

DETERMINA 44 Fascicolo n. GU14/702998/2024

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 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 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 17/09/2024 acquisita con protocollo n. 0242072 del 17/09/2024;

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 lamenta la mancata risposta al reclamo.

- In relazione alla SIM “*ricaricabile 339/295xxxx*”, inviava un “*reclamo scritto dell’11 Febbraio 2024, con annessa richiesta di formale documentazione dei dati di traffico avanzata anche ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali (artt. 123 e 124 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.)*”.
- Il reclamo verteva su addebiti non riconosciuti già oggetto del precedente UG/663618/2024 e GU14/665892/2024.
- in data 17 settembre 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 con precisazione che “*oggetto dell’odierna istanza è unicamente la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato dall’istante in data 11.02.2024*”;
- in pari data presentava istanza di definizione, giorno in cui il reclamo dell’11 Febbraio 2024 risultava ancora privo di riscontri;
- riceveva nuovo addebito e reclamava con nuovo reclamo formale del 17 Settembre 2024 a causa di nuovo addebito.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Con la presente chiedo a Iliad Italia S.p.A. l’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: nella misura di Euro 300,00, essendo già inutilmente trascorsi ben oltre 165 giorni (45 + (300 / 2,50)) dall’11 Febbraio 2024*”.
- ii) “*Sollecit[a] inoltre per l’ennesima volta la pronta produzione senza ulteriore indugio della formale documentazione dei dati di traffico richiesta in data 11 Febbraio 2024 e più volte già inutilmente sollecitata*”, 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 31 ottobre 2024, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha riepilogato la vicenda come segue:

- *“Le doglianze di controparte sono totalmente destituite di fondamento, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese. Si precisa in primis come in base al disposto di cui all’art. 14, co 4, della Delibera Agcom n. 347/18/CONS, All. A, “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza”.*
- *“la controparte non ha rispettato i limiti temporali espressamente imposti dall’Autorità Garante in merito ai motivi di doglianza. La circostanza è già di per sé dirimente ai fini del rigetto del ricorso. Si precisa, nel merito, quanto già ampiamente precisato in sede di gestione del GU14/665892/2024. In particolare, si sottolinea che il ricorrente lamenta addebiti, a suo dire, ingiustificati sull’utenze 339295xxxx, 334135xxxx, 393540xxxx, 327971xxxx per traffico extra-soglia. Ed in particolare: - € 0,56 su credito residuo SIM 334/135xxxx Codice Cliente 6085xxxx; - € 0,28 su credito residuo SIM 393/540xxxx Codice Cliente 6216xxxx; - € 0,28 su credito residuo SIM 327/971xxxx Codice Cliente 7639xxxx; - € 0,28 su credito residuo SIM 339/295xxxx Codice Cliente 6381xxxx; Si precisa che i primi tre addebiti sono relativi ad sms solidali inviati verso la numerazione 4xxxx di Telethon in data 16/12/23 mentre il quarto addebito è relativo all’invio al 475xxxx in data 11/02/24 di un sms per il televoto di Sanremo”;*
- *“Il Servizio Clienti Iliad informava l’utente della correttezza dei suddetti addebiti a consumo poiché al momento dell’invio degli SMS in tutte le SIM l’offerta tariffaria Iliad Giga 40 non era attiva a causa del credito insufficiente per il suo rinnovo mensile. Si richiama all’uopo l’art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto che statuisce espressamente che “in caso di credito insufficiente per coprire il corrispettivo mensile, le chiamate, gli SMS, gli MMS e il traffico dati saranno addebitati secondo le tariffe base indicate nella Brochure Prezzi”. La circostanza non stata contestata dal ricorrente ed è pacifica agli atti della procedura. Ed in particolare: “Il Servizio Clienti Iliad informava l’utente....(omissis).....” (vedi fascicolo documentale GU14/665892/2024). Tale circostanza è già di per sé dirimente ai fini del rigetto dell’odierno ulteriore ricorso per l’asserito mancato riscontro al reclamo sugli addebiti. Si precisa inoltre che, al contrario di quanto affermato da parte ricorrente, il motivo di doglianza “in quanto a suo tempo non era stata prevista anche quest’ulteriore inadempienza della convenuta” è totalmente infondato ed inconferente poiché è la stessa parte ricorrente che, in quanto tale, determina il petitum della procedura ed il suo ambito di applicazione”.*
- *“Non si capisce pertanto come la controparte possa addossare ad Iliad la colpa delle proprie inadempienze”.*
- *“in sede di gestione del precedente ricorso GU14 già oggetto di disamina da parte dell’Ill.ma Autorità adita, il Servizio Clienti Iliad a riprova della propria buona fede senza ammissione di responsabilità e pro bono pacis proponeva, in espresso riscontro alle doglianze di controparte per “facta concludentia”, il rimborso integrale di quanto richiesto. Ma il ricorrente rifiutava la proposta”.*
- [allega schermata conciliazione semplificata 21 febbraio 2024 “Proposta di accordo”]
- *“La convenuta Iliad ha gestito e addebitato i servizi resi sulle utenze del Sig. XXX nel pieno rispetto delle Condizioni Generali di Contratto, della Carta dei Servizi e della Brochure Prezzi Iliad Il Servizio Clienti Iliad ha inoltre sempre riscontrato le doglianze della controparte ed ha comunque proposto il riaccredito delle somme contestate. La circostanza non è stata contestata dal ricorrente ed è pertanto, ai fini del rigetto dell’odierno ricorso per asserita mancata risposta al reclamo, pacifica agli atti della procedura”.*

- *“L’odierna istanza, oltre ad essere inammissibile e/o improponibile perché già oggetto di pronuncia dell’Ill.ma Autorità adita (vedi Determina GU14/665892/2024) è comunque infondata anche per le ragioni già esposte in sede di gestione del GU14/702998/2024 de qua le cui difese Iliad si ritengono per qui integralmente riportate e trascritte. Nessuna responsabilità è pertanto ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. avendo la stessa sempre agito correttamente e tempestivamente nei confronti del ricorrente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti”.*
- *“Nessuna richiesta indennitaria potrà ritenersi fondata. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 1) e la Carta dei Servizi Iliad (Doc 2) dai quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l’Ill.ma Autorità adita voglia”.*

L’operatore in ultimo ha insistito *“in via principale e nel merito”* nel rigetto di *“tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento insiste per il rigetto dell’istanza”.*

3. La replica dell’istante.

Nell’ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 5 novembre 2024 con la quale, eccepito che la *“memoria difensiva di parte convenuta deve essere ritenuta totalmente infondata, in quanto fuorviante, fuori luogo ed in larga parte non attinente alla controversia in esame né tantomeno alla realtà dei fatti peraltro già agli atti, come dovrà essere ulteriormente ribadito di seguito. Innanzitutto, è evidente come la convenuta, alla luce delle proprie ultime affermazioni, non intenda ancora in alcun modo ravvedersi in merito a quanto già contestato e fin troppe volte reiterato, dimostrato e circostanziato negli UG e GU14 pregressi, (...).*

L’istante ha ritenuto necessario *“rilevare come l’insistente riferimento di parte convenuta alla presunta inammissibilità, improponibilità, infondatezza dell’istanza in esame sia fuorviante, fuori luogo e non trovi fondamento alcuno, in quanto l’oggetto del presente procedimento, ossia la mancata risposta ad un reclamo, NON è stato trattato nella precedente conciliazione UG/663618/2024 e conseguente definizione GU14/665892/2024, come peraltro confermato anche dal Co.Re.Com. Toscana sia nella Determina n. 26 del 18/07/2024 che anche nel fascicolo UG/696842/2024 relativo al presente GU14. La convenuta ha scelto di ignorare la gestione del formale reclamo scritto dell’11 Febbraio 2024 e dell’annessa richiesta di documentazione dei dati di traffico, dimostrando inerzia e negligenza e facendo maturare l’indennizzo per mancata risposta al reclamo fino alla misura massima prevista”.*

Sul punto l’istante ha precisato che non poteva *“aver previsto anche tale inadempienza e quindi di non aver chiesto il relativo indennizzo fin dal principio, quando invece l’istante confidava piuttosto nel ravvedimento della convenuta, che invece purtroppo non si è mai concretizzato. Il riferimento di parte convenuta agli addebiti illeciti relativi alla numerazione SMS premium 45510 di Telethon sulle utenze 334/135xxxx, 393/540xxxx e 327/971xxxx, ed alle relative interazioni con il Servizio Clienti Iliad 177 avvenute nel 2023, è fuorviante e fuori luogo, in quanto la controversia in esame verte unicamente sul mancato riscontro al reclamo dell’11 Febbraio 2024 relativo all’errato addebito illecito di Euro 0,28 praticato sull’utenza 339/295xxxx in medesima data 11 Febbraio 2024 a seguito di invio di un SMS premium per il televoto di Sanremo mediante numerazione 475xxxx”.*

A fronte a quanto evidenziato da Iliad circa *“la necessità di segnalare i disservizi all’operatore entro tre mesi, posto che il reclamo oggetto della presente procedura è stato trasmesso alla convenuta in data 11 Febbraio 2024, ossia il giorno stesso che si è verificato l’addebito illecito ivi contestato (prott. numm. 0242083 e 0242087 del 17/09/2024). L’affermazione di parte convenuta circa la presunta mancanza di rispetto dei limiti temporali di tre mesi è pertanto fuorviante, fuori luogo ed infondata, oltre che non circostanziata. A tal proposito preme evidenziare come i rapporti di*

trasmissione dei telefax senza errori (prot. num. 0242088 del 17/09/2024) dimostrino l'avvenuto inoltro dei documenti a mezzo telefax al numero corrispondente a quello della convenuta; è dunque perfettamente logico presumere che dette trasmissioni siano effettivamente avvenute e che la convenuta abbia perciò avuto modo di acquisire piena conoscenza di quanto comunicatole (Cass. sent. n. 349/2013). Non risulta inoltre alcuna deduzione ovvero dimostrazione circa l'esistenza di puntuali elementi idonei a confutare l'avvenuta ricezione dei telefax in questione; a tal scopo infatti non basta una generica dichiarazione in cui ci si limiti a negare detta ricezione (Cass. sent. n. 349/2013), altresì non è sufficiente che si pretenda che tale ricezione non sia mai avvenuta. Sono inoltre fuorvianti, fuori luogo e non trovano fondamento alcuno gli insistenti riferimenti all'art. 3 delle CGC, alla "Brochure Prezzi" o alle offerte a plafond mensili, così come l'affermazione della convenuta secondo cui questa avrebbe "sempre agito correttamente e tempestivamente nei confronti del ricorrente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti"; quando invece è già stato ampiamente dimostrato come la convenuta abbia gestito e addebitato i servizi resi sull'utenza dell'istante con inerzia e negligenza, 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 né risolvere l'evidente errata programmazione dei propri sistemi di tariffazione. Infatti, la "Brochure Prezzi" redatta e pubblicata dalla stessa convenuta, depositata al prot. num. 0242075 del 17/09/2024, 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 può 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, tariffando Euro 0,00 in un caso ma Euro 0,28 in un altro: in entrambi i casi deve invece essere tariffato zero. Inoltre, anche la normativa vigente, le Delibere dell'Autorità e i codici e regolamenti applicabili stabiliscono espressamente che nel caso di specie deve essere tariffato zero (ad es. Delibera n. 38/11/CONS: "non deve essere addebitato alcun costo per l'invio del voto"; regolamento televoto RAI prott. numm. 0242078-0242080-0242082 del 17/09/2024: "Gli SMS di invio saranno gratuiti per tutti i clienti degli operatori che hanno aderito al servizio"). Si precisa che Iliad Italia S.p.A. risulta essere l'unico operatore di rete mobile aderente che ad oggi pratica gli addebiti illeciti contestati, nonostante le pesanti sanzioni espressamente previste per la violazione della normativa che regola le numerazioni a sovrapprezzo".

L'istante ha, inoltre, respinto le "infondate ed incomprensibili le ripetute affermazioni della convenuta circa la presunta mancata contestazione ("La circostanza non stata contestata dal ricorrente") di quanto millantato dalla convenuta nelle proprie memorie relativamente al pregresso GU14/665892/2024. Innanzitutto tale contestazione è invece avvenuta: l'esposizione nelle controdeduzioni di parte istante di cui al prot. num. 0118072 del 26/04/2024 iniziava con le seguenti testuali parole: "Infondatezza delle doglianze della parte convenuta. La memoria difensiva di parte convenuta deve essere ritenuta totalmente infondata come verrà dimostrato a breve". Successivamente si procedeva a dimostrare e provare puntualmente l'illiceità degli addebiti contestati e la totale infondatezza delle doglianze di parte convenuta, così come si insisteva già anche allora a sollecitare per l'ennesima volta la pronta gestione senza ulteriore indugio del formale reclamo scritto e dell'annessa richiesta di documentazione dei dati di traffico, evidenziando il previsto indennizzo".

La società Iliad, come puntualizzato dall'istante, "ha poi inspiegabilmente riproposto dei riferimenti a presunti riscontri del "Servizio Clienti Iliad" che non si applicano al caso di specie, in quanto il Servizio Clienti Iliad 177 è stato più volte chiamato nel Dicembre 2023 per la numerazione 4xxxx delle donazioni a Telethon, per dei reclami pregressi che, nonostante l'evidente ostruzionismo già contestato nelle opportune sedi, sono poi stati comunque riscontrati entro i tempi previsti, seppur negativamente (rendendo quindi comunque necessario l'intervento dell'Autorità). Invece, il formale reclamo scritto dell'11 Febbraio 2024 in esame, mai riscontrato, fa riferimento unicamente alla numerazione 475xxxx del televoto di Sanremo. L'ulteriore riferimento della convenuta ad alcune

schermate della differente conciliazione UG/663618/2024, nell'ambito del differente procedimento GU14/665892/2024, è fuorviante e fuori luogo, oltre che inopportuno. Si rende necessario reiterare che a nulla rileva la proposta economica (con obbligo di riservatezza) avanzata "senza ammissione di responsabilità" in quel contesto dalla convenuta, in quanto tale proposta per sua stessa natura è comparabile non certo alla gestione di un reclamo (ove per definizione l'operatore deve anche assumersi le responsabilità di quanto afferma), bensì ad una composizione bonaria della controversia a seguito dell'accettazione di un obbligo di fare e non fare, tramite cui la convenuta insisteva per voler chiudere la questione evitando espressamente di entrare nel merito, e quindi in via alternativa e non sostitutiva alla gestione del reclamo. È comunque evidente come tale proposta fosse inaccettabile dall'istante, visto anche e soprattutto il persistente mancato ravvedimento della convenuta, che insiste ancora nel suo comportamento, fingendo che la normativa non esista o non vada applicata, e non volendo ancora riconoscere alcuna responsabilità, continuando peraltro ad affermarlo apertamente. I contenuti della conciliazione non possono in ogni caso avere ulteriore rilevanza anche ai sensi dell'art. 11 del Regolamento di procedura (altrimenti sarebbe sicuramente ben rilevante riproporre anche le dichiarazioni rese dalla convenuta nell'udienza di conciliazione del 17 Settembre, che da sole contrasterebbero buona parte di quanto invece appena affermato dalla convenuta stessa in memoria). Ma a prescindere, i lamenti della convenuta non trovano comunque alcuna rilevanza nel caso di specie. 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 influente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo. Dunque, la risposta al reclamo deve essere "adeguatamente motivata" e "in forma scritta" nei casi di rigetto, inoltre l'operatore deve anche assumersi le responsabilità di quanto intende affermare. In mancanza, come nel caso di specie, è previsto il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", a prescindere da qualsivoglia elucubrazione in memoria della convenuta, ed a maggior ragione nel caso di specie dove quest'ultima preferisce continuare a tergiversare inutilmente, invece di adeguarsi alla normativa vigente. Si precisa inoltre che la normativa vigente non prevede assolutamente la possibilità per l'operatore di "rigettare" o meno che mai ignorare la richiesta di documentazione dei dati di traffico annessa al reclamo, avanzata anche ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali (artt. 123 e 124 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.). Non si comprende assolutamente per quale motivo la convenuta stia tuttora continuando ad omettere anche la produzione di tale necessaria documentazione. Preme infine palesare a titolo meramente informativo come la convenuta sia recidiva: gli addebiti illeciti si sono infatti nuovamente ripetuti in data 17 Settembre 2024".

Alla data del "05 Novembre 2024, trascorsi inutilmente 49 giorni, nuovamente non sono stati gestiti né l'ulteriore formale reclamo scritto né l'annessa ulteriore richiesta di documentazione dei dati di traffico. Va da sé che l'istante è stato dunque costretto a presentare l'ennesima ulteriore istanza in piattaforma ConciliaWeb (UG/713033/2024)".

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 alla domanda sub ii) con cui l'istante richiede all'operatore "la pronta produzione senza ulteriore indugio della formale documentazione dei dati di traffico richiesta in data 11

Febbraio 2024 e più volte già inutilmente sollecitata” si osserva che tale richiesta, rimandando ad un obbligo di “facere”, non può essere oggetto della presente disamina ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che vincola il contenuto decisorio all’erogazione di “rimborsi di somme risultate non dovute” e “indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.

Sempre in via preliminare non può essere accolta l’eccezione dell’operatore circa l’operare del principio del *ne bis in idem*, in quanto “*in sede di gestione del precedente ricorso GU14 già oggetto di disamina da parte (...) Iliad a riprova della propria buona fede senza ammissione di responsabilità e pro bono pacis proponeva, in espresso riscontro alle doglianze di controparte per “facta concludentia”, il rimborso integrale di quanto richiesto*”. Di fatti, a prescindere dal merito della correttezza della risposta per fatti concludenti, si evidenzia che il precedente provvedimento del Corecom Toscana relativo al GU14/665892/2024 non aveva come oggetto la mancata risposta al reclamo.

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

L’istante ha dedotto che di aver più volte contattato il call center ed aver inviato reclami a mezzo PEC, di cui il primo “*reclamo scritto dell’11 Febbraio 2024, con annessa richiesta di formale documentazione dei dati di traffico avanzata anche ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali (artt. 123 e 124 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.)*.”

Sul punto l’operatore di aver gestito il cliente per in quanto “*in sede di gestione del precedente ricorso GU14 già oggetto di disamina da parte (...) Iliad a riprova della propria buona fede senza ammissione di responsabilità e pro bono pacis proponeva, in espresso riscontro alle doglianze di controparte per “facta concludentia”, il rimborso integrale di quanto richiesto*”.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

In via preliminare 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 una domanda sulla tariffazione degli SMS che “*una tantum*” l’operatore era tenuto a fornire a titolo esemplificativo nella risposta.

Con riferimento all’eccezione dell’operatore, si osserva 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. Anzi, l’attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l’inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l’operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l’eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato influente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Pertanto, agli atti del procedimento non risulta provato che l’operatore abbia fornito, al reclamo, un riscontro scritto formale e completo 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 dell'11 Febbraio 2024, il *dies a quo* nella data del 27 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 17 settembre 2024.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo la mancata risposta al reclamo dell'11 Febbraio 2024, da computarsi nella misura di euro 300,00 (trecento/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n. 174 giorni di mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 17/09/2024, 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 300,00 (trecento/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 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.)