

DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/722442/2024

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 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0330375 del 16/12/2024;

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. 334 135xxxx lamenta la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- in relazione all’*“utenza mobile prepagata ricaricabile 334/135xxxx Codice Cliente 6085xxxx (...) contesta[va] gli Euro 0,56 illecitamente addebitati da Iliad Italia S.p.A. contestualmente ad una donazione di Euro 2,00 tramite SMS 4xxxx alla Fondazione xxx”*.
- Con reclamo del 17 settembre 2024 inviato per fax contestava l’addebito e allegava contestuale richiesta di documentazione dati del traffico.
- *“L’operatore non ha riscontrato entro i tempi previsti il formale reclamo scritto del 17 Settembre 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.)”*.
- L’istante rileva: *“Il comportamento di Iliad Italia S.p.A., oltre ad essere recidivo, 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. È 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. Iliad Italia S.p.A. in sede conciliativa stavolta ha scelto di rimborsare gli addebiti illeciti contestati, senza nuovamente tentare di giustificarli o legittimarli. Quindi è cessata la materia del contendere limitatamente alla richiesta di rimborso. L’operatore però non ha assicurato che gli addebiti illeciti non accadranno più in*

futuro, non ha giustificato la mancata gestione del reclamo, e non ha nemmeno ancora prodotto la formale documentazione dei dati di traffico”.

In data 11 dicembre 2024 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, con nota dell’operatore: *“Iliad Italia S.p.A. precisa che l’importo di 0,56 centesimi sarà comunque rimborsato alla parte istante mediante accredito sulla linea 334-135xxxx”.*

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”, riservandosi “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 24 gennaio 2025, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha riepilogato la vicenda come segue:

- *“in data 17.09.2024 il sig. XXX ha inviato la comunicazione a mezzo fax allegata che non consiste in un reclamo bensì in una richiesta di produzione dei dati di traffico, come si evince chiaramente dal modulo presente nello stesso”.*
- *“Il termine per l’invio dei suddetti dati è pari a 6 mesi ed infatti gli stessi sono stati correttamente inviati da Iliad con comunicazione del 17.12.2024 (doc. 1)”.*

Inoltre, l’operatore ha *“evidenzia[to] che, nella denegata e non creduta ipotesi in cui la comunicazione oggetto del presente giudizio sia considerata un reclamo, in data 16.12.2024 l’utente ha esperito il procedimento UG/713033/2024 rinunciando di fatto al riscontro alla segnalazione come da costante orientamento dell’Autorità Garante”.*

L’operatore ha puntualizzato *“l’infondatezza delle avverse richieste”* rilevando che *“[d]ai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare:*

- 1. la domanda di indennizzi per mancata risposta al reclamo è infondata, considerato che il fax inviato dall’utente non è un reclamo bensì una richiesta di produzione dei dati di traffico, regolarmente riscontrata in data 17.12.2024 (cfr. doc. 1);*

- 2. in ogni caso, l’odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata”.*

L’operatore in ultimo ha insistito nel rigetto delle richieste *“rigettate in quanto infondate in fatto e in diritto”.*

3. La replica dell’istante.

Nell’ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica dell’11 febbraio 2025 con la quale, ribadito quanto descritto in istanza, sottolineando il ritardo nella risposta al reclamo del 17 settembre 2024 *“che serviva a contestare gli Euro 0,56 illecitamente addebitati da Iliad Italia in data 17 Settembre 2024 contestualmente ad una donazione di Euro 2,00 tramite SMS 4xxxx alla Fondazione xxx”.*

L'istante ha puntualizzato che:

- *“una volta trascorsi inutilmente 46 giorni, l'istante ha presentato istanza di conciliazione. In seguito, durante l'udienza di conciliazione dell'11 Dicembre 2024, la convenuta ha scelto di accogliere la richiesta di rimborso degli importi contestati contenuta nel formale reclamo scritto, erogando un “indennizzo” di pari valore sul credito residuo dell'utenza radiomobile prepagata coinvolta. A conferma e riprova di quanto appena esposto, segue la comunicazione di accoglimento ricevuta tramite e-mail in data 11 Dicembre 2024, pochi minuti dopo la conclusione dell'udienza di conciliazione. Tale comunicazione recita testualmente: “La tua richiesta di indennizzo è stata accolta”.*
- *“La convenuta però, sempre in sede conciliativa, non ha assicurato che gli addebiti illeciti non sarebbero più accaduti in futuro, e non ha giustificato la mancata gestione del reclamo entro i termini previsti. Inoltre alla data dell'udienza la convenuta non aveva ancora prodotto la formale documentazione dei dati di traffico. Per questi motivi il procedimento di conciliazione si è comunque concluso in data 11 Dicembre 2024 con un mancato accordo, nonostante l'accoglimento (tardivo) della sola richiesta di rimborso contenuta nel reclamo”.*
- *“In data 16 Dicembre 2024 parte istante ha presentato istanza per la definizione della controversia. Il giorno seguente 17 Dicembre 2024 la convenuta ha finalmente prodotto anche la documentazione dei dati di traffico, concludendo la gestione del reclamo dopo ben 91 giorni dall'inoltro del medesimo”.*

L'istante ha, poi, respinto quanto dedotto dall'operatore, evidenziando che *“non ha alcun senso logico che la convenuta, dopo aver accolto in ritardo la richiesta di rimborso avanzata con il formale reclamo scritto, stia ora tentando “retroattivamente” di non considerare più il reclamo come “reclamo” ai fini indennitari. Tale elucubrazione della convenuta, oltre ad essere fuorviante, sarebbe comunque inutile: in ogni caso si evidenzia che, nella denegata e non creduta ipotesi in cui il reclamo oggetto del presente giudizio non sia considerato “reclamo”, l'articolo 13, comma 7 del Regolamento indennizzi stabilirebbe comunque l'applicazione in via analogica di indennizzi per le fattispecie di inadempimento non contemplate espressamente dal Regolamento. Peraltro, per assurdo, questa ipotesi sarebbe addirittura sfavorevole per la convenuta, dato che in questo caso ipotetico, l'indennizzo si dovrebbe applicare fino al 17 Dicembre 2024, data di produzione della documentazione dei dati di traffico, invece che fino all'11 Dicembre 2024, data di conciliazione e di accoglimento del reclamo. Per quanto riguarda il termine entro cui produrre la documentazione dei dati di traffico, non risulta che esista un tale termine pari a “6 mesi” come invece preteso dalla convenuta in memoria. La normativa di settore infatti impone un limite di sei mesi al periodo ordinario di trattamento dei dati di traffico da parte degli operatori di comunicazione elettronica (art. 123, comma 2 del D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.), mentre non è previsto alcun termine esplicito entro cui l'operatore debba produrre la documentazione dei dati di traffico una volta richiesta dall'utente. Detto questo, essendo pari a sei mesi il termine perentorio oltre il quale l'operatore non deve più conservare i dati necessari per produrre la documentazione, è evidente come questa debba comunque essere prodotta con un congruo anticipo rispetto ai sei mesi, tale da permettere all'utente di poter contestare e far rettificare eventuali errori presenti nella documentazione stessa. Nel caso di specie, la richiesta di documentazione dei dati di traffico era allegata in calce ad un formale reclamo scritto. È dunque evidente come la convenuta avrebbe dovuto comunque produrre un riscontro entro il termine di 45 giorni previsto per i reclami. Ciò non è avvenuto, dato che il reclamo è stato riscontrato solamente nell'udienza di conciliazione dell'11 Dicembre 2024. In ogni caso, e sempre a differenza di quanto ancora millantato dalla convenuta in memoria, la presentazione dell'istanza di conciliazione non costituisce certo rinuncia al riscontro da parte dell'operatore. 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 ai reclami deve essere sempre fornita dall'operatore entro il termine di 45 giorni. In mancanza, come nel caso di specie dove il reclamo del 17 Settembre 2024 è stato riscontrato solo in data 11 Dicembre 2024, 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”. Per quanto appena esposto, la richiesta indennitaria di parte istante si ritiene fondata in fatto ed in diritto. È infine fuorviante e non trova fondamento alcuno anche l'affermazione della convenuta secondo cui questa avrebbe “agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto”; quando invece è già stato ampiamente dimostrato come la convenuta abbia sia gestito il formale reclamo scritto, sia 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. Ad ulteriore ennesima riprova del persistente mancato ravvedimento della convenuta, preme palesare a titolo meramente informativo come gli addebiti illeciti oggetto di contestazione nel reclamo in esame si siano per l'ennesima volta ripetuti anche in data 11 Febbraio 2025, questa volta a seguito di una donazione via SMS alla Fondazione Telethon a favore della ricerca contro le malattie rare. Va da sé che l'istante è stato dunque costretto ad inviare l'ennesimo ulteriore formale reclamo scritto con annesse le ennesime ulteriori richieste di rimborso degli importi illecitamente addebitati e di formale documentazione dei dati di traffico”.

Infine, ha insistito nelle richieste espresse in istanza.

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 rileva che, come ammesso dalla stessa parte istante, sul rimborso della somma di euro 0,56 è cessata la materia del contendere essendo stato disposto dall'operatore il relativo accredito.

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

L'istante ha dedotto la mancata/ritardata risposta al reclamo del 17 settembre 2024.

Sul punto l'operatore ha ribattuto di aver gestito il cliente, avendo disposto il rimborso ed inviato la documentazione richiesta.

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 segnalazione al gestore che risponde a tale definizione.

Inoltre, 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).

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, nei termini.

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 17 settembre 2024, il *dies a quo* nella data del 2 novembre 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 11 dicembre 2024 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 97,50 (novantasette/50), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n. 39 giorni di mancata risposta al reclamo.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A. in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2024, 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 97,50 (novantasette/50) 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.)