

DELIBERA N. 28/2025/DEF

**XXXX XXXXXX/ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/761663/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 9/12/2025;

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 XXXX del 28/06/2025 acquisita con protocollo n. 0162250 del 28/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 28 giugno 2025, il sig. XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta un ritardo nell'attivazione dei servizi da parte dell'Operatore Iliad (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore).

In particolare, l'Istante riporta quanto segue: "Il 9/01/2025 ho fatto la richiesta di allaccio alla rete in fibra e voce presente su strada. Ho fatto numerosi solleciti telefonici e mi è stato sempre risposto che non c'erano problemi e la richiesta stava procedendo. Il 4 marzo, a seguito di un sollecito, mi viene detto che il 13 marzo era prevista la "bonifica della rete" e successivamente sarei stato contattato dal tecnico. Mi arriva un messaggio il 6 aprile e prendo appuntamento per il 7 ma il tecnico non si presenta. Ho inviato un'altra pec con richiesta di installazione immediata ma nulla, nessuna risposta. Nel periodo di conciliazione non è stata fatta l'installazione e neanche nella settimana 26 come segnalato durante l'ultima udienza".

Alla luce di quanto contestato, l'Istante formula le seguenti richieste: "allaccio immediato della linea in fibra e voce"; "indennizzo per ritardata attivazione della linea fibra e voce pari ad un totale di 20 euro/gg per i giorni trascorsi oltre il 90° come da contratto"; "indennizzo per mancata risposta/risoluzione al reclamo".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore eccepisce in via preliminare l'inammissibilità della richiesta avanzata dal ricorrente di liquidazione della somma di € 20,00 al giorno per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio a titolo di risarcimento danni, poiché "tale quantificazione esula dalle competenze decisorie del Corecom. La liquidazione di somme in via equitativa a titolo di risarcimento danni è infatti di esclusiva competenza della magistratura ordinaria alla quale la controparte dovrà necessariamente rivolgersi per richieste che esulano dalle determinazioni di cui alla Delibera 347/18/CONS che regola l'odierna procedura amministrativa di definizione della controversia".

Nel merito, precisa quanto segue:

- in data 9 gennaio 2025 il ricorrente aderiva all'offerta Iliad per la fruizione dei servizi di rete fissa presso la propria abitazione sita in XXX, XX XXX XXX;

- Iliad provvedeva ad evadere tutti gli incombenti tecnici di propria competenza per l'attivazione del servizio ed inviava in loco i tecnici Open Fiber incaricati dei sopralluoghi per le verifiche tecniche inerenti all'allacciamento dell'abilitazione del cliente agli snodi di rete in fibra ottica Iliad;

- ai sensi dell'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";

- all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto viene inoltre specificato 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”;

- sempre nello stesso articolo, viene espressamente statuito che “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”;

- dagli accertamenti tecnici effettuati dal Servizio Clienti Iliad, è emerso come il collegamento dell’abitazione del ricorrente agli snodi di rete in fibra ottica di Iliad fosse di particolare complessità tecnica oltre che di difficile espletamento (dovuto, tra le altre cose, alla necessità di ottenere nuove autorizzazioni per l’effettuazione di lavori di posa in opera sulla tratta orizzontale anche di suolo pubblico);

- vista la situazione di complessità, sia tecnica (appurata a seguito di sopralluoghi in loco) sia amministrativa, caratterizzante l’intervento di connessione dell’abitazione del ricorrente agli snodi di rete in fibra ottica, Iliad si è nuovamente avvalsa della collaborazione del partner tecnico Open Fiber che, a seguito dell’intervento di bonifica della tratta, ha permesso, infine, l’attivazione della linea;

- il servizio è ad oggi regolarmente attivo e funzionante;

- quanto all’asserita mancata risposta ai reclami, è lo stesso Utente ad evidenziare i riscontri tempestivamente ottenuti dal Servizio Clienti Iliad in merito alla presa in carico della segnalazione di disservizio e all’avvio delle relative attività di verifica copertura e fattibilità;

- inoltre, in data 11 aprile 2025 (con e-mail inviata all’indirizzo comunicato in sede di stipula contrattuale XXXXXXXXXXXX), Iliad comunicava all’Utente come il ritardo nell’attivazione del servizio fosse dovuto a motivi di incompatibilità tecnica non riferibili a responsabilità dell’Operatore;

- non vi è invece evidenza in atti di reclami telefonici, da parte del sig. XXXXX, rimasti privi di riscontro (non vi è alcuna indicazione del “Codice operatore” oppure del numero di “Ticket tecnico” aperto con la segnalazione che si asserisce non essere stata gestita);

- l’Istante, a fronte dell’apertura del reclamo scritto del 7 aprile 2025, non ha atteso il decorso del termine assegnato all’Operatore per fornire risposta, depositando in data 23 aprile 2025 l’istanza per il tentativo di conciliazione presso il Corecom Lombardia e rinunciando, di fatto, al riscontro fuori contenzioso da parte di Iliad. Per costante giurisprudenza dell’Autorità Garante, nel caso in cui la proposizione dell’istanza di conciliazione presso il Corecom sia stata effettuata senza l’attesa dei tempi contrattuali di risposta, l’istante decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Sulla questione si richiama la Delibera Agcom n. 212/18/CIR in cui l’Autorità Garante ha nuovamente ed espressamente così precisato il proprio orientamento: “per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all’utente in base alla Carta dei servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano

l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: L'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile”;

- controparte non ha neanche attivato la procedura d'urgenza ai sensi dell'art. 5 del Regolamento (cd. “Ricorso GU5”) per chiedere, anche tramite l'impulso dell'Autorità adita, l'effettuazione degli espletamenti tecnici volti alla definitiva attivazione del servizio di rete fissa.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad chiede il rigetto di tutte le domande avanzate in istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta in requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera Agcom 203/18/CONS, come da ultimo modificata dall'all. B alla delibera Agcom 194/23/CONS, da qui in avanti anche solo Regolamento di procedura).

Preliminarmente, quanto all'eccezione di inammissibilità della richiesta economica formulata dall'Istante, che, ad opinione dell'Operatore, avrebbe natura risarcitoria ed esulerebbe pertanto dalle competenze del Corecom, si precisa che, sebbene il Regolamento di procedura (art. 20, comma 5) escluda espressamente la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni, la pretesa dell'utente può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo (delibere Agcom nn. 9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR): richiesta che potrà essere valutata sulla base del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.).

Ciò premesso, le domande dell'Istante meritano accoglimento parziale per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

Quanto alla richiesta di attivazione dei servizi, la stessa risulta soddisfatta dall'Operatore il 17 luglio 2025, come dichiarato dalle parti nel corso dell'udienza di discussione e ulteriormente dalle stesse confermato a seguito di richiesta istruttoria formulata da questo ufficio in data 14 ottobre 2025.

Quanto alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione, la stessa può essere accolta per le ragioni di seguito indicate e nella misura che sarà determinata, come sopra evidenziato, sulla base delle disposizioni del c.d. Regolamento sugli indennizzi.

Preliminarmente, si evidenzia che risulta privo di pregio il rilievo mosso da Iliad riguardo ad una presunta inerzia dell'Utente, “colpevole” di non avere avviato la c.d. procedura d'urgenza ex art. 5 del Regolamento di procedura “per chiedere, anche tramite l'impulso dell'Autorità adita, l'effettuazione degli espletamenti tecnici volti alla definitiva attivazione del servizio di rete fissa”. Il ritardo nell'attivazione dei servizi non rientra infatti nelle ipotesi per le quali la citata procedura possa essere avviata.

Ciò chiarito, si rileva che, in applicazione delle regole generali in tema di onus probandi, in materia di adempimento di obbligazioni, il creditore della prestazione – tipicamente l'utente, nel caso delle controversie in materia di telecomunicazioni – può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Nel caso in esame, l'Utente ha dimostrato la sussistenza del contratto in essere con Iliad: risulta, peraltro, quale circostanza pacificamente acquisita e condivisa dallo stesso Operatore il fatto che la richiesta dell'utente di attivazione dei servizi Iliad presso la propria abitazione sita in XXX alla XX XXXX XX, sia stata effettuata in data 9 gennaio 2025 (con assegnazione del codice cliente n. XXXXXX).

Risulta del pari pacifico che l'attivazione sia avvenuta solo in data 17 luglio 2025. Sono in atti due pec del 7 e dell'11 aprile 2025 con le quali l'Istante, dapprima, lamenta il rinvio a data da destinarsi dell'appuntamento fissato per l'installazione della linea (per motivi non precisati dal tecnico incaricato) e, di poi, contesta il ritardo nell'attivazione dei servizi, essendo decorso in data 9 aprile 2025 il termine di 90 giorni contrattualmente previsto per la stessa.

L'Operatore, dal canto suo, sostiene di avere fornito riscontro all'utente e produce copia della mail con cui avrebbe comunicato al sig. XXX che il ritardo nell'attivazione non dipendeva da errori/comportamenti/azioni di Iliad, respingendo pertanto il reclamo dell'utente.

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, e alla necessità di nuove autorizzazioni per l'effettuazione di lavori di posa in opera sulla tratta orizzontale anche di suolo pubblico.

Tuttavia, tale argomentazione non è in grado di esonerare l'Operatore dalle proprie responsabilità: innanzi tutto, Iliad non fornisce prova alcuna delle difficoltà tecniche riscontrate dai propri incaricati a seguito di asseriti sopralluoghi, né della necessità di autorizzazioni amministrative (e della loro richiesta alle competenti autorità), né ancora, della richiesta di collaborazione all'operatore di rete (Open Fiber) per una sollecita risoluzione dei problemi (che Iliad in memoria dichiara di avere effettuato). Dunque, non si ritiene raggiunta la prova circa la sussistenza di impedimenti tali da escludere l'imputabilità a Iliad del ritardo nell'attivazione.

Né l'Operatore ha provato di essersi attivato con diligenza – anche presso il proprietario di rete – per l'effettuazione dei lavori che sostiene si fossero resi necessari alla connessione dell'abitazione dell'utente alla rete pubblica.

Né prova di avere dato adeguata e tempestiva comunicazione all'utente delle problematiche riscontrate. Non può valere a tale fine la mail riportata in memoria che, oltre a non recare data certa, contiene unicamente un generico riferimento alla non imputabilità del ritardo all'Operatore e pertanto non assolve agli oneri informativi come

specificati dall'art. 4, comma 2, del citato Regolamento sugli Indennizzi, laddove riconosce il diritto dell'utente a un indennizzo per ritardata attivazione anche nel caso in cui l'Operatore non abbia informato il proprio cliente circa "i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti". Del resto, come emerge dalla costante giurisprudenza dell'Autorità sul punto (cfr., fra le altre, Delibere Agcom nn. 203/17/CIR, 123/18/CIR, 2/19/CIR, 57/19/CIR, 76/19/CIR, 34/22/CONS), sussiste in capo al cliente il diritto a una informazione chiara, esatta e completa sulle effettive condizioni tecniche di attivazione (o di non attivazione) del servizio richiesto - in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP - poiché solo in questa maniera risulta tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso diverso operatore telefonico o verso una diversa soluzione.

Ne consegue che, fino a quando l'utente non sia messo a conoscenza delle problematiche tecniche riscontrate, con ciò subendo un ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio, sussiste l'obbligo di indennizzo.

Alla luce di tutto quanto sopra, si ritiene pertanto dovuto in favore del sig. XXXX l'indennizzo da mancata attivazione del servizio, da calcolarsi in base al citato art. 4, del Regolamento sugli Indennizzi, a mente del quale "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, [...], gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Considerati i 99 giorni di ritardo compresi tra il 9 gennaio 2025 e il 17 luglio 2025 (già dedotti i 90 giorni contrattualmente previsti per l'attivazione) e i due servizi cui l'inadempimento si riferisce (voce e dati), l'indennizzo complessivo che dovrà essere riconosciuto all'utente è pari a € 1.485,00.

Quanto alla richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo, preme innanzi tutto evidenziare che, contrariamente a quanto affermato dall'Operatore, il deposito dell'istanza di conciliazione non costituisce un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro. Come chiaramente affermato dalla stessa Autorità (Agcom Determina Direttoriale n. 108/21/DTC/CW), la contraria deduzione, sebbene incoraggiata da qualche precedente pronuncia (dalla quale Agcom ritiene di doversi discostare) "non trova innanzi tutto fondamento in alcuna disposizione regolamentare"; inoltre, "il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato ininfluenza rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo".

Ciò puntualizzato, nel caso in esame, la richiesta dell'utente non può essere accolta perché si ritiene che l'eventuale disagio patito dall'utente per il mancato/tardivo riscontro

sia già adeguatamente compensato dall'indennizzo riconosciuto per il disservizio oggetto del reclamo stesso.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXX nei confronti di Iliad S.p.a. La società Iliad s.p.a. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 1.485,00 (millequattrocentottacinque/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. La società Iliad è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dall'avvenuta notifica alle parti.

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, 9 dicembre 2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi

Firmato da:
CESARE MARIA GARIBOLDI
Codice fiscale: GRBCRM88E14E083K
Valido da: 09-12-2025 11:10:00 a: 09-12-2028 01:00:00
Certificato emesso da: InfoCert Qualified Electronic Signature CA 3, InfoCert S.p.A., IT
Riferimento temporale 'SigningTime': 10-12-2025 16:35:03
Motivo: Approvo il documento