AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

**DELIBERA N. 25/2026/DEF**

**XXXX XXXXXX/ILIAD ITALIA S.P.A.**
**(GU14/809311/2026)**

**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 XXXXX XXXXXX del 30/01/2026 acquisita con protocollo n. 0032156 del 30/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

Con l'istanza presentata in data 31 gennaio 2026 nei confronti di Iliad Italia S.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo "Iliad" o "Operatore"), il sig. XXX XXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche "Istante" o "Utente") lamenta la mancata attivazione dei servizi di rete fissa richiesti il 24 marzo 2025.

In particolare, espone quanto segue:

- in data 24 marzo 2025, stipulava con Iliad S.P.A. un contratto di fornitura dei servizi fonia e fibra;
- decorsi i termini contrattuali previsti per l'attivazione, provvedeva, a sollecitarne l'espletamento;
- l'attivazione non veniva effettuata e nessuna informativa veniva resa;
- il 13 agosto 2025 veniva avviato Procedimento GU5/770695/2025 al fine di sollecitare ulteriormente l'attivazione dei servizi;
- l'inadempimento contrattuale è ancora in atto.

Sulla base di quanto contestato, richiede:

1) l'indennizzo per ritardata attivazione ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, dal 22 giugno 2025 (stante il termine di 90 giorni previsto per l'attivazione dei servizi) ad oggi, per un totale di 223 giorni e comunque sino alla data della risoluzione del disservizio e non oltre la data dell'udienza di definizione;
2) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS;
3) lo storno di eventuali insoluti;
4) il rimborso delle spese di procedura.

Con nota di replica alla memoria dell'Operatore, il sig. XXXX, evidenziava quanto segue:

- non può fungere da esonero di responsabilità la circostanza, non provata ma affermata da Iliad secondo cui l'indirizzo di attivazione si troverebbe in una delle c.d. "Aree Bianche", nelle quali l'attivazione "potrebbe richiedere alcune settimane di lavorazione";
- non è presente 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;
- non viene prodotto alcun atto/dichiarazione riconducibile alla necessità di ottenere i citati permessi ai fini dell'adempimento contrattuale; non è dato comprendere quale fosse la necessità connessa all'ottenimento degli asseriti permessi, non è dato comprendere quale fosse la natura (es. permessi pubblici o privati) degli asseriti permessi; non è dato capire in che data siano stati richiesti e quali fossero le tempistiche necessarie per il loro rilascio;
- inoltre, non è presente alcuna comunicazione all'Utente finalizzata a riferire circa la problematica in atto, le eventuali azioni poste in essere dall'Operatore nonché le tempistiche ad esse connesse;

- non v'è alcuna prova delle comunicazioni che l'Operatore afferma di avere effettuato a mezzo mail il 26 agosto 2025, né del loro invio e né della loro ricezione da parte dell'istante, che ha continuato ad attendere l'attivazione dei servizi sino al 19 marzo 2026, data di deposito della memoria difensiva di Iliad;

- le schermate prodotte da controparte non possono considerarsi adeguata prova di una risoluzione contrattuale, ritualmente notificata, posto che Iliad si limita ad allegare una mera schermata di sistema, senza fornire prova di invio e di ricezione da parte dell'utente;

- non può considerarsi idonea a costituire risoluzione contrattuale la mera emissione della nota di credito n. XXXX/XX/XX/XXXX, di cui si dà comunicazione solo alla data di deposito della memoria di controparte;

- circa la asserita risoluzione del contratto non vi è prova di una simile manifestazione di volontà da parte dell'operatore, ritualmente notificata. Iliad si limita a far rifermento a un'automatica risoluzione del contratto, senza fornire prova di invio della stessa e di ricezione da parte dell'utente;

- l'art. 14 della Delibera 347/18/CONS è inapplicabile, poiché si riferisce unicamente alle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11 della stessa delibera che non riguardano l'ipotesi della mancata attivazione;

- la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, co. 6, del Regolamento che sancisce inoltre che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti in pendenza del tentativo di conciliazione".

**2. La posizione dell'operatore**

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

- in data 24/03/25 il Sig. XXXXX aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it 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 XXX X XXX (XXX) alla Via XX XXXXX n. XX;

- a fronte di ciò Iliad provvedeva tempestivamente ad avviare tutti gli espletamenti tecnico/amministrativi di propria competenza ai fini dell'attivazione del servizio voce/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. Tali circostanze gli erano state infatti preventivamente comunicate da Iliad in sede di stipula contrattuale al termine della procedura preliminare ed obbligatoria di verifica della copertura mediante inserimento del proprio indirizzo a sistema;

- l'Art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce 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, ndr). Nell'articolo viene altresì statuito "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";

- in data 26 agosto 2025, a fronte delle difficoltà tecniche riscontrate per la posa ed il cablaggio della zona di appartenenza dovute a ragioni tecniche non dipendenti dalla volontà di Iliad, il Servizio Clienti Iliad ha comunicato al ricorrente la circostanza e, ricordandogli nuovamente come la sua abitazione fosse ubicata in una Area Bianca, gli confermava la necessità di tempistiche più lunghe per l'evasione degli incombenti tecnici;

- la comunicazione è stata fatta sia telefonicamente sulla sua utenza personale XXXXXXX (stessa dichiarata in ricorso) sia per iscritto all'indirizzo XXXXXXXX.XX (stesso dichiarato in ricorso);

- in data 26 agosto 2025, a fronte della definitiva impossibilità tecnica di attivare il servizio, il Servizio Clienti Iliad comunicava al ricorrente l'annullamento della procedura di attivazione (sia telefonicamente sia per iscritto all'indirizzo con la missiva che si rimette a seguire) confermandogli la risoluzione del contratto e la restituzione dei costi sostenuti in sede di adesione all'offerta; - in data 26 agosto 2025 il Servizio Clienti Iliad ha immediatamente provveduto all'emissione della nota di credito n. XXXX/XX/XX/XXXXXXX e alla restituzione in favore del ricorrente dell'importo di € 39,99 pagato quale contributo di attivazione in sede di adesione all'offerta;

- Iliad, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede, a fronte dell'impossibilità tecnica di attivazione, ha tempestivamente reso edotto il cliente dapprima della sospensione e successivamente dell'annullamento della procedura di attivazione del servizio, provvedendo immediatamente alla restituzione dei € 39,99 pagati in sede di adesione e lasciandolo pertanto indenne da ogni costo;

- Iliad non ha mai attivato il ciclo di fatturazione e il pagamento dell'importo di € 39,99 (già restituito) è stato l'unico mai effettuato dal Sig. XXXXXXXXX in favore della convenuta; la richiesta presente in ricorso inerente allo storno di "eventuali morosità pendenti" è pertanto priva di ogni fondamento;

- per mero tuziorismo difensivo, Iliad precisa che l'eventuale elargizione indennitaria ex art. 6 comma 1 del c.d. Regolamento Indennizzi dovrà essere calcolata sulla base dei 65 giorni effettivamente intercorsi tra la data del 23 giugno 2025 (cioè trascorsi i 90gg contrattualmente previsti che sono a disposizione dell'operatore per l'attivazione del servizio a partire dalla data di adesione del 24 marzo 2025) e la data del 26 agosto 2025 (in cui è stato disposto e comunicato al cliente l'annullamento della procedura di attivazione);

- priva di fondamento è la richiesta di indennizzo per l'asserito mancato riscontro al reclamo, posta la corretta evasione da parte di Iliad dei propri oneri informativi nei confronti del cliente durante tutto il periodo di pendenza della procedura di attivazione, e considerato che nessun reclamo scritto sia mai stato inviato a Iliad in merito ai motivi di doglianza oggi rappresentati;

- a riprova di eventuali reclami fatti telefonicamente al Servizio Clienti, è obbligatoria per l'utente l'indicazione in ricorso del "codice operatore" della persona con cui ha parlato oppure del numero di "ticket tecnico" o "codice reclamo" aperto con la segnalazione che si asserisce non essere stata gestita. Tali riferimenti vengono sempre comunicati all'inizio di ogni telefonata dall'operatore del Servizio Clienti incaricato a ricevere le segnalazioni e, comunque, all'apertura di ogni reclamo inerente a un disservizio poiché obbligatori per gli operatori telefonici in base alla vigente normativa di settore. Non vi è nessuna evidenza agli atti che Iliad abbia mai ricevuto reclami per iscritto o telefonicamente da parte del ricorrente in merito agli odierni motivi di doglianza e che gli stessi siano rimasti privi di riscontro;

- quanto alla richiesta avanzata dal ricorrente di liquidazione delle spese di procedura, si richiama in questa sede la consolidata giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ha più volte ribadito come la definizione delle controversie svolta tramite il portale Conciliaweb ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS sia procedura in favore degli utenti completamente gratuita, non preveda l'assistenza legale e, essendo del tutto facoltativa, non possa essere considerata come una spesa giustificata soggetta a rimborso (ex plurimis Delibere AGCOM n. 145/22/CONS, n. 14/23/CIR e n. 21/23/CIR).

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.

1) In merito all'indennizzo per ritardata attivazione. A fronte della lamentata ritardata attivazione, Iliad, nella propria memoria difensiva, non nega i fatti contestati, ma esclude la propria responsabilità per inadempimento contrattuale, asserendo che il ritardo è dipeso da problematiche non imputabili allo stesso Operatore e riguardanti, in particolare, la complessità tecnica dell'intervento di connessione dell'abitazione del ricorrente agli snodi di rete in fibra ottica, derivante dalla ubicazione dell'utenza da attivare in una c.d. "Area Bianca".

Tuttavia, Iliad, a fronte dell'espressa contestazione da parte dell'Istante delle circostanze dedotte in memoria dall'Operatore, non fornisce prova alcuna né del fatto che l'indirizzo di residenza del sig. XXXXX sia compreso nelle c.d. "Aree Bianche", né delle difficoltà o problematiche tecniche e/o amministrative riscontate per la posa e il cablaggio della zona di appartenenza. Dunque, non si ritiene raggiunta la prova circa la sussistenza di impedimenti tali da determinare l'impossibilità, non imputabile a Iliad, dell'attivazione.

Né, sempre a fronte della esplicita contestazione dell'Istante, può dirsi raggiunta la prova del fatto che Iliad abbia dato adeguata e tempestiva comunicazione all'utente delle problematiche riscontrate. Tuttavia, va evidenziato che l'utente non contesta espressamente l'avvenuto rimborso dell'importo di € 39,99, già corrisposto per l'attivazione. Tale rimborso, che l'Operatore sostiene essere avvenuto in data 26 agosto 2025, rappresenta un comportamento concludente rispetto alla risoluzione del contratto per l'impossibilità della presentazione.

Ciò detto, come è noto, 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.

Pertanto, considerato che nel caso in esame non risulta raggiunta tale prova, né risulta provato che l'operatore abbia assolto ai propri oneri informativi nei confronti del cliente, si ritiene che quest'ultimo abbia diritto a un congruo indennizzo sulla base dell'art. 4 del c.d. Regolamento indennizzi di cui all'allegato A alla del. 73/11/CONS. Per il calcolo dei giorni da indennizzare, si ritiene di consideratore come dies a quo il 22 giugno 2025 (corrispondente alla scadenza del termine di 90 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto quale tempo massimo per l'attivazione) e come dies ad quem il 26 agosto 2025, giorno del rimborso dell'importo già corrisposto dall'utente per l'attivazione (poi non avvenuta), ossia il momento in cui di fatto viene comunicato per

fatti concludenti la risoluzione del contratto. Moltiplicando il parametro di indennizzo giornaliero di € 17,50 (€ 10,00 pro die per il servizio dati su banda ultra-larga ed € 7,50 pro die per il servizio Voce) per i 65 giorni compresi tra le due date, si ottiene un indennizzo complessivo di € 1137,50.

2) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami. Considerato che non risultano in atti reclami scritti inviati dall'utente relativamente alla problematica lamentata, né sono indicati i codici di segnalazioni telefoniche eventualmente effettuate, non si ritiene di potere accogliere la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante.

3) In merito alla richiesta di storno di eventuali insoluti. Tale richiesta non può che essere rigettata, considerato che Iliad non ha mai attivato il ciclo di fatturazione in relazione all'utenza mai attivata e che non risulta sussistere alcun insoluto.

4) In merito alla richiesta di rimborso delle spese di procedura. Stante la gratuità della procedura e la mancanza di documentazione relativa a eventuali spese sostenute dall'utente per l'espletamento del procedimento (di conciliazione e di definizione) avanti al Corecom, si rigetta la richiesta di rimborso formulata dall'utente.

**DELIBERA**

**1.** Per le motivazioni di cui in premessa si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal sig. XXXX nei confronti della società Iliad Italia s.p.a.. Iliad Italia s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1137,50 (millecentotrentasette/50) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Iliad è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla data della 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