AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 24/2026/DEF

XXXXXX XXX XXXXXX/ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/807977/2026)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 30/07/2026;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXXX XXX XXXXXXXX del 27/01/2026 acquisita con protocollo n. 0026409 del 27/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 27 gennaio 2026 nei confronti di Iliad Italia S.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Iliad" o "Operatore"), il sig. XXXXX XXXXX XXXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche o "Istante" o "Utente") lamenta la mancata attivazione dei servizi di rete fissa richiesti da giugno 2024.

In particolare, espone quanto segue:

- in data 4 giugno 2024 chiedeva l'attivazione di una linea fibra con Iliad;
- l'Operatore non provvedeva all'attivazione, mantenendo la pratica in stato di 'lavorazione' per oltre 600 giorni, senza mai comunicare un rifiuto tecnico definitivo e invitando costantemente ad attendere tramite il Servizio Clienti 177 (chiamate del 22/07/24, 08/08/24, e numerose chiamate nel 2025);
- nonostante il ritardo, Iliad non provvedeva ad erogare l'indennizzo automatico previsto dalla propria Carta dei Servizi (100 euro), da applicarsi su semplice segnalazione;
- a seguito di reclamo, l'Operatore offriva il mero rimborso del costo di attivazione (39,99 euro), subordinandolo però alla firma di una transazione che prevedeva la rinuncia a qualsiasi diritto o azione legale;
- in sede di conciliazione, l'Operatore formulava un'offerta non congrua rispetto ai 19 mesi di disservizio e attesa causati da una gestione negligente.

Sulla base di quanto contestato, l'Istante richiede:

1) l'indennizzo per ritardata attivazione ai sensi dell'art. 4 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, nella misura di euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, a decorrere dalla data prevista di attivazione;

2) "che venga sanzionata la condotta dell'Operatore per la mancata corresponsione dell'indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi e per la gestione scorretta della fase di reclamo"; quantifica le proprie pretese in € 4,515.00.

Con nota a fascicolo del 19 febbraio 2026, l'istante comunicava l'avvenuto accredito, da parte di Iliad, dell'importo di € 39,99, riferibile alla Nota di Credito emessa il 29/01/2026.

Con nota di replica alla memoria dell'Operatore, il sig. XXX XXXXXX, in data 24 marzo 2026, evidenziava quanto segue:

- la difesa di Iliad si basa sul fatto che il processo di attivazione avrebbe richiesto tempi più lunghi rispetto all'ordinario essendo l'utenza da attivare ubicata in "Area Bianca" e che tale circostanza era nota all'utente; tuttavia, il sito Iliad, per i tempi di lavorazione delle procedure di attivazione in tali aree, fa espresso riferimento ad "alcune settimane": ben altro rispetto ai diciannove mesi decorsi dalla richiesta del giugno 2024;
- Iliad non ha fornito alcuna prova documentale degli impedimenti tecnici addotti a giustificazione del ritardo;
- Iliad sostiene di aver sempre informato l'utente circa i problemi legati all'attivazione, ma in una mail del 29 gennaio 2026 ammette di non essere stata a conoscenza dell'impedimento tecnico, al momento della richiesta di attivazione e non ci sono prove di contatti proattivi da parte di Iliad: è sempre stato l'utente a contattare sistematicamente il servizio clienti;

- Agcom, con Delibera n. 28/2025/DEF, ha affermato con chiarezza che sussiste in capo all'utente il diritto a un'informazione chiara, esatta e completa sulle effettive condizioni tecniche di attivazione del servizio richiesto, e che, fino a quando l'utente non sia messo a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, il ritardo deve considerarsi ingiustificato e l'obbligo di indennizzo permane;

- Iliad non ha mai fornito riscontro effettivo al reclamo inviato tramite pec nel gennaio 2026, limitandosi a una risposta meramente interlocutoria;

- Iliad afferma contraddittoriamente che il ciclo di fatturazione è stato avviato "con l'attivazione" (mai avvenuta) e che l'utente non ha subito costi. In realtà l'utente aveva pagato € 39,99 quale costo di attivazione, trattenuti per 19 mesi e restituiti solo a febbraio 2026, dopo che Iliad aveva inizialmente condizionato il rimborso a una rinuncia a ulteriori pretese da parte dell'utente.

L'istante depositava una seconda nota difensiva in data 22 aprile 2026, dunque oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura); pertanto, tale nota risulta non ricevibile e non utilizzabile ai fini della definizione della presente controversia.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rileva quanto segue:

- in data 04/06/24 il Sig. XXXXX aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata "Iliadbox Wi-Fi 7 2024 a € 21,99" presso la propria abitazione sita in XXXX XXXXX (XX) alla Via XXXX XXXXXX n. X; a seguito di tale adesione, Iliad provvedeva subito ad avviare tutti gli espletamenti tecnici di propria competenza volti all'attivazione dei servizi (voce e dati) in favore del cliente;

- l'abitazione del Sig. XXXXXX è situata in una cd. "Area Bianca", cioè in una di quelle zone, di solito meno densamente popolate (come aree rurali o di espansione), in cui il Governo sta attuando specifiche misure a sostegno della costruzione dell'infrastruttura di rete a banda ultralarga per portare la fibra ottica direttamente a casa del cittadino in tecnologia FTTH. A causa delle peculiari complessità infrastrutturali che caratterizzano tali Aree Bianche, l'installazione della fibra FTTH in queste zone può richiedere tempistiche di lavorazione più estese rispetto agli ordinari tempi di attivazione. Ciò si verifica in ragione della necessità per i partner tecnici di rete (nella fattispecie: Open Fiber) di svolgere specifici interventi di predisposizione dei collegamenti in fibra ottica e di acquisire dai privati o dalla Pubblica Amministrazione i necessari titoli autorizzativi per l'esecuzione delle lavorazioni in loco. Tali operazioni risultano imprescindibili e prodromiche rispetto all'effettuazione dei collegamenti agli snodi di rete Iliad (e di ogni altro operatore di rete fissa), poiché le unità immobiliari ubicate nelle Aree Bianche sono normalmente servite da un cosiddetto "R.O.E." (Ripartitore Ottico di Edificio) posizionato a una distanza massima di 40 metri dall'abitazione dell'utente;

- per realizzare tali collegamenti, i tecnici della rete sono tenuti a eseguire complessi lavori supplementari volti a consentire la connessione materiale dei cavi in fibra ottica

dal R.O.E. all'abitazione (ad esempio, mediante scavi o posa in opera su suolo pubblico e/o privato);

- Il Sig. XXXXXX era pienamente consapevole sia della collocazione della propria abitazione in una Area Bianca sia della necessità di tempistiche di attivazione particolari e maggiori rispetto alle previsioni dei 90 gg. standard indicati in contratto: tali circostanze gli erano state preventivamente comunicate da Iliad in sede di stipula, al termine della procedura preliminare e obbligatoria di verifica della copertura del segnale mediante inserimento del proprio indirizzo a sistema;

- il Sig. XXXXXXXX è stato supportato e riscontrato dal Servizio Clienti Iliad sia telefonicamente sia tramite comunicazioni scritte. Quando Iliad ha infine appurato tramite il proprio partner di rete l'insormontabilità delle complessità tecniche incontrate per l'attivazione del servizio, ha pertanto inviato comunicazione in cui veniva confermato come non fosse stato possibile attivare l'offerta fibra per cause non imputabili all'operatore;

- l'Art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce espressamente che: "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", come nel caso di specie. La ratio di tali previsioni contrattuali risiede proprio nella necessità di garantire all'operatore il tempo necessario per espletare tutte le procedure tecniche e amministrative soprattutto in zone caratterizzate da difficoltà infrastrutturali come, appunto, le Aree Bianche;

- tutti i reclami telefonici sono stati riscontrati e presi in carico dal Servizio Clienti Iliad che, ha sempre prestato supporto al ricorrente tenendolo informato sull'evasione degli incombenti tecnici del caso;

- nessun reclamo scritto è mai rimasto inevaso da parte di Iliad;

- il ciclo di fatturazione è stato aperto solo con l'effettiva attivazione del servizio. Pertanto, sino a tale data, il Sig. XXXXX è rimasto totalmente indenne dal pagamento di qualsiasi costo in favore di Iliad. La richiesta avanzata in ricorso di storno delle fatture emesse è pertanto totalmente infondata e non provata. Si precisa infine che la somma di € 39,99 inizialmente pagata per l'attivazione del servizio è stata tempestivamente rimborsata dal Servizio Clienti Iliad.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad insiste per il rigetto di tutte le domande avanzate dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

L'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante possono essere accolte soltanto parzialmente.

Vanno innanzi tutto rigettate le richieste di sanzionare l'operatore per la "mancata erogazione degli indennizzi automatici" e per "gestione scorretta della fase di reclamo": le stesse risultano inammissibili sia perché esulano dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 20 del Regolamento di procedura, sia in quanto non sono state oggetto di precedente tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ciò premesso, in merito alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi (voce e dati) di rete fissa, dalla disamina della documentazione in atti e da quanto dedotto dalle parti emerge che:

- la richiesta di attivazione è del 4 giugno 2024;
- in base alle condizioni generali di contratto Iliad il termine "ordinario" per l'attivazione dei servizi è di 90 giorni dalla richiesta, salvi i casi di "impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica"; le stesse condizioni prevedono che i servizi Iliad 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";
- l'abitazione in cui avrebbe dovuto essere attivata l'utenza è inserita in una delle c.d. "Aree bianche", ossia quelle zone del Paese considerate "a fallimento di mercato", generalmente scarsamente popolate (zone montane o rurali) in cui nessun operatore privato ha manifestato interesse a investire per la realizzazione di reti a banda ultra-larga, per i costi di infrastrutturazione troppo alti;
- di tale circostanza, l'utente è stato informato sin dalla richiesta di attivazione; ciò si evince dallo screenshot presente nella memoria di Iliad (il cui contenuto non è stato contestato dall'Utente), riportante l'avviso comparso al termine della procedura preliminare e obbligatoria di verifica della copertura del segnale, che così prevedeva: "Le aree bianche sono zone, di solito meno densamente popolate, in cui il Governo sta attuando misure a sostegno della costruzione dell'infrastruttura di rete a banda ultralarga per portare la fibra ottica direttamente a casa (tecnologia FTTH). A causa delle complessità infrastrutturali che caratterizzano le aree bianche, l'installazione della fibra FTTH in queste zone potrebbe richiedere alcune settimane di lavorazione; se necessario il partner tecnico organizzerà un sopralluogo preliminare per valutare la predisposizione della casa. In alcuni casi ti potrebbe essere richiesto di sostenere dei lavori anche all'interno della tua abitazione privata. Una volta terminate le verifiche, verrai contattato telefonicamente dal partner tecnico per fissare l'appuntamento per l'intervento di installazione; e concludere l'attivazione della tua nuova fibra Iliad!";
- l'utente presentava reclami telefonici al call center di Iliad (di cui produce elenco) per segnalare il ritardo nell'attivazione. Tale circostanza non è contestata dall'Operatore che, tuttavia, riferisce di avere informato costantemente l'utente circa lo stato della linea e i problemi emersi in fase di attivazione; l'istante, per contro, sostiene di avere sempre ricevuto rassicurazioni sulla imminente attivazione;
- con PEC del 9 dicembre 2025, l'Istante, contestualmente alla richiesta all'Operatore di indennizzo per il ritardo maturato nell'attivazione, affermava quanto segue: "In data 09/12/2025 mi è stato comunicato l'accoglimento del reclamo n. XXXXX relativo ai ritardi nell'attivazione della linea fissa. Contestualmente, mi è stato sottoposto un "Atto di quietanza e contestuale transazione stragiudiziale" che prevede l'erogazione

di € 39,99 (pari all'importo da me versato per l'installazione, cfr. fattura del 04/06/2024) a fronte della mia rinuncia a qualsiasi ulteriore pretesa risarcitoria. L'attivazione della linea ha subito un ritardo irragionevole e non imputabile al cliente, protraendosi ben oltre i tempi previsti dalla Carta dei Servizi e dalla normativa vigente. Mi è stato erroneamente indicato dal vostro servizio clienti di rivolgermi ad Open Fiber per ulteriori rimborsi. […] si contesta fermamente l'indicazione di rivolgersi ad Open Fiber: il contratto di fornitura è stipulato esclusivamente con Iliad Italia S.p.A., che è l'unico soggetto responsabile nei confronti dell'utente finale per gli obblighi contrattuali e gli indennizzi di legge. Eventuali rivalse tra Iliad e il wholesaler (Open Fiber) riguardano esclusivamente i vostri rapporti interni e non possono essere opposte al consumatore".

Alla luce di quanto sopra, emerge che l'attivazione dei servizi presso l'indirizzo dell'Utente, rientrante tra le c.d. Zone Bianche, avrebbe comportato tempi più lunghi ("qualche settimana") di quelli stabiliti nelle Condizioni generali di contratto di Iliad. Di ciò l'utente era stato reso edotto sin dall'adesione alla proposta contrattuale.

Tuttavia, la comunicazione fornita da Iliad al termine della procedura preliminare e obbligatoria di verifica della copertura non fornisce indicazioni più specifiche circa le tempistiche né contempla il caso di infattibilità tecnica di attivazione.

Ora, se è vero che la qualifica di "Area Bianca" implica inevitabilmente l'impossibilità di una predeterminazione certa dei tempi di attivazione, è altresì vero che incombe sull'Operatore l'onere di informare correttamente e puntualmente il cliente circa lo stato della richiesta. Nel caso in esame, non vi è prova del fatto che, nelle more dell'attivazione, l'Operatore abbia correttamente informato l'utente dei tempi legati alle difficoltà tecniche o agli adempimenti amministrativi necessari e preliminari all'attivazione stessa, né vi è prova di comunicazioni intercorse tra Iliad e l'operatore di rete incaricato della realizzazione dell'infrastruttura.

In base alla Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, di cui alla delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti un ritardo rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Nel caso di specie, nel corso della richiesta di attivazione (del giugno 2024), l'utente veniva informato del fatto che il proprio indirizzo era compreso nelle c.d. Aree Bianche, ossia porzioni di territorio dove per l'allacciamento alla rete FTTH di Open Fiber sono necessarie opere più complesse, comportanti tempi più lunghi.

Tuttavia, Iliad non ha dimostrato di avere informato l'utente delle difficoltà riscontrate, né di essersi attivata con l'operatore di rete per sollecitare l'attivazione o per ricevere informazioni sulle tempistiche della stessa, non ponendo di fatto l'utente nella condizione di decidere se recedere dal contratto o attendere l'attivazione (sempre indicata come possibile). Solo con e-mail del 26 gennaio 2026, l'Operatore comunicava l'impossibilità dell'attivazione e disponeva il rimborso degli importi già addebitati. Ne deriva il diritto dell'utente a un congruo indennizzo.

Tuttavia, considerato che, come più volte precisato, non è definito contrattualmente un tempo massimo per l'espletamento della procedura di attivazione nelle c.d. Aree Bianche, indicato solo con l'espressione "qualche settimana", e considerato che il primo reclamo telefonico successivo alla scadenza del termine ordinario per l'attivazione (90 gg. dalla richiesta) di cui vi è evidenza è del 10 novembre 2025 (il reclamo è indicato in istanza, con il relativo codice identificativo e non contestato espressamente dall'Operatore), si assume tale data come dies a quo per il calcolo dell'indennizzo; per il dies ad quem si ritiene opportuno indicare il 29 gennaio 2026 (data in cui l'Operatore comunica l'impossibilità dell'attivazione). Moltiplicando il parametro di indennizzo giornaliero complessivo di € 17,50 individuato in applicazione degli artt. 4 e 13, comma 2, del citato *Regolamento Indennizzi* (e derivante dalla somma di € 10,00 *pro die*, per la mancata attivazione del servizio dati su banda ultra-larga, ed € 7,50 *pro die* per la mancata attivazione del servizio Voce) per gli 80 giorni compresi tra le due date indicate, si ottiene un indennizzo complessivo di € 1.400,00.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cu in premessa, si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX XXX XXXX nei confronti della società Iliad Italia S.p.a.. Iliad Italia S.p.a. è tenuta corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1.400,00 (milequattrocento/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Iliad Italia S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. 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.

Milano, 30 luglio 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi