

**DELIBERA N. 21/2026**

**XXX/ ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/809314/2026)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione dell'8/06/2026;

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. 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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;



VISTA l'istanza di XXXX del 30/01/2026 acquisita con protocollo n. 0032159 del 30/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 10/03/2025 stipulava contratto con la convenuta per l'attivazione dei servizi fonia e fibra su utenza di nuova attivazione (utenza assegnata n. XX);
- b) la richiesta veniva correttamente presa in carico e veniva emessa fattura di euro 39.99, saldata, relativa ai costi di installazione;
- c) tuttavia, nonostante i solleciti effettuati dall'istante, i servizi non venivano attivati e nessuna informativa veniva resa;
- d) nel corso del procedimento GU5/786281/2025 del 23/10/2025 il gestore eccepiva l'inammissibilità dell'istanza GU5 trattandosi di nuova attivazione, ma nemmeno in quella sede rendeva alcun tipo di informativa all'utente;
- e) l'inadempimento contrattuale è tutt'ora in corso.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per mancata attivazione dei servizi voce e fibra, ex art.4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 07/06/2025 (stante il termine di 90 giorni previsto per l'attivazione dei servizi) ad oggi, per un totale di 238 giorni e comunque sino alla data di risoluzione del disservizio e non oltre la data dell'udienza di definizione;
- II) indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS;
- III) rimborso delle spese di procedura.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) In data 10/03/25 il Sig. XX aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata "Iliadbox Wi-Fi 7 2024 a € 21,99";
- 2) il 17/03/25 avveniva il primo sopralluogo da parte dei tecnici di rete incaricati da Iliad (nel caso di specie Fibercop) per l'evasione degli incombeni ma, a causa delle peculiari complessità infrastrutturali che caratterizzano la zona in cui è ubicata l'abitazione del ricorrente, la controparte veniva immediatamente resa edotta (sia dagli stessi tecnici intervenuti, sia con contatto telefonico del Servizio Clienti Iliad, sia con

missiva, in atti) che sarebbero state necessarie delle tempistiche di lavorazione più estese rispetto agli ordinari tempi di attivazione;

3) in particolare, si rendeva necessario svolgere specifici interventi di predisposizione dei collegamenti in fibra ottica e di acquisire dai privati e dalla Pubblica Amministrazione i necessari titoli autorizzativi per l'esecuzione delle lavorazioni in loco;

4) l'utente confermava al Servizio Clienti Iliad la volontà di procedere lo stesso all'attivazione del servizio aspettando le relative tempistiche;

5) secondo l'art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto "I Servizi sono forniti esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH, e previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Iliad o di propri partner, nonché dell'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio dell'Utente o ad esso collegati". Il successivo Art. 3 prevede inoltre che "Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, i Servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di conclusione del Contratto, fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica" e "Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente anche via e-mail la risoluzione del contratto";

6) il ricorrente è sempre stato informato dal Servizio Clienti Iliad dello stato delle lavorazioni ed ha sempre confermato la propria volontà di attivare il servizio;

7) in data 10/12/2025, a fronte delle difficoltà tecniche riscontrate e della definitiva impossibilità tecnica di attivazione per cause non dipendenti dalla volontà di Iliad, il Servizio Clienti comunicava al ricorrente l'annullamento della procedura di attivazione sia telefonicamente sia per iscritto (con la missiva che si rimette a seguire inviata all'indirizzo mail [giulianogiovannini@alice.it](mailto:giulianogiovannini@alice.it)), confermandogli la risoluzione del contratto e la restituzione dei costi sostenuti in sede di adesione all'offerta;

8) veniva quindi emessa la nota di credito n. 21001/FX/25/03E83544 e restituito l'importo di € 39,99;

9) palese è la correttezza e buona fede di Iliad che, a fronte dell'impossibilità tecnica riscontrata, ha tempestivamente reso edotto il cliente dapprima della sospensione e successivamente dell'annullamento della procedura di attivazione del servizio, provvedendo immediatamente alla restituzione dei costi di installazione;

10) la mancata attivazione del servizio è dipesa unicamente dal wholesaler Fibercop. Quando quest'ultimo, per problematiche tecniche sulla propria rete, non è in grado di predisporre l'allaccio, la prestazione di Iliad diventa oggettivamente impossibile;

11) non è fondata la richiesta di indennizzo per l'asserito mancato riscontro al reclamo: Iliad ha costantemente informato l'utente e, comunque, nessun reclamo scritto è mai stato inviato né, in caso di reclamo telefonico, è stato indicato in ricorso il "codice operatore" della persona con cui ha parlato oppure il numero di "ticket tecnico" o "codice reclamo";

12) le spese di procedura non sono dovute in quanto la procedura innanzi al Corecom è completamente gratuita.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che la ricostruzione operata da Iliad S.P.A. si basa esclusivamente sulla produzione di schermate provenienti dal proprio sistema gestionale, denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e le stesse, in nessun modo, possano aver pregio giuridico né possano dimostrare alcuna intervenuta comunicazione resa all'utente. Rileva inoltre che le assunte difficoltà tecniche non sono suffragate da alcuna documentazione idonea a dimostrare la sussistenza di qualsivoglia problematica tecnica e/o assenza di permessi per la realizzazione dei lavori di messa in posa degli impianti e non viene prodotto alcun atto/dichiarazione riconducibile alla necessità di ottenere i citati permessi ai fini dell'adempimento contrattuale; ribadisce che alcuna comunicazione è mai stata data all'utente circa le problematiche riscontrate per l'attivazione dei servizi, anzi l'istante, in sede di deposito dell'istanza GU14, continuava a lamentare la mancata attivazione dei servizi.

Circa la asserita risoluzione del contratto non vi è prova di una simile manifestazione di volontà da parte dell'operatore ritualmente notificata: la risoluzione del contratto deve avvenire tramite dichiarazione formale alla controparte, inviata con mezzi che ne provino la ricezione (raccomandata A.R., PEC, consegna a mano con ricevuta), producendo effetti dal momento in cui la dichiarazione giunge a conoscenza della controparte.

Afferma inoltre che l'art. 14 della Delibera 347/18 è inapplicabile poiché trattasi di indennizzi dovuti ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della stessa delibera ed il gestore è ben conscio degli obblighi contrattualmente assunti.

Infine, con riguardo alle spese di procedura, le stesse sono previste dall'art. 20, comma 6 del Regolamento. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda merita parziale accoglimento secondo quanto di seguito specificato.

Risulta pacifico fra le parti che il 10.3.2025 l'istante aderiva all'offerta "Iliadbox Wi-Fi" di Iliad e che il servizio non è mai stato attivato. Il cliente ha dimostrato, nel corso del tempo, di avere interesse all'attivazione del servizio: ha depositato istanza di provvedimento temporaneo GU5/785281/2025 in data 23.10.2025, ha ribadito nel formulario UG/786280/2025 che "Ad oggi, nonostante i numerosi reclami e segnalazioni, i servizi non sono mai stati attivati, con grave disagio arrecato all'odierno ricorrente", con richiesta di indennizzo "sino alla data di risoluzione del disservizio" e, infine nel formulario GU14/809314/2026 ha dichiarato che "L'inadempimento contrattuale è tutt'ora in corso", con richiesta di indennizzo "sino alla data di risoluzione del disservizio". Lo stesso gestore, inoltre, nella propria memoria difensiva, dichiara che l'utente ha sempre confermato la propria volontà di attivare il servizio (memoria Iliad, pag. 3).

A propria discolpa, l'operatore ha affermato che la mancata attivazione del servizio è dipesa da difficoltà tecniche incontrate nel corso della procedura, riferendo di "peculiarità complessità infrastrutturali che caratterizzano la zona", comunicate al cliente in data 17.3.2025, di "specifici interventi di predisposizione dei collegamenti in fibra ottica", di acquisizione "dai privati e dalla Pubblica Amministrazione (de)i necessari titoli autorizzativi per l'esecuzione dei lavori in loco".

Tali affermazioni, tuttavia, appaiono sguarnite di un corredo documentale a comprova: non è infatti stata depositata, ad esempio, alcuna richiesta per l'ottenimento dei dichiarati permessi da terzi, o report di tecnici con cui venivano attestate le riferite difficoltà strutturali presenti in loco. Inoltre, non è stata fornita la prova del fatto che l'utente sia stato reso edotto delle difficoltà incontrate. L'operatore ha prodotto una nota del 17.3.2025, che assume aver rimesso al proprio cliente, ma quest'ultimo, nelle proprie memorie di replica, ha dichiarato di non aver ricevuto né la predetta nota, né alcuna altra comunicazione.

A questo proposito, in base ai generali principi sul riparto dell'onere probatorio, il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento (ex pluribus, Cass. 826/2015; Cass. 15659/2011; Cass. 13685/2019; Agcom, delibera n. 319/20/CIR).

Nel caso in esame la prova dell'esatto adempimento o della ricorrenza di cause esimenti da responsabilità non è stata fornita dal gestore, né, a fronte della contestazione dell'istante, risultano adempiuti gli obblighi comunicativi di cui all'articolo 4, comma 2 del Regolamento indennizzi, a mente del quale "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti (...)".

Da quanto precede ricorre il diritto dell'istante ad essere indennizzato per la mancata attivazione del servizio. Circa il calcolo del periodo da indennizzare, va considerato come dies a quo il giorno 7.6.2025 (10 marzo 2025 + 90 gg) e come dies ad quem il 23 marzo 2026, data in cui il cliente è stato reso edotto dei motivi ostativi all'attivazione.

Va comunque richiamato in questa sede l'orientamento dell'Autorità la quale, nella propria Delibera 75/19/CIR, si esprime come segue: "Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere gli indennizzi (...) in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione degli impedimenti tecnici riscontrati in fase di portabilità delle numerazioni, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive" (conforme, del. Agcom n. 137/17/CIR). In relazione a tanto, considerato il periodo 7.6.2025 – 23.3.2026, e quindi 289 giorni, tenuto conto inoltre del fatto che si tratta di utenza

business e in fibra, in base al combinato disposto degli articoli 4, comma 2 e 13, comma 2, nonché del principio di equità come sopra richiamato, spetta all'istante la somma complessiva di euro 2.890,00  $(7,50 + 1/3 \text{ (fibra)} \times 2 \text{ (utenza business)} \times 289 = 2.890)$ .

Nulla può essere riconosciuto a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, non essendovi in atti evidenza di reclami, né a titolo di rimborso di spese di procedura, trattandosi di procedimento completamente gratuito e per il quale l'eventuale rimborso spese è solo eventuale e subordinato alla ricorrenza dei requisiti della necessità e giustificazione (art. 20, comma 6 del Regolamento indennizzi).

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza proposta dal sig. XXX, XX, XX - X (Perugia), l'operatore Iliad SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 2.890,00 (duemilaottocentonovanta), ai sensi del combinato disposto degli articoli 4, comma 2 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi, maggiorati dell'importo degli interessi legali, calcolati dalla data dell'istanza sino al saldo effettivo;

- il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 08/06/2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

*Il Dirigente*  
Juri Rosi

*Il Responsabile del procedimento*  
Beatrice Cairoli