

DELIBERA N. 24/26/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
ILIAD ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 22,
DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 8/15/CIR
(CONTESTAZIONE N. 2/25/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 gennaio 2026;

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”*, di seguito il *“Codice”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito *“Regolamento”*), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 38/11/CONS, del 3 febbraio 2011, recante *“Approvazione del regolamento in materia di trasparenza ed efficacia del servizio di televoto”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 443/12/CONS, del 4 ottobre 2012;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 8/15/CIR, del 13 gennaio 2015, recante *“Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e*

disciplina attuativa, che modifica ed integra il Piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/CIR”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 85/21/CIR;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 2/25/DTC, del 10 aprile 2025, notificato in pari data alla società Iliad Italia S.p.A.;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0116098 del 12 maggio 2025, con cui la società Iliad Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 del Regolamento, e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Iliad Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 19 maggio 2025;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0123937 del 19 maggio 2025, con cui la società Iliad Italia S.p.A. ha fornito alcuni chiarimenti successivi all’audizione tenutasi in pari data e relativi alla cessazione della condotta contestata;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0134837 del 30 maggio 2025, con cui la società Iliad Italia S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

VISTA la nota del 16 ottobre 2025, prot. n. 0260570, con cui l’Autorità ha comunicato alla società Iliad Italia S.p.A. la decisione di inammissibilità della proposta di impegni assunta dal Consiglio all’esito della riunione del 7 ottobre 2025;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0309766 del 2 dicembre 2025, con cui la società Iliad Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria conclusiva rispetto alla condotta oggetto di contestazione;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nel mese di novembre 2024 è pervenuta una segnalazione trasmessa da un utente che ha lamentato di aver ricevuto reiterati errati addebiti da parte della società Iliad Italia S.p.A. (di seguito anche la “Società” o “Iliad”) a seguito dell’invio di SMS *premium* verso numerazioni in decade 455 (raccolta *Telethon*) e 475 (televoto Sanremo).

Nella segnalazione l’istante non ha contestato gli addebiti per gli SMS *premium*, pari a 2,00 euro per gli SMS solidali e 0,50 euro per il televoto di Sanremo, bensì l’addebito di un ulteriore costo per l’SMS di invio, pari a 0,28 euro, effettuato da Iliad per ciascun SMS *premium* inviato, inclusi i casi di donazione/televoto non andati a buon fine per credito esaurito.

Dalle verifiche d’ufficio, svolte in data 16 dicembre 2024, è emerso che, alla pagina del sito aziendale relativa alle iniziative solidali, Iliad informava gli utenti che il costo della donazione di 2,00 euro (IVA esente) sarebbe stato interamente devoluto all’organizzazione titolare del progetto e sarebbe stato prelevato dal credito residuo in

aggiunta all'importo dell'offerta mensile, senza fare menzione di ulteriori costi di invio addebitabili all'utente o prelievi dal *plafond* SMS, ma aggiungendo che *“Per donare dovrai quindi avere un credito residuo pari ad almeno il costo dell'SMS”*.

A tal proposito, dall'esame dei documenti allegati dall'utente a sostegno di quanto segnalato, si è potuto constatare che Iliad ha addebitato sempre il costo dell'SMS di invio, in aggiunta all'importo della donazione e, anche nei casi di credito insufficiente o nullo, pur non addebitando il costo della donazione, ha addebitato il costo dell'SMS che è stato scalato al momento della ricarica successiva. Infatti, dal credito dell'utente è stato dapprima scalato solo l'importo dell'SMS e, pochi minuti dopo (a seguito di presumibile ricarica del credito), quando l'utente ha inviato nuovamente l'SMS solidale, gli è stato addebitato, oltre all'importo della donazione, anche quello del nuovo SMS inviato.

L'utente si è trovato, in tal modo, ad aver effettuato una sola donazione, ma pagato ben 2 volte l'importo dell'SMS collegato alla stessa donazione. Analogamente, l'utente ha ricevuto l'addebito per un SMS inviato ai fini del Televoto in occasione del Festival di Sanremo, edizione 2024, in aggiunta al costo previsto per il voto pari, come detto, a 0,50 euro.

Il segnalante, preso atto degli addebiti, ha, altresì, avviato istanza di conciliazione presso il CORECOM Toscana, come da verbale di conciliazione in cui Iliad, escludendo errori di sistema o di sovrapposizione dei servizi offerti, ha dichiarato di aver agito nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti.

Più precisamente, l'operatore ha sostenuto la correttezza degli addebiti a consumo, evidenziando che, al momento dell'invio degli SMS, in tutte le SIM intestate all'utente l'offerta tariffaria Iliad Giga 40 non era attiva a causa del credito insufficiente per il suo rinnovo mensile. A tal proposito, Iliad ha richiamato l'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto secondo cui *“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”*.

Al fine di svolgere ulteriori approfondimenti circa il rispetto della normativa di settore nel mercato di riferimento, in data 12 e 13 marzo 2025 si è provveduto a verificare le informazioni presenti sui siti dei principali operatori aderenti ai servizi di donazioni solidali e televoto. Dalle analisi svolte, è emerso che nessuno degli operatori oggetto delle verifiche appare applicare costi ulteriori a quelli previsti dalla donazione/votazione, della cui entità gli utenti sono informati nelle apposite pagine dei rispettivi siti aziendali.

Con lo scopo di ottenere una conferma di quanto rilevato sui siti *web*, con note inviate il 21 e 26 marzo 2025 ai principali operatori di telefonia mobile, è stato chiesto di dettagliare tutti gli addebiti all'utenza in caso di invio di SMS solidali e di televoto.

I suddetti operatori, con note acquisite in data 24, 26 e 27 marzo 2025, hanno confermato che l'utente paga esclusivamente il costo della donazione o del voto e che non viene applicato alcun addebito aggiuntivo per il costo dell'SMS inviato, né per

offerte a consumo, né per offerte che includano un *plafond* di SMS, sia in caso di donazione/voto andato a buon fine sia in caso di voto non valido o donazione non eseguita (per credito insufficiente).

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 2/25/DTC, del 10 aprile 2025, notificato alla parte in pari data, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Iliad per la violazione dell'art. 22, dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, per aver applicato agli SMS diretti verso numerazioni a sovrapprezzo per chiamate di massa, in decade 455 e 47, in occasione di raccolta per donazioni fondi o televoto, un costo di trasmissione non previsto dalla regolamentazione vigente.

D'altra parte, la condotta tenuta dall'operatore ha comportato, complessivamente, la violazione del limite massimo addebitabile, nel caso di SMS solidali, di 2 euro previsto dal PNN.

Sotto diverso profilo, le informative rese agli utenti sul sito aziendale della Società non sono risultate chiare ed esaustive rispetto ai descritti costi, non agevolando scelte consapevoli da parte degli utenti medesimi.

2. Deduzioni della Società

Iliad, nei propri scritti difensivi e in sede di audizione, ha rassegnato le seguenti giustificazioni.

La Società ha confermato il pieno rispetto della normativa e regolamentazione applicabili con riferimento all'erogazione di servizi di raccolta fondi e televoto attraverso l'invio di SMS, verso numerazioni a sovrapprezzo, in decade 45 e 47.

In merito ai **costi addebitati per l'invio dell'SMS**, la Società ha rappresentato che, in conformità con quanto comunicato agli utenti nell'apposita pagina informativa, pubblicata sul sito *corporate* della Società e sulla *homepage* del sito Iliad, nel caso delle raccolte fondi, ha impostato i propri sistemi per:

- i) addebitare all'utente il costo pieno della donazione (pari a 2 euro - IVA esente), prelevandolo dal credito residuo;
- ii) devolvere l'intero importo prelevato a favore delle Onlus titolari del progetto di raccolta fondi;
- iii) non applicare alcun costo aggiuntivo al cliente finale per l'invio degli SMS.

La Società, inoltre, ha evidenziato di aver previsto l'invio, a tutti gli utenti, di un "SMS con addebito", in caso di donazione andata a buon fine, e di un "SMS di KO" in caso di fallimento dell'invio per credito insufficiente.

Analogamente, con riferimento ai servizi di televoto, Iliad ha dichiarato di aver impostato i propri sistemi per:

- i) addebitare agli utenti esclusivamente l'importo previsto dalla campagna via telefono comunicato durante la trasmissione dell'evento;

- ii) non addebitare agli utenti alcun costo in caso di invio di SMS oltre il numero massimo consentito di SMS di televoto, credito insufficiente al televoto o invio dell'SMS *Premium* oltre le tempistiche massime previste;
- iii) inviare a tutti gli utenti un "SMS di *caring*" in caso di invio di un voto valido e un "SMS di KO" in caso di fallimento dell'invio per credito insufficiente e/o superamento del tetto massimo di voti inviabili dalla singola utenza fissato dall'organizzatore dell'evento.

Quanto sopra sarebbe, secondo la Società, in pieno accordo con quanto previsto dai Regolamenti dei servizi di televoto pubblicati dagli organizzatori degli eventi, incluso il Regolamento di Sanremo 2024 citato nella contestazione.

La Società, in ogni caso, ha dichiarato di aver prontamente avviato le verifiche interne per analizzare quanto segnalato, riscontrando un'anomalia dei propri sistemi di *billing* che è stata prontamente sanata.

L'anomalia riscontrata, secondo Iliad, è riferibile a una fattispecie, del tutto residuale, per cui si è verificato un disallineamento dei sistemi di *billing* che ha comportato la fatturazione del costo dell'SMS a consumo nel caso di offerta mensile non rinnovata ed effettuazione da parte del cliente di donazioni solidali o televoto in tale specifica situazione.

A tal proposito, la Società ha chiarito che, di norma, in conformità con quanto previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto, in caso di mancato rinnovo dell'offerta a volume (offerta mensile con *plafond* di traffico dati, voce e SMS), è prevista (fino al rinnovo dell'offerta stessa) la tariffazione a consumo dei servizi di SMS, voce e dati, definita dalla *Brochure* prezzi e riportata all'interno dei prospetti di trasparenza tariffaria di ciascuna offerta.

Come riportato sopra, Iliad ha, quindi, sostenuto di non applicare costi aggiuntivi rispetto agli importi previsti per le donazioni solidali e televoto nel pieno rispetto della normativa applicabile. Quindi, al cliente finale viene addebitato sul credito residuo solamente il costo previsto dalla singola campagna solidale o di televoto.

Nella peculiare casistica segnalata dall'Autorità, si è verificato un mancato allineamento dei sistemi di *billing*, che hanno agito in modalità compartimentale senza uno scambio di informazioni e, come conseguenza, non hanno riconosciuto che l'SMS inviato dal cliente finale fosse associato a una donazione solidale/televoto e quindi, in linea con quanto previsto sia dall'offerta commerciale sia dalla *brochure* prezzi, hanno addebitato sia il costo dell'SMS *premium* sia quello relativo all'SMS a consumo. Il disallineamento informativo tra i due sistemi, rilevato solo in seguito alla segnalazione oggetto del procedimento, ha determinato il doppio addebito.

A riprova della eccezionalità della fattispecie, Iliad ha confermato che, in base alle verifiche effettuate sui propri sistemi, a partire dal 2019, a fronte di un'attuale *customer base* di circa 12 milioni di utenti, solamente (*omissis*) utenti, oltre al segnalante, hanno aperto un reclamo per la casistica in questione.

L'irrilevanza degli importi contestati (meno di euro (*omissis*)) e dei pochi reclami che sono stati gestiti in autonomia dal *Customer Care* (o da consulenti legali esterni) non ha fatto emergere a livello aziendale la presenza di un'anomalia di configurazione dei sistemi di *billing*.

In ogni caso, Iliad ha fatto presente di aver proceduto, anche in sede di reclami al *Customer Care*, a rimborsare eventuali importi degli SMS addebitati, a conferma della correttezza e della buona fede della Società, che ha operato senza alcun intento commerciale né tanto meno alcuna volontà di violare la normativa di settore o gli impegni contrattualmente assunti nei confronti degli utenti.

In ordine alla presunta **mancata trasparenza delle informative rese agli utenti**, Iliad ha rimarcato che le comunicazioni informative riguardanti i costi relativi agli SMS *premium* presenti all'interno del sito *web* e dei documenti contrattuali sono chiare ed esaustive.

Difatti, secondo la Società, l'informativa relativa alle iniziative solidali pubblicata sul proprio sito *corporate*¹ fornisce informazioni di dettaglio circa:

- a. il costo della donazione (pari a 2 euro - IVA esente);
- b. il fatto che l'importo sarà interamente devoluto a favore delle Onlus titolari del progetto di raccolta fondi;
- c. il fatto che l'importo sarà prelevato dal credito residuo in aggiunta alla tariffa dell'offerta mensile, specificando che *"Per donare dovrai quindi avere un credito residuo pari ad almeno il costo dell'SMS"*.

A parere della Società, questa informativa, completata dall'invio degli SMS già sopra descritti, risulterebbe pienamente conforme a quanto previsto dall'art. 5, comma 4, del *Codice di Autoregolamentazione*, secondo il quale *"Nel caso di servizi di comunicazione elettronica prepagati la donazione sarà possibile (sia in caso di donazione singola sia in caso di donazione ricorrente) se e solo se risulta disponibile credito sufficiente sulla posizione del cliente al momento della richiesta di addebito. Dovrà essere cura del cliente assicurarsi di avere credito sufficiente quando decide di aderire ad una campagna di donazione"*.

Con riferimento ai servizi di televoto, Iliad ha dichiarato che, come previsto dai Regolamenti di riferimento e in linea con le previsioni di questi ultimi, sono stati inviati ai propri utenti specifici SMS informativi, fornendo piena informativa circa l'esito dell'invio dell'SMS *premium* e i costi applicati.

Da ultimo, la Società ha osservato che non sarebbero comunque sussistenti i presupposti per l'irrogazione di una sanzione.

In primo luogo, infatti, Iliad ha evidenziato che la base giuridica di un'ipotetica sanzione è stata identificata nell'art. 30, comma 12, del *Codice*, relativa all'applicazione

¹ cfr. <https://corporate.iliad.it/solidali/>

della sanzione nei confronti dei “*soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell’Autorità, impartiti ai sensi della presente legge*”.

Tuttavia, nel caso di specie, secondo Iliad è pacifico come essa non abbia ricevuto nessun precedente ordine o diffida da parte dell’Autorità in relazione all’oggetto della contestazione né alcuna richiesta di informazioni da parte dell’Autorità che le avrebbe consentito di avere contezza dell’anomalia riscontrata.

In via di ulteriore subordine, l’insussistenza di presupposti di una sanzione è confermata anche dall’analisi dei criteri di cui all’art. 11 della legge n. 689/1981:

a) **gravità della violazione:** a parere di Iliad, le condotte oggetto della contestazione possono essere riconducibili tutt’al più a una violazione lieve, involontaria e priva di effetti. A tale riguardo, la stessa contestazione nulla direbbe sugli effetti (insussistenti) nei confronti di un numero particolarmente esiguo di utenti che, come sostenuto dalla Società, hanno sempre avuto la possibilità di vedersi soddisfatti con il dovuto rimborso. Per completezza, Iliad ha rammentato sia l’esiguità degli importi in rimborso che l’irrisorietà del numero delle contestazioni effettuate a carico di Iliad;

b) **opera svolta dall’agente per l’eliminazione o l’attenuazione delle conseguenze della violazione:** Iliad ha osservato che, non appena ricevuta la contestazione, si è attivata sin da subito per eliminare tutti i profili di censura ivi indicati, adottando misure tecniche volte a rimuovere tempestivamente la condotta contestata riferita agli addebiti del costo dell’SMS *Premium*;

c) **personalità dell’agente:** sotto un profilo soggettivo, Iliad ha sottolineato di non aver ottenuto alcun vantaggio dalla condotta posta in essere, né di aver cagionato alcuna alterazione della concorrenza nel mercato. Inoltre, l’implementazione di alcune misure spontanee dimostrerebbe la sua piena buona fede e intento collaborativo con l’Autorità;

d) **condizioni economiche dell’agente:** Iliad ha evidenziato che le proprie condizioni economiche sono significativamente negative, come dimostrato dall’ultimo bilancio approvato che, con riferimento al 2023, mostra una perdita di esercizio elevata, pari a circa euro 432,22 milioni che, peraltro, fa seguito a quella già registrata negli anni precedenti.

Infine, con la predetta memoria, l’operatore ha inteso presentare anche una proposta preliminare di impegni, ai sensi dell’art. 13 del *Regolamento*, seguita dalla proposta definitiva trasmessa con nota del 30 maggio 2025, ritenuta non ammissibile dall’Autorità all’esito della riunione di Consiglio del 7 ottobre 2025.

3. Integrazioni istruttorie della Società

Con la memoria conclusiva del 2 dicembre 2025, la Società ha fornito ulteriori elementi istruttori rispetto alla condotta oggetto di contestazione, ribadendo quanto segue.

a) *In merito all’addebito di costi per gli SMS inviati dagli utenti per servizi solidali/televoto*

Iliad ha sottolineato come la dinamica che ha portato all'addebito involontario del costo dell'SMS a consumo si sia verificata per effetto di un'anomalia tecnica sui sistemi di *billing*, relativa a una circoscritta casistica residuale di clienti che hanno effettuato donazioni solidali/televoto in assenza del rinnovo dell'offerta mensile utilizzando il credito residuo disponibile.

La Società ha nuovamente rappresentato di aver cessato la condotta in data 23 aprile 2025, ossia in una data antecedente la presentazione degli impegni preliminari e, a conferma di ciò, ha evidenziato che, da tale data, non ha ricevuto alcuna segnalazione/reclamo da parte degli utenti in merito alle attività di donazioni solidali/televoto.

A ulteriore riprova della cessazione della condotta contestata, Iliad ha analizzato il traffico relativo ai primi eventi di raccolte solidali e di televoto aperti successivamente al 23 aprile 2025.

Nel periodo 5 maggio – 22 luglio 2025 sono stati attivati tre eventi di raccolte solidali/televoto che hanno complessivamente generato un totale di (*omissis*) SMS. Di questi, solo (*omissis*) SMS, quindi lo (*omissis*) %, sono stati inviati da clienti che non avevano rinnovato la propria offerta e quindi erano in regime di tariffazione a consumo. In nessuno di questi casi (inclusi i (*omissis*) inviati dai clienti a consumo) Iliad ha addebitato alcun costo per l'invio dell'SMS ulteriore rispetto agli importi delle donazioni solidali/televoto.

La Società ha, quindi, precisato che tutte le votazioni/raccolte fondi dei clienti con un profilo a consumo sono state correttamente tariffate, applicando, anche nei casi di mancato rinnovo dell'offerta mensile da parte del cliente, il solo importo previsto e pubblicizzato per la donazione/televoto effettuata senza ulteriori addebiti per l'invio del solo SMS.

Quanto sopra evidenziato conferma, a parere di Iliad, l'avvenuto allineamento della fatturazione dei sistemi di *billing* e rappresenta un'ulteriore dimostrazione che quanto contestato dall'Autorità nel procedimento *de quo* sia, in realtà, riconducibile a tale errore tecnico dei sistemi di *billing*, con impatto del tutto marginale sia per il numero di utenti coinvolti sia per gli importi addebitati.

Proprio l'irrelevanza degli importi fatturati sarebbe un'ulteriore prova della buona fede di Iliad perché sarebbe fuori da ogni logica commerciale esporre volutamente la Società al rischio di una violazione della normativa priva di alcun vantaggio economico.

b) In merito al mancato rispetto degli obblighi di trasparenza informativa

Per quanto concerne la contestazione relativa al mancato rispetto degli obblighi di trasparenza informativa, la Società ha rimarcato di aver adottato, in ottica di massima collaborazione e prendendo atto dei rilievi mossi dall'Autorità, ulteriori misure spontanee volte a ulteriormente migliorare i profili di trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti sulle modalità di addebito del costo dell'SMS di donazione solidale/ televoto. Di conseguenza, la Società non ha ritenuto condivisibile quanto sostenuto dall'Autorità, con la comunicazione del 16 ottobre 2025, circa la

mancata cessazione della condotta che ha impedito l'ammissibilità della proposta di impegni presentata il 12 maggio 2025, in quanto non vi è mai stata una condotta di mancata trasparenza su tali servizi.

Pertanto, alla luce della propria condotta in buona fede, delle informazioni fornite agli utenti, nonché dei volumi e degli importi oggetto dell'anomalia, secondo Iliad, l'Autorità dovrebbe procedere con un'archiviazione del procedimento sanzionatorio in corso senza l'accertamento di una violazione.

c) In merito al presidio sanzionatorio applicabile e alla quantificazione della sanzione

In aggiunta, la Società ha dichiarato che sarebbe evidente come l'eventuale principio di trasparenza presuntivamente violato da Iliad sia del tutto estraneo all'ambito di un'eventuale violazione del Piano di Numerazione Nazionale (PNN), ma vada ricondotto al più nel concetto di trasparenza informativa di cui alla delibera n. 179/03/CSP, ove all'art. 4 dell'allegato A è stabilito che: *"1. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi; 2. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie dei consumatori più deboli [...]"*.

In tale prospettiva, Iliad ha osservato che l'applicazione della delibera n. 179/03/CSP sia non solo maggiormente coerente con la natura della condotta, ma anche conforme ai criteri di proporzionalità, ragionevolezza e collaborazione che devono guidare l'Autorità nell'irrogazione e quantificazione di una eventuale sanzione.

Tale qualificazione della fattispecie ai sensi della citata delibera n. 179/03/CSP - e della disciplina prevista dall'Art. 98 - *quindecies* del *Codice*, rubricato "Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni", consentirebbe, infatti, di riconoscere la buona fede di Iliad, la tempestività degli interventi correttivi e l'assenza di effetti lesivi per l'utenza, con conseguente applicazione di una sanzione di entità ridotta.

Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità non provvedesse all'archiviazione dell'intero procedimento, un'eventuale sanzione, sulla base di quanto prospettato dalla Società, dovrebbe ricadere nell'ambito applicativo dell'art. 30, comma 19 (sanzione prevista, appunto, per la violazione del citato art. 98 - *quindecies* del *Codice*), più rispondente e proporzionata alla condotta contestata con il presente procedimento.

In ogni caso, Iliad ha chiesto l'applicazione della riduzione a un terzo della sanzione edittale contestata con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, come espressamente previsto al comma 27, del medesimo art. 30, del *Codice*, il quale dispone che: *"[l]e sanzioni di cui al presente articolo possono essere ridotte fino ad un terzo, tenuto conto della minima entità della violazione; dell'opera svolta dall'agente per*

l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e delle dimensioni economiche dell'operatore".

La riduzione auspicata sarebbe giustificata, a parere della Società, considerando quanto segue:

1) *“tenuto conto della minima entità della violazione”*: le conseguenze dell'errore dei sistemi di *billing* hanno causato un danno trascurabile sia riguardo all'entità dei clienti coinvolti sia al valore economico. Non solo, non appena edotta dell'anomalia, sono stati eseguiti interventi correttivi sui sistemi tempestivi e in grado di risolvere alla radice il verificarsi di ulteriori casi;

2) *“dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione”*: Iliad ha attuato una serie di azioni proprio nei giorni successivi al ricevimento della contestazione che sicuramente hanno migliorato la trasparenza nei confronti dei clienti finali, rendendosi quindi immediatamente proattiva non solo nell'attenuazione ma anche nell'eliminazione di ogni conseguenza colpevole.

A maggior sostegno di quanto sopra espresso, la Società ha richiamato anche i criteri di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981 ai fini della quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie, sostenendo quanto segue:

- a) **gravità della violazione**: le condotte oggetto della contestazione sarebbero riconducibili tutt'al più a una violazione lieve e priva di effetti in capo ai clienti finali;
- b) **opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**: Iliad, non appena ricevuta la contestazione, ha adottato e pianificato alcune misure volte a rimuovere tempestivamente la condotta contestata e si è attivata sin da subito per eliminare tutti i profili di presunta non conformità e le asserite conseguenze delle stesse;
- c) **personalità dell'agente**: sotto un profilo soggettivo, Iliad non ha ottenuto alcun vantaggio (men che meno economico) dalla condotta posta in essere, né ha cagionato alcuna alterazione della concorrenza nel mercato. Inoltre, l'implementazione delle misure spontanee che Iliad ha prontamente implementato dimostra la sua piena buona fede e intento collaborativo con l'Autorità;
- a) **condizioni economiche dell'agente**: Iliad per l'anno 2024 ha depositato un bilancio in perdita.

4. Quadro normativo e regolamentare

Il Piano di numerazione, definito da ultimo con delibera n. 8/15/CIR, stabilisce quali numerazioni debbano essere destinate ai diversi servizi e, in particolare, destina la decade 4 ai servizi interni di rete e servizi tramite SMS/MMS e trasmissione dati.

In particolare, all'art. 22, dell'allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, come successivamente modificato e integrato dalle delibere nn. 17/17/CIR e 85/21/CIR, sono disciplinate le ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo riservate esclusivamente ai servizi svolti attraverso SMS/MMS e altre tipologie di trasmissione dati, tra cui i codici 455 e 47, oggetto della segnalazione, secondo quanto riportato nella figura seguente:

| Articolo 22 | | |
|--|--|------------------|
| (Ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo: numerazioni per servizi SMS/MMS e trasmissione dati) | | |
| <i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i> | 1. In aggiunta alle numerazioni di cui ai precedenti artt. 20 e 21, sono attribuite ai servizi a sovrapprezzo anche altre numerazioni, riservate esclusivamente ai servizi svolti attraverso SMS/MMS (<i>Short Message Service/Multimedia Message Service</i>) ed altre tipologie di trasmissione dati, secondo quanto riportato nella tabella seguente: | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | Categorie servizi a sovrapprezzo | Codici associati |
| a) | servizi di carattere sociale-informativo, con esclusione del servizio informazioni abbonati | 44 |
| b) | servizi di chiamate di massa, con esclusione dei servizi di raccolta fondi di cui alle lettere e) ed f) | 47 |
| c) | servizi di intrattenimento | 48 |
| d) | servizi a sovrapprezzo di vendita di prodotti e servizi trasmessi direttamente ed esclusivamente attraverso la rete di comunicazione elettronica, ovvero servizi caratterizzati da un titolo digitale trasmesso in forma elettronica rappresentativo del bene e/o del servizio acquistato | 48 |
| e) | servizi di raccolta fondi per fini benefici di utilità sociale da parte di enti, organizzazioni e associazioni senza fini di lucro e di amministrazioni pubbliche | 455 |
| f) | Servizi di raccolta di fondi per campagne che promuovono la partecipazione alla vita politica | 499 |
| <p>Il codice 46 è riservato per usi futuri. Limitatamente ai servizi di raccolta fondi svolti sulle numerazioni a codice 455 e 499, l'accesso ai servizi stessi è consentito anche tramite chiamate in fonia da rete fissa. In tal caso si applicano le disposizioni dell'art. 5, comma 4.</p> | | |
| <p>28</p> <p>Allegato A alla delibera n. 8/15/CIR</p> | | |

Figura 1: Articolo 22 PNN

Al comma 8, dell'art. 22, è precisato che *“I fornitori dei servizi di comunicazioni elettroniche ed i fornitori di contenuti che impiegano le numerazioni di cui al presente articolo adottano un codice di autoregolamentazione che include la definizione uniforme e comune tra i vari fornitori di servizi di prassi per l'informazione sui prezzi dei servizi, sulle modalità di attivazione e disattivazione dei servizi stessi e della prestazione di blocco delle comunicazioni, e prevede, altresì, le necessarie tutele a favore dell'utenza, con particolare riguardo alla gestione dei reclami e, nel caso, delle numerazioni di cui al comma 1, lett. e) ed f), allo storno degli addebiti contestati, che è sempre eseguito su richiesta scritta dell'utente, anche via posta ordinaria e via posta*

elettronica, inoltrata entro trenta giorni dall'addebito sul credito o sul conto telefonico. I codici di autoregolamentazione sono comunicati all'Autorità per le valutazioni di propria competenza".

Nel considerato 3 del *Codice di autoregolamentazione*, nella versione aggiornata al mese di febbraio 2022, è disposto che: ***"il ricavato effettivo delle donazioni - da intendersi ciò che Operatore effettivamente incassa dal proprio cliente - effettuate sia attraverso SMS sia dalle utenze di telefonia fissa e mobile (ove applicabile) attraverso una chiamata in fonia è interamente devoluto all'ETS Destinatario"***.

All'art. 5 del suddetto *Codice di autoregolamentazione*, rubricato *"Valore delle Numerazioni 455XY da rete mobile e da rete fissa e trasparenza informativa)"* è previsto che:

"1. Per le Numerazioni la cui assegnazione è disciplinata dal presente Codice, il valore che il cliente potrà donare tramite ciascun SMS sarà pari a 2 euro.

2. Per le stesse Numerazioni, il valore che il cliente potrà donare, in modalità singola e, qualora prevista, ricorrente, effettuando una chiamata da rete fissa e, qualora prevista, da mobile potrà essere un valore nell'insieme 2, 5 10 euro.

*3. Il valore della chiamata e/o dell'SMS applicato da ciascun Operatore verrà comunicato di volta in volta per ogni iniziativa da parte dell'ETS destinatario della Numerazione, in linea con i tagli previsti dal comma precedente, **garantendo la massima trasparenza verso l'utente.***

4. Nel caso di servizi di comunicazione elettronica prepagati la donazione sarà possibile (sia in caso di donazione singola sia in caso di donazione ricorrente) se e solo se risulta disponibile credito sufficiente sulla posizione del cliente al momento della richiesta di addebito. Dovrà essere cura del cliente assicurarsi di avere credito sufficiente quando decide di aderire ad una campagna di donazione."

I prezzi massimi, applicabili ai clienti, per le chiamate alle numerazioni di cui all'art. 22, sono riportati nella tabella 1, dell'Allegato 1, al Piano di numerazione, di cui si riporta di seguito l'estratto, da cui si evince che il prezzo massimo addebitabile all'utente in caso di numerazione 455 su rete mobile è 2,00 euro e non è previsto nessun altro prezzo forfetario o costo di invio.

Allegato 1 al Piano di numerazione

Tabella 1 : Soglie di prezzo massimo. I valori indicati non includono l'IVA.

| Rete | Articolo del Piano di Numerazione | Codice | Quota massima alla risposta (euro) | Prezzo minutorio massimo (euro) |
|------|-----------------------------------|--------|------------------------------------|---------------------------------|
|------|-----------------------------------|--------|------------------------------------|---------------------------------|

Autorevolezza per le G

| | | |
|---|--------------|--|
| Art. 22 – Ulteriori numerazioni per servizi a sovrapprezzo: numerazioni per servizi SMS/MMS e trasmissione dati | 44 47, 48 | 5,00 prezzo forfetario per servizi una tantum (NOTA 2) |
| | | 20,00 mensili, per servizi in abbonamento |
| | 455, 499 | 2,00 |
| | | 10,00 per servizi in fonia da rete fissa |

NOTA 2: In caso di prezzo forfetario per servizi una tantum superiore a 2 euro i fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche adottano un sistema per incrementare la consapevolezza del cliente, che può consistere nell'obbligo di indicazione esplicita del prezzo nella sintassi di richiesta del servizio, con rifiuto di erogazione in caso di non corrispondenza con il prezzo effettivamente praticato, ovvero nell'invio al cliente di un SMS con richiesta di accettazione esplicita del prezzo mediante un ulteriore SMS, ovvero ancora in un diverso sistema approvato dall'Autorità.

Parimenti per le numerazioni in decade 47 il prezzo forfetario massimo applicabile è pari a 5,00 euro per servizi *una tantum*.

A tal proposito, in materia di televoto, occorre far riferimento anche a quanto previsto dall'art. 6, comma 1, della delibera n. 38/11/CONS, come modificata dalla delibera n. 443/12/CONS, il quale dispone che *“ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera b) dell'allegato A alla delibera 52/12/CIR, agli utenti è addebitato esclusivamente il costo dei voti validi, mentre i voti invalidi sono totalmente gratuiti”* e al successivo art. 9, comma 4, a norma del quale *“l'operatore di accesso è responsabile del corretto instradamento del voto verso la rete dell'operatore titolare della numerazione, secondo le disposizioni del presente regolamento, del recapito della messaggistica di conferma o di errore, dell'addebito dei relativi costi alla propria utenza e, nei confronti della stessa, degli eventuali rimborsi in caso di errati addebiti o di addebiti non dovuti”*.

Nella fattispecie in esame, peraltro, i costi del televoto erano chiaramente riportati nel relativo Regolamento adottato dalla RAI in occasione del Festival di Sanremo, edizione 2024, previamente esaminato dall'Autorità che lo ha ritenuto conforme alla richiamata regolamentazione, di cui si riporta di seguito un estratto.

Il costo di ciascun SMS ricevuto a conferma di voto valido, addebitato all'utente dal proprio operatore (sul conto telefonico in caso di abbonamento o scalato dal credito disponibile in caso di carta ricaricabile) sarà di **Euro 0,50 IVA inclusa** per SMS inviati da utenze Tim, Vodafone, Wind Tre, Poste Mobile, Coop Italia, Iliad, 1Mobile, Kena, Very Mobile e ho.mobile.

Resta fermo che i termini e le modalità di espressione del televoto mediante invio di sms sono disciplinate dalle previsioni contrattuali stabilite all'uopo dai singoli gestori telefonici con la propria utenza, rimanendo Rai estranea a tali rapporti.

Gli SMS di invio saranno gratuiti per tutti i clienti degli operatori che hanno aderito al servizio. Nessun costo sarà addebitato agli SMS effettuati dall'utente oltre il numero massimo consentito per ciascuna sessione di voto; nel caso in cui l'utente invii un numero eccessivo di SMS di voto (quindi oltre i 5 SMS da utenza mobile o oltre le 5 chiamate da utenza fissa per ogni sessione di voto) oppure una sintassi di voto non corretta o fuori tempo massimo, l'utente riceverà un messaggio gratuito di errore e nessun voto sarà conteggiato.

L'utente paga soltanto i voti validi.
Il Servizio di Televoto è riservato ai maggiorenni.

5. Valutazioni dell'Autorità

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, appare opportuno rammentare che, con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, l'Autorità ha accertato che Iliad ha posto in essere una condotta consistente, in materia di addebiti ai clienti finali per l'erogazione di servizi di raccolta fondi o televoto attraverso l'invio di SMS verso numerazioni a sovrapprezzo per chiamate di massa in decade 45 e 47, nell'applicazione di un costo di trasmissione non previsto dalla regolamentazione vigente. Siffatto addebito ha comportato, complessivamente, la violazione del limite massimo addebitabile, nel caso di SMS solidali, di 2 euro previsto dal PNN di cui alla delibera n. 8/15/CIR. Inoltre, le informative rese da Iliad agli utenti sul proprio sito aziendale, con riferimento ai costi previsti per gli SMS solidali, non sono risultate chiare ed esaustive, non agevolando scelte consapevoli da parte degli utenti medesimi.

Sulla base del quadro normativo e regolamentare di riferimento come sopra ricostruito, va, innanzitutto, respinta l'obiezione sollevata da Iliad in ordine al presidio sanzionatorio ritenuto applicabile al caso di specie, ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*, per l'inottemperanza a ordini e diffide adottati dall'Autorità ai sensi del *Codice* stesso, atteso che la delibera n. 8/15/CIR contiene la disciplina di dettaglio, a contenuto dichiaratamente ordinatorio e vincolante, di quanto già previsto, in linea generale ed astratta, dal *Codice* in materia di Piano nazionale delle numerazioni e loro utilizzo, e costituisce, pertanto, un provvedimento di natura regolamentare avente natura fortemente precettiva nei confronti dei destinatari.

Analogamente, la delibera n. 38/11/CONS, in materia di servizi di televoto e direttamente collegata alla delibera n. 8/15/CIR di cui richiama espressamente l'art. 5, rappresenta il parametro regolamentare di riferimento specifico per tale tipologia di servizi, ferma restando la disciplina dettata di volta in volta dalle emittenti che trasmettono il programma al quale è abbinato il servizio di televoto.

A tale proposito, il Regolamento adottato dalla RAI in occasione del Festival di Sanremo edizione 2024 era chiaro nell'escludere il costo dell'SMS.

Tali considerazioni appaiono dirimenti ai fini dell'esclusione di una pretesa applicabilità di diversi presidi sanzionatori, quali l'art. 98- *quindicies* del *Codice* ovvero alla delibera n. 179/03/CSP.

Al riguardo, posto che, in entrambi i casi, gli obblighi informativi ivi previsti in materia di trasparenza attengono alle informazioni da fornire in sede pre-contrattuale in merito alle condizioni economiche, giuridiche e tecniche previste nei contratti di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, si evidenzia che, comunque, la delibera n. 8/15/CIR assume valore di *lex specialis* rispetto alla puntuale disciplina dei costi, per quanto qui di interesse, ammessi per gli SMS verso numerazioni a sovrapprezzo in decade 455 e 47 per servizi di raccolta fondi e televoto.

Ciò posto, in ordine al merito della violazione contestata e alle difese dispiagate dalla Società si evidenzia quanto segue.

a) In merito all'addebito di costi per gli SMS inviati dagli utenti per servizi solidali/televoto

Iliad ha sostenuto che gli erronei addebiti effettuati per l'invio degli SMS collegati a servizi di donazioni/televoto sono dipesi da un mancato allineamento dei sistemi di *billing* nella specifica fattispecie in cui l'utente effettuasse la donazione senza che fosse stata rinnovata l'offerta (quindi scattando il meccanismo del prezzo base a consumo), rilevato solo in seguito all'avvio del presente procedimento da parte dell'Autorità, dichiarando, altresì, che, a partire dal 2019, solamente (*omissis*) utenti, oltre al segnalante, hanno aperto un reclamo per la casistica in questione, circostanza che non avrebbe fatto emergere a livello aziendale la presenza di una generale anomalia di configurazione dei sistemi di *billing*.

Va, peraltro, considerato che Iliad, oltre ai soli (*omissis*) reclami citati nella memoria difensiva, ha dichiarato, nella proposta definitiva di impegni del 30 maggio 2025, di aver riscontrato che, a partire dall'anno 2019, (*omissis*) utenti ancora in *customer base* sono stati impattati dalla medesima condotta.

b) In merito al mancato rispetto degli obblighi di trasparenza informativa

A tal proposito, si evidenzia che, sulla base delle verifiche pre-istitutorie, il contenuto dell'informativa pubblicata sul sito aziendale della Società era formulata nei seguenti termini: ““Per donare dovrai quindi avere un credito residuo pari ad almeno il costo dell'SMS”, la quale è risultata essere non chiara atteso che, in caso di credito non sufficiente, Iliad non consente di effettuare la donazione. Inoltre, il riferimento al

costo dell'SMS è fuorviante, atteso che in base alla regolamentazione, non va addebitato.

Tale informativa, tuttavia, è stata ritenuta da Iliad inizialmente corretta e conforme alle previsioni regolamentari dell'Autorità, come dichiarato nella proposta preliminare di impegni del 12 maggio e nella successiva audizione; solo con la nota del 19 maggio 2025 la Società ha rappresentato di *“aver provveduto a modificare la pagina informativa, pubblicata sul sito corporate della Società e sulla homepage del sito iliad - LE NOSTRE INIZIATIVE SOLIDALI, al fine di chiarire che, per procedere con l'invio di SMS premium, l'utente deve avere credito necessario a coprire il solo importo della donazione* (enfasi aggiunta)”. Tanto si riporta anche allo scopo di ribadire che, contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, l'Autorità ha correttamente ritenuto non ammissibile la proposta preliminare di impegni, presentata il 12 maggio 2025, in ragione della carenza, a quella data, del requisito della previa cessazione della condotta contestata richiesto dall'art. 13 del Regolamento.

Tanto premesso, non può che confermarsi la violazione dell'art. 22 dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la sua responsabilità in ordine all'applicazione di addebiti non dovuti per gli SMS inviati verso numerazioni a sovrapprezzo in decade 455 e 47 destinate a servizi di raccolta fondi e televoto, nonché alla mancata trasparenza e completezza delle informazioni rese agli utenti circa i costi previsti per detti servizi.

Ai fini della quantificazione della sanzione, tuttavia, va tenuto presente che Iliad, nel corso del procedimento sanzionatorio, ha cessato la condotta consistente nell'applicazione di costi ulteriori, rispetto a quelli massimi previsti dalla regolamentazione di settore, per gli SMS solidali e di televoto e migliorato le informative rese all'utenza sul proprio sito aziendale, agevolando scelte contrattuali consapevoli.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00) a euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00), ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 30, comma 24, del *Codice*, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

TENUTO CONTO, ai fini della quantificazione della sanzione, dei seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981 e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS;

A. Gravità della violazione

A tal proposito, si rileva una gravità lieve della condotta posta in essere da Iliad alla luce di quanto segue:

- la condotta oggetto della contestazione ha a oggetto una specifica anomalia di sistema, riconducibile a una determinata casistica. Ciò ne caratterizza una natura involontaria e non collegata a una strategia aziendale finalizzata a un inadempimento regolamentare. A conferma della particolarità della fattispecie, la condotta ha determinato effetti nei confronti di un numero particolarmente esiguo di utenti, alcuni dei quali già rimborsati. In tal senso, Iliad ha confermato che, in base alle verifiche effettuate sui propri sistemi, a partire dal 2019, a fronte di un'attuale *customer base* di circa 12 milioni di utenti, solamente (*omissis*) utenti, oltre al segnalante, hanno aperto un reclamo per la casistica in questione, cui vanno aggiunti, in base a una verifica interna aziendale, ulteriori (*omissis*) utenti impattati dalla condotta oggetto di contestazione; trattasi, a ogni buon conto, di una percentuale dello (*omissis*)% rispetto alla base clienti.
- non appare suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato;
- è una tipologia di condotta che ha procurato alla Società irrilevanti vantaggi economici, derivanti da un'anomalia di sistema che, tuttavia, è stata sanata solo il 23 aprile 2025 a seguito dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio;
- la durata della condotta può considerarsi media, avendo interessato il periodo temporale compreso tra l'anno 2019 e 2025. Quanto alla estensione territoriale, la condotta impatta su servizi previsti a livello nazionale.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

In base alle Linee guida succitate l'importo base della sanzione può essere aumentato o diminuito in considerazione dell'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione da parte dell'agente stesso. Nello specifico, in base all'opera svolta, l'importo base può essere diminuito se l'impresa documenti, nell'ambito del procedimento sanzionatorio, di aver prontamente eliminato o attenuato le conseguenze della violazione.

Per l'applicazione di tale criterio si tiene conto, in base alle Linee guida, anche soltanto della iniziativa intrapresa e non dei risultati ottenuti: non è infatti necessario che l'impresa abbia effettivamente eliminato o attenuato le conseguenze della violazione, essendo sufficiente che la stessa dimostri di essersi attivata a questo preciso scopo attraverso strumenti obiettivamente idonei, ove la mancata riuscita del tentativo non sia dovuta a fattori alla medesima imputabili. Chiaramente, però, ove l'opera svolta dall'agente abbia prodotto anche risultati concreti, in termini di effettiva eliminazione o riduzione delle conseguenze della condotta illecita, ovvero nei casi in cui il soggetto agente abbia posto in essere misure ulteriori per riparare il pregiudizio arrecato, l'effetto attenuante potrà essere più significativo.

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha cessato, mediante la corretta configurazione dei sistemi di *billing* a partire dal 23 aprile 2025, l'applicazione

di costi ulteriori per l'invio di SMS verso numerazioni in decade 455 e 47 per la raccolta di fondi e televoto per la casistica che non era stata correttamente configurata e ha riformulato le informative sui servizi di raccolta fondi pubblicate sul proprio sito aziendale. Ha, inoltre, proceduto al rimborso degli erronei addebiti nei confronti dei 3 utenti che avevano presentato un reclamo scritto.

Tali misure correttive possono ritenersi risolutive ove si consideri che, dal monitoraggio dei dati riportati dalla Società in ordine alle tre campagne di raccolta fondi/televoto verificatesi nel periodo 5 maggio-2 luglio 2025, non vi sono stati erronei addebiti per l'invio dei previsti SMS né reclami da parte dei clienti.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 22 dell'Allegato alla delibera n. 8/15/CIR.

A tal proposito, occorre tener conto che la Società non è stata sanzionata in precedenza per le medesime violazioni.

D. Condizioni economiche dell'agente

Il fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2024 è pari a 1,145 mld di euro. La Società ha, altresì, dichiarato una perdita di esercizio pari a 317,588 mln di euro;

RITENUTO, alla luce di tutto quanto premesso, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del minimo edittale pari a euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*;

CONSIDERATO, inoltre, che l'art. 30, comma 27, del *Codice*, stabilisce che “[l]e sanzioni di cui al presente articolo possono essere ridotte fino ad un terzo, tenuto conto della minima entità della violazione; **dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e delle dimensioni economiche dell'operatore**”;

RITENUTO, alla luce di tutto quanto sopra descritto, e in particolare della peculiarità della casistica oggetto del procedimento e della fattiva opera svolta da Iliad per l'eliminazione e attenuazione delle conseguenze della violazione contestata, che la richiesta della Società di applicazione di una riduzione della sanzione ai sensi dell'art. 30, comma 27, del *Codice* può essere accolta nei termini e nei modi di seguito esplicitati.

In particolare, l'Autorità ritiene di poter valorizzare la circostanza che la Società, oltre a essersi effettivamente attivata ai fini di eliminare o ridurre le conseguenze della propria violazione, ha conseguito anche risultati concreti. In particolare, dalle risultanze dell'istruttoria è emerso che Iliad:

- immediatamente dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, si è attivata per eliminare o attenuare le conseguenze dell'illecito. In particolare, la Società, appena rilevata un'anomalia di fatturazione dell'invio degli SMS per raccolta fondi e televoto sui propri sistemi di *billing*, ha subito proceduto alla loro corretta configurazione, predisponendo anche il relativo rimborso a favore degli utenti segnalanti. Per quanto riguarda le informative pubblicate sul sito aziendale con riferimento ai servizi di raccolta fondi, Iliad, nel recepire i rilievi dell'Autorità, ne ha modificato i testi al fine di chiarire che non è previsto alcun addebito per l'invio dell'SMS, ma solo l'importo della donazione;
- a seguito della notifica dell'atto di contestazione, ha fornito agli Uffici ogni utile informazione e ha collaborato a chiarire tutte le questioni tecniche ed economiche sottostanti al procedimento;

RITENUTO che, come rilevato, rispetto a tale parametro di valutazione quanto sopra corrisponda al massimo ragionevole sforzo che poteva essere prodotto da Iliad per rimediare agli effetti della condotta illecita, mediante l'intervento tecnico per l'allineamento della piattaforma di *billing*, e che quanto posto in essere da Iliad ha determinato un'effettiva e concreta attenuazione degli effetti della condotta, con individuazione e messa a punto di soluzioni atte a scongiurare o comunque a ridurre, *pro futuro*, il rischio della commissione di analoghi illeciti;

CONSIDERATO, pertanto, che, ai fini della valutazione dell'applicazione della riduzione "*fino ad un terzo*" della sanzione (quale riduzione massima consentita), debbano essere valorizzati gli elementi "*dell'entità minima della violazione*" e "*dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*", dovendosi parimenti escludere la valorizzazione dell'ulteriore elemento considerato dal più volte citato comma 27 riconducibile alle "*dimensioni economiche dell'operatore*", il che osta all'applicazione della riduzione nella misura massima consentita dalla legge, anche in ragione della necessità di rispettare i principi di effettività e proporzionalità della sanzione;

RITENUTO, per l'effetto, applicabile una sanzione, per l'addebito di cui sopra, pari a euro 120.000,00 (centoventimila/00) a seguito della riduzione della metà dell'importo della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Iliad Italia S.p.A. – codice fiscale: 13970161009, con sede legale in Via Francesco Restelli, 1/A – 20124 Milano, ha applicato ai clienti finali, per

l'erogazione di servizi di raccolta fondi o televoto attraverso l'invio di SMS verso numerazioni a sovrapprezzo per chiamate di massa, in decade 455 e 47, un costo di trasmissione non previsto dalla regolamentazione vigente, che ha per l'effetto determinato lo sfioramento del limite massimo addebitabile, nel caso di SMS solidali, di 2,00 euro previsto dal PNN.

Sotto diverso profilo, le informative rese agli utenti sul sito aziendale della Società non sono risultate chiare ed esaustive rispetto ai descritti costi, non agevolando scelte consapevoli da parte degli utenti medesimi.

La condotta, pertanto, risulta attuata in violazione dell'art. 22, dell'Allegato A, alla delibera n. 8/15/CIR, e sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 12, del *Codice*.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 120.000,00 (centoventimila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 12, in combinato disposto con il comma 27, del *Codice*.

INGIUNGE

alla società Iliad Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 120.000,00 (centoventimila/00), alla Tesoreria dello Stato, avente sede a Roma, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 30, comma 12, in combinato disposto con il comma 27, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 24/26/CONS*”, utilizzando il codice IBAN: IT37E0100003245BE00000002XU.

L'operatore ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente ordinanza ingiunzione, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell'Autorità attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall'Allegato 1, recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”, in calce al *Regolamento*. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione finanziaria e bilancio dell'Autorità.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 24/26/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 28 gennaio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella