del 06/05/2025, 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 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di

presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 80,00 (ottanta/00) 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.)