

## **DETERMINA 7 Fascicolo n. GU14/401666/2021**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad Italia XXX**

#### **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. 390/21/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 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 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

**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 02/03/2021 acquisita con protocollo n. 0109299 del 02/03/2021

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

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

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica mobile privata n. 347 341xxxx, con l’operatore Iliad Italia XXX (di seguito per brevità Iliad) lamenta addebito per traffico non riconosciuto a seguito del ricevimento di un SMS che invitava a contattare la segreteria telefonica.

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

- riceva *“un SMS da un numero 351... che (...) diceva di richiamare un 899193... per ascoltare un messaggio in segreteria, pensando fosse un numero a (...) riconducibile [all’operatore Iliad], essendo un 351”*;
- chiamava *“senza ricevere risposta, ma riceve[va] un sms nel quale [l’operatore la] avvertiva (...) di avere il credito in esaurimento”*;
- effettuava *“una ricarica di 15 euro e richiamato il numero, convinta di avere risposta riguardo il messaggio in segreteria, ma [riceveva] una brutta sorpresa [in quanto le veniva addebitato] per 2 volte euro 6,10 per una chiamata di 1 secondo e una ulteriore di 29 secondi”*.
- Avanzava con PEC del 28 dicembre 2020 inviata all’operatore una richiesta di rimborso dell’importo di euro 12,20, spiegando i fatti sopra richiamati;
- in data 28 dicembre 2020, riceveva da Iliad una risposta per e-mail di mero rigetto della richiesta; in pari data inoltrava un reclamo a mezzo PEC all’operatore Iliad con cui chiedeva un riscontro, avendo *“ricevuto il diniego del rimborso (...) senza alcuna motivazione”*. Ribadiva, quindi, la propria richiesta, avvertendo che avrebbe proceduto *“a disdire i contratti [suoi] e [del] marito”* e contestava l’applicazione di *“una tariffa di 6,10 euro per un totale di 2 chiamate di 1 secondo e 29 secondi”*.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“il rimborso dei 12,20 euro, addebitati per 30 secondi complessivi, importo non dovuto e fuori da ogni possibile tariffazione applicabile”*;
- ii) *“[q]uanto in aggiunta è dovuto a causa del tempo (...) perduto per richiedere il rimborso senza avere seguito alcuno e lo stato di agitazione creato (...) per ogni ricezione di un messaggio in segreteria avendo paura di avere ulteriori addebiti, [tanto che si è vista costretta] a procedere con una richiesta di portabilità”*.

In data 23 febbraio 2021 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.

### **2. La posizione dell’operatore.**

Nell'ambito del contraddittorio l'operatore ha presentato le memorie del 16 aprile 2021, richiamando che *“l'utente lamenta l'addebito di € 12,20 relativo a due chiamate effettuate ad una numerazione con prefisso 899, che lei avrebbe chiamato in esito alla presunta ricezione di due messaggi da un'utenza con prefisso 351 con cui, sempre a detta dell'istante, sarebbe stata invitata proprio a contattare l'899 per ascoltare la segreteria telefonica.*

*Conseguentemente, l'istante chiede rimborsi/indennizzi per una somma pari ad € 100,00 comprensiva di: (i) € 12,20 per gli addebiti relativi alle due telefonate contestate e (ii) un importo dovuto al tempo perso per richiedere il rimborso e allo stato di agitazione creato per ogni ricezione di messaggio in segreteria, da cui discendeva il timore di ulteriori addebiti che ha comportato la richiesta di portabilità”.*

L'operatore ha evidenziato *“che non vi è prova che l'utente abbia effettivamente ricevuto messaggi con cui veniva inviata a contattare la segreteria telefonica tramite l'899”.*

La società Iliad ha, inoltre, precisato che:

- *“[i]n ogni caso tali messaggi non sarebbero in alcun modo riconducibili a Iliad che contatta l'utente solo mediante i canali ufficiali (servizio clienti 177, contatti social ufficiali e indirizzo mail con dominio @iliad.it/@iliad.com).*
- *“l'utente è avvertito correttamente delle modalità di consultazione del servizio di segreteria telefonica - accedendo alla propria Area personale o contattando il numero 40 - così come della sua gratuità segnalata sia sul sito web della compagnia (doc. 1) che sulla Brochure prezzi Iliad (doc. 2 p. 3)”.*

L'operatore ha respinto *“la doglianza avversaria, [rilevando] difatti [che] laddove l'utente avesse effettivamente ricevuto questi sms, è comunque evidente che:*

*1. l'istante ha ricondotto a Iliad un avviso proveniente da un canale ad essa non riferibile per un proprio presunto fraintendimento considerato che aveva tutti i mezzi per sapere che quello non poteva essere un sms di Iliad;*

*2. il servizio di segreteria telefonica effettivamente fornito dalla compagnia scrivente è gratuito: quindi il servizio contattato non è quello di Iliad;*

*3. è pacifico che se l'utente ha ricevuto questi sms ciò è dipeso da una condotta illecita posta in essere da terzi, come già rappresentato anche in fase conciliativa dal gestore telefonico (doc. 3), e se la signora XXX ha contatto il numero con prefisso 899 ciò è dipeso da una sua imprudenza, considerato che era nelle condizioni di comprendere che non poteva essere un'indicazione proveniente dalla compagnia”.*

Sulla base di quanto sopra osservato l'operatore ha concluso che *“[d]unque, se l'utente ha compiuto tali chiamate non potrà certo risponderne Iliad”.*

La società Iliad, con riferimento *“alla tariffazione”* ha dedotto che *“la stessa è corretta perché conforme a ciò che era previsto dalla Brochure prezzi per le numerazioni a sovrapprezzo/premium1 (tra cui sono ricomprese le numerazioni “899” come quella relativa al caso che ci occupa - cfr. doc. 2 p. 19)”.*

Al riguardo ha *“precisa[to] oltretutto che i servizi a pagamento si possono bloccare in qualsiasi momento dalla propria Area personale come indicato sul sito web Iliad (doc. 5) e come precisato dalla Carta dei servizi (art. 3.5 doc. 6)”.* Ha richiamato in nota, che *“[p]eraltro, come previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto (doc. 4): “Il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ex decreto Min. Com. 145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM”.*

La società Iliad, “[p]er quanto concerne invece l’asserito mancato riscontro ai reclami, [ha] precisato che, secondo la stessa ricostruzione dei fatti fornita dall’utente, Iliad rigettava la richiesta di rimborso in quanto le chiamate venivano correttamente tariffate in data 28.12.2020 (doc. 7). Peraltro, la menzionata comunicazione PEC, di cui viene unicamente riportato il testo nel formulario, sarebbe pervenuta in violazione del termine di 45 giorni concesso contrattualmente all’operatore per la gestione del reclamo (cfr. art. 8 doc. 4 e art. 3.6 doc. 6) a fronte del deposito dell’istanza di conciliazione in data 9.01.2021 (doc. 8), dunque la segnalazione è stata correttamente rigettata (doc. 9)”.

L’operatore “[s]ul punto, [ha osservato che] è pacifico che l’utente, attraverso il deposito dell’istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l’operatore, rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi, facendo venir meno la possibilità di applicare l’indennizzo richiesto (cfr. Delibera n. 79/19/CIR). Inoltre l’operatore ha precisato che “[a] maggior ragione si considerano riscontrate per definizione le precedenti o ulteriori segnalazioni telefoniche non appena l’operatore del call center risponde alla telefonata”.

Sulla base “di quanto sopra, pur in assenza di una specifica domanda sul punto” l’operatore ha concluso “che nessun indennizzo spetta all’utente a titolo di mancata/tardiva risposta al reclamo”.

Infine ha “rilevato che la doglianza avversa relativa “al tempo perso dall’utente per chiedere il rimborso” e “allo stato d’agitazione per ogni ricezione di messaggio in segreteria” è inammissibile in questa sede (cfr. doc. 3), in quanto le voci di danno esulano dalle competenze dell’adito Corecom ai sensi dell’art. 20, nn. 4 e 5 del Regolamento sulla procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A Delibera n. 353/2019/CONS)”.

La società convenuta ha, in ultimo, dedotto che “[c]onclusivamente, le avverse richieste andranno rigettate in quanto inammissibili/infondate”.

### **3. La replica dell’istante.**

Nell’ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 26 aprile 2021 con la quale, con riferimento alla memoria difensiva dell’operatore ha contestato “integralmente tutto quanto ivi dedotto ed eccepito, [rilevando] quanto di seguito:

1) In merito alla inammissibilità della richiesta pecuniaria formulata dallo scrivente nei confronti di ILIAD XXX si rileva come sul punto sia intervenuta una recente ordinanza della Cassazione (Cfr. Cass. Civ. n. 4575/2018 del 28.02.2018) secondo la quale sussiste l’obbligo di conciliazione anche per la richiesta di risarcimento danni alla compagnia del telefono. La legge n. 249/2017 stabilisce che per tutte le controversie che possono insorgere fra utenti o categorie di utenti ed un operatore telefonico non è possibile proporre ricorso al Giudice fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell’istanza all’Autorità Garante. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. La questione analizzata dalla Cassazione se il tentativo obbligatorio di conciliazione con la società del telefono valga non solo per le contestazioni in merito a disservizi telefonici, alla mancata attivazione della linea o al ritardo nell’attivazione, al ricevimento di bollette con importi spropositati ed errati, vedi caso specifico, all’attivazione di servizi o abbonamenti non richiesti, al mancato riconoscimento di rimborsi, ecc. ma anche per le questioni collaterali come, ad esempio, richiesta di risarcimento del danno. Sul punto la Corte di Cassazione nell’ordinanza ut supra non ha dubbi: la legge, nel prevedere il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie insorte tra utenti e soggetti autorizzati o destinatari di licenze, deve trovare applicazione anche in riferimento alla richiesta di risarcimento dei danni. Infatti la norma citata prevede l’obbligatorietà

*del tentativo di conciliazione per tutte le controversie che possono insorgere tra utenti o categorie di utenti e soggetti autorizzati o destinatari di licenze oppure tra quest'ultimi. Il testo normativo non prevede dunque alcuna limitazione e non sussiste dunque motivazione per escludere dall'ambito di applicazione della norma la domanda di risarcimento conseguente alla violazione o all'inadempimento di rapporti contrattuali tra operatori e utenti del servizio. Ergo, non si può che rilevare in questa sede come lo scrivente ben potesse procedere a formulare una richiesta risarcitoria nei confronti di Iliad XXX nel procedimento di conciliazione avanti al Corecom Toscana.*

*2) La delibera n. 173/07/CONS, che ha istituito la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori nel settore delle telecomunicazioni, ha previsto come necessario e propedeutico al tentativo di conciliazione vi sia appunto il reclamo da parte dell'utente all'operatore, e come in assenza dello stesso, non sia possibile attivare il predetto procedimento. Nella fattispecie di che la controversia, si rappresenta come in atti via sia la pec inviata a Iliad XXX redatta il 27-10-20, nella quale appunto vengono lamentati i fatti in contestazione, reclamo questo al quale Iliad XXX non ha dato risposta, inoltre con tre chiamate al servizio 177 (due il 27-12-20 e una il 28-12-20) entro il termine previsto dalla delibera n. 173/07/CONS., reclamo che poi è sfociato nel tentativo di conciliazione (negativo) del 09-01.2021. Oltre al predetto reclamo si evidenzia la totale incapacità da parte di Iliad di dare spiegazioni a quanto avvenuto, inoltre respingendo una richiesta di rimborso ne deve dare risposta scritta e motivata, come indicato nella Carta dei Servizi, cosa mai avvenuta anzi è emersa la mancanza di efficienza del servizio clienti che, richiamato dopo l'invio di una mail il 31-12-20 alla signora, invece di utilizzare la pec come giustificato dall'invio del reclamo, riferiva di non avere alcuna comunicazione, pur avendone dato atto con il messaggio di posta elettronica che riferiva di mettersi in contatto con l'operatore per comunicazioni. 3) Sul merito della controversia si ravvisa, invece, come nella fattispecie odierna ci troviamo di fronte ad: un disservizio telefonico, oltre che al ricevimento di bollette con importi spropositati. Il disservizio è dovuto alla mancata tutela nei confronti del cliente che ogni compagnia deve avere per questo tipo di situazioni visto che, la signora, essendo consumatrice è la parte debole e certo non può tutelarsi da sola, visto che il sistema utilizzato per questa che definirei frode, è pur sempre una numerologia telefonica riconducibile all'operatore in questione che non ha utilizzato "la diligenza del buon padre di famiglia". Inoltre pur non avendo la volontà di chiamare un numero a pagamento, ma solo la segreteria telefonica (alleghiamo quanto ricevuto via SMS) l'importo addebitato è sproporzionato rispetto a quanto la cliente ha avuto in cambio ovvero pochi secondi di conversazione. E che non si dica che lo scrivente, nella sua qualità di utente/consumatore avrebbe dovuto andare a leggere le clausole contrattuali oppure sapere quali sono i tecnicismi legati a segreteria telefonica oppure a numeri a pagamento".*

*Parte istante ha concluso "riporta[ndosi] alle conclusioni e alle richieste risarcitorie formulate nella domanda introduttiva del presente procedimento".*

#### **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 ii) volta a ottenere un indennizzo per il "tempo (...) perduto per richiedere il rimborso senza avere seguito alcuno e lo stato di agitazione creato", si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute, nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione all'omessa risposta ai reclami.*

Ciò premesso, la presente disamina avrà a oggetto l'addebito conseguente ad un SMS a sovrapprezzo sull'utenza privata n. 347 341xxxx e sulla mancata risposta ai reclami.

La domanda *sub i)* volta ad ottenere “*il rimborso dei 12,20 euro, addebitati per 30 secondi complessivi, importo non dovuto e fuori da ogni possibile tariffazione applicabile*” può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Parte istante ha lamentato di aver ricevuto “*un SMS da un numero 351... che (...) diceva di richiamare un 899193... per ascoltare un messaggio in segreteria*”. L'istante ha, altresì, evidenziato di aver chiamato “*il numero, convinta di avere risposta riguardo il messaggio in segreteria, ma [le veniva addebitato] per 2 volte euro 6,10 per una chiamata di 1 secondo e una ulteriore di 29 secondi*”.

Di contro la società Iliad, con riferimento “*alla tariffazione*”, ha dedotto che “*la stessa è corretta perché conforme a ciò che era previsto dalla Brochure prezzi per le numerazioni a sovrapprezzo/premium1 (tra cui sono ricomprese le numerazioni “899” come quella relativa al caso che ci occupa - cfr. doc. 2 p. 19)*”.

Al riguardo ha “*precisa[to] oltretutto che i servizi a pagamento si possono bloccare in qualsiasi momento dalla propria Area personale come indicato sul sito web Iliad (doc. 5) e come precisato dalla Carta dei servizi (art. 3.5 doc. 6)*”. Ha richiamato in nota, che “[p]eraltro, come previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto (doc. 4): “*Il costo di eventuali servizi aggiuntivi e/o opzionali (non coperti dal corrispettivo mensile, inclusi i servizi a sovrapprezzo ex decreto Min. Com. 145/2006) sarà addebitato sul credito della SIM*”.

Tuttavia la medesima società non ha fornito prova in ordine al consenso univoco dell'istante all'attivazione di ulteriori servizi *premium* (quale, ad esempio, copia dei log di attivazione o dell'url della *landing page* navigata dal cliente).

Sul punto si evidenzia che il D. M. 2 marzo 2006, n. 145, Regolamento recante la disciplina dei servizi a sovrapprezzo, all'art. 12 dispone che “*le informazioni o prestazioni dei servizi a sovrapprezzo sono precedute, indipendentemente dalla durata del servizio, da un messaggio di presentazione, chiaro ed esplicito*” e all'art. 13 che “*il servizio a sovrapprezzo è erogato solo dopo l'esplicita accettazione da parte dell'utente finale*”.

Spettava, dunque, all'operatore provare che l'utente avesse effettivamente richiesto e sottoscritto la fornitura dei servizi in questione, prova che non è stata fornita dalla società convenuta. Nel caso di specie, Iliad non ha fornito documentazione idonea a provare l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di attivare la fornitura di tali servizi. L'operatore non avrebbe quindi potuto addebitare il relativo costo sul conto telefonico dell'utente ovvero sul credito residuo, stante la mancata acquisizione, da parte del fornitore del servizio, dell'esplicito consenso da parte dell'utente stesso.

Inoltre, a fronte della contestazione circa l'applicazione di “*una tariffa di 6,10 euro per un totale di 2 chiamate di 1 secondo e 29 secondi*”, l'operatore non ha dato contezza del traffico fruito consapevolmente per attivazioni a servizi a sovrapprezzo.

Al riguardo viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n.

10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Ne consegue, in accoglimento della richiesta *sub i)* volta ad ottenere il rimborso degli *“importi indebitamente fatturati”*, che la società Iliad è tenuta a regolarizzare, con riferimento all'utenza n. 347 341xxxx, la posizione amministrativo-contabile dell'istante mediante il rimborso della somma di euro 12,20 (dodici/20).

La domanda *sub ii)* sotto il profilo della mancata risposta ai reclami, l'istante ha dedotto che di aver inviato reclami a mezzo PEC, di cui, la prima *“redatta il 27-10-20 (...), reclamo questo al quale Iliad XXX non ha dato risposta”* L'istante ha fatto riferimento, *“inoltre, [] tre chiamate al servizio 177 (due il 27-12-20 e una il 28-12-20) entro il termine previsto dalla delibera n. 173/07/CONS., reclamo che poi è sfociato nel tentativo di conciliazione (negativo) del 09-01.2021”*.

Dagli atti del procedimento risulta debitamente documentato, da parte dell'istante, il reclamo del 28 dicembre 2020 inviato per PEC.

L'operatore ha evidenziato di aver rigettato la richiesta di rimborso dell'istante e *“[s]ul punto, [ha osservato che] è pacifico che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi, facendo venir meno la possibilità di applicare l'indennizzo richiesto (cfr. Delibera n. 79/19/CIR). Inoltre l'operatore ha precisato che “[a] maggior ragione si considerano riscontrate per definizione le precedenti o ulteriori segnalazioni telefoniche non appena l'operatore del call center risponde alla telefonata”*.

In proposito, si ritiene priva di pregio la considerazione espressa dall'operatore in memorie dall'operatore Iliad, secondo cui il deposito dell'istanza di conciliazione determina la rinuncia alla gestione del reclamo, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronunciamento in tal senso, dal quale tuttavia si ritiene di doversi discostare per le seguenti motivazioni. In effetti, premesso che tale deduzione non trova fondamento in alcuna disposizione regolamentare, va tenuto conto 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 premesso la doglianza dell'istante volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami è fondata per le ragioni che seguono.

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”*.

Nel caso di specie agli atti non risulta una risposta *“adeguatamente motivata”* al reclamo sopraindicato. L'operatore dedotto di aver risposto con e-mail del 31 dicembre 2020, allegando una schermata estratta dai propri sistemi aziendali. Al riguardo è opportuno precisare che lo stesso

“screenshot” riferibile ad un sistema ad uso interno, prodotto dall’operatore in memoria, non è idoneo di per sé ad attestare il ricevimento del riscontro.

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 28 dicembre 2020, il *dies a quo* nella data dell’11 febbraio 2021, 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 23 febbraio 2021.

Pertanto, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’indennizzo la mancata risposta al reclamo del 27 marzo 2019, da computarsi nella misura massima di euro 30,00 (trenta/00), computato secondo il parametro di euro 2,50 per n.12 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

### **DETERMINA**

- La società Iliad Italia XXX è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa – contabile, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con riferimento all’utenza n. 347 341xxxx, mediante il rimborso, con le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia, della somma di euro 12,20 (dodici/20).

- La società Iliad Italia XXX 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 30,00 (trenta/00) a titolo d’indennizzo per la mancata/ritardata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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