AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 28/2026/DEF

XXXXXXX XXXXXXX/ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/817566/2026)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/09/2026;

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 XXXXXX XXXXXXX del 28/02/2026 acquisita con protocollo n. 0074740 del 28/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 28 febbraio 2026, il sig. XXXX XXXX (di seguito, anche "Istante" o "Utente") ha contestato a Iliad Italia S.p.A. (di seguito, anche "Iliad" o "Operatore") la reiterata interruzione dei servizi voce e dati, asseritamente causata dal danneggiamento, da parte di roditori, dei cavi in fibra ottica posati nell'infrastruttura di Open Fiber (di seguito, "OF"), in area bianca. L'Istante ha rappresentato che l'infrastruttura OF a servizio della propria abitazione è interamente collocata su suolo pubblico e utilizza cunicoli interrati, di proprietà di Enel e del Comune di XXXXX, nonché pozzetti OF. Ha quindi ricostruito gli interventi susseguitisi tra agosto e dicembre 2025, evidenziando come, a fronte di ripetuti guasti e di plurime segnalazioni a Iliad e a OF, siano state effettuate soltanto riparazioni provvisorie, senza l'adozione tempestiva di una soluzione definitiva.

In particolare, a partire dal 1° agosto 2025, si sono verificati ripetuti episodi di interruzione del servizio, riconducibili al danneggiamento dei cavi da parte di roditori. Dopo alcuni interventi di riparazione, il problema si è nuovamente manifestato a partire dal 28 agosto. Su indicazione del tecnico incaricato da OF, l'Istante ha richiesto al Comune di XXXXXXXXXXXX la derattizzazione dell'area, eseguita il 27 agosto, e ha successivamente sollecitato l'adozione di misure idonee a prevenire ulteriori danneggiamenti.

L'8 ottobre 2025, a seguito di una nuova rottura, il servizio è nuovamente cessato. Nonostante i ripetuti solleciti dell'Istante, la soluzione definitiva è stata individuata soltanto successivamente nell'installazione di una linea aerea, autorizzata dal Comune di XXXXXXXX il 17 ottobre 2025. I relativi lavori sono stati tuttavia eseguiti soltanto il 28 novembre e completati il 2 dicembre, senza che ciò consentisse l'immediato ripristino del servizio, nuovamente interrotto poche ore dopo a causa di una saldatura difettosa della fibra. Il collegamento è stato definitivamente ripristinato il 4 dicembre 2025.

L'Istante ha inoltre lamentato l'assenza di adeguate e tempestive informazioni da parte di Iliad, rilevando di avere ricevuto notizie sullo stato degli interventi prevalentemente a seguito delle proprie iniziative e, in particolare, dai tecnici incaricati da OF.

Ha contestato, altresì, la qualificazione dell'evento come forza maggiore, sostenendo che il danneggiamento dei cavi da parte di roditori, essendosi ripetuto più volte, non potesse considerarsi imprevedibile.

Ha evidenziato, infine, alcune incongruenze emergenti dalla documentazione prodotta dall'Operatore, tra cui la modifica della classificazione del disservizio da "interruzione totale" a "irregolarità/malfunzionamenti" nonostante la persistente assenza del servizio, nonché l'indicazione della necessità di autorizzazioni di terzi, asseritamente non supportata dalla documentazione in atti.

L'Istante ha quindi chiesto il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata erogazione dei servizi voce e dati per 96 giorni, il rimborso di quattro fatture, dell'importo di € 24,99 ciascuna, nonché il rimborso delle spese di procedura.

Con relazione depositata il 7 maggio 2026, l'Istante ha replicato alle deduzioni dell'Operatore, ribadendo le proprie contestazioni e richieste e sottolineando, in

particolare, la conoscenza del problema da parte di Iliad e OF, la reiterazione dei guasti, l'assenza di una soluzione definitiva per un periodo prolungato e la mancanza di una tempestiva e adeguata informativa circa i tempi e le modalità di ripristino del servizio.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 3 aprile 2026, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera AGCom n. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Iliad ha eccepito, in via preliminare, la non debenza delle spese di procedura, in quanto non previste dal Regolamento.

Nel merito, l'Operatore ha riferito che l'Utente, titolare dal 31 luglio 2024 dell'offerta Iliadbox Wi-Fi 7, ha segnalato a partire dal 1° agosto 2025 ripetuti guasti alla linea fibra, per i quali sono stati aperti diversi ticket e disposti interventi tecnici. Iliad ha riconosciuto che i guasti erano riconducibili al danneggiamento dei cavi da parte di roditori, sostenendo tuttavia che la risoluzione del problema abbia richiesto tempi più lunghi in ragione della complessità degli interventi e della necessità di ottenere autorizzazioni per l'accesso a fondi di terzi e di coordinare le attività con il partner tecnico OF.

L'Operatore ha inoltre riferito di avere più volte sollecitato OF e di avere tenuto aggiornato l'Utente sull'evoluzione degli interventi. Ha richiamato, in particolare, le attività di sostituzione dei cavi, l'installazione di tubi anti-roditore e la sigillatura dei condotti, nonché il successivo intervento di realizzazione della linea alternativa.

Iliad ha sostenuto che il disservizio non sia stato continuativo e che, ai sensi dell'art. 2.1 della propria Carta dei servizi, l'eventuale indennizzo debba decorrere soltanto dalle 72 ore successive alla segnalazione del guasto.

Ha infine escluso la propria responsabilità ai sensi dell'art. 6 delle Condizioni generali di contratto, ritenendo che il danneggiamento dei cavi da parte dei roditori costituisse un evento di forza maggiore, e ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. In merito all'eccezione relativa alle spese di procedura si rammenta che l'art. 20, comma 6, del predetto Regolamento consente al Corecom di riconoscere, con il provvedimento decisorio, il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, secondo criteri di equità e proporzionalità.

Nel merito, l'istanza può essere accolta parzialmente, nei limiti di seguito indicati.

L'Istante ha lamentato ripetute interruzioni dei servizi voce e dati nel periodo compreso tra il 1° agosto e il 4 dicembre 2025, riconducendole al danneggiamento dei cavi in fibra ottica da parte di roditori. Iliad ha sostanzialmente confermato l'esistenza dei guasti, contestandone tuttavia la continuità e imputandone la causa a un evento di forza maggiore.

Occorre ricordare che, in osservanza della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con delibera AGCom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nonché a garantire all'utente adeguata informazione sulle modalità di prestazione dei servizi e sulle vicende che ne incidano sulla fruizione. Tali obblighi informativi gravano anche sull'operatore OLO, qualora il servizio sia erogato mediante una rete presa in locazione da altro operatore, come nel caso di specie, in cui Iliad si avvale dell'infrastruttura OF. In tal senso si è espressa l'Autorità con le delibere n. 208/20/CIR e n. 209/20/CIR.

Quanto all'onere della prova, l'utente che agisca per l'esatto adempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento, spettando all'operatore dimostrare l'esatto adempimento ovvero l'impossibilità della prestazione per causa a sé non imputabile. Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, in assenza di elementi probatori chiari e circostanziati forniti dall'Operatore, risulta che la linea ha subito effettive interruzioni dei servizi voce e dati nei seguenti periodi: dall'1 al 4 agosto 2025, dal 22 al 25 agosto, dal 28 agosto al 2 ottobre, dall'8 al 9 ottobre e dall'11 ottobre al 3 dicembre 2025.

Risulta, altresì, che la causa dei guasti, ossia il danneggiamento dei cavi in fibra da parte di roditori, era conosciuta da Iliad già dall'agosto 2025. Lo stesso gestore della rete OF, in un proprio comunicato, ha riconosciuto il carattere non straordinario e ricorrente dei danneggiamenti dei cavi provocati da roditori.

A fronte di tale situazione, la documentazione in atti non dimostra che Iliad abbia adottato una condotta effettivamente proattiva, né che abbia fornito all'Utente un'informazione completa e tempestiva sull'evoluzione del guasto e sui tempi prevedibili di ripristino. Non risultano, infatti, elementi chiari e circostanziati dai quali desumere le iniziative concretamente assunte da Iliad nei confronti di OF per conoscere, sollecitare e monitorare le attività necessarie alla risoluzione del problema, né una puntuale informativa resa all'Utente. Le informazioni da quest'ultimo ricevute risultano essere state acquisite, in larga parte, a seguito delle sue reiterate sollecitazioni e direttamente dai tecnici incaricati da OF.

Significativo è, inoltre, quanto rappresentato dall'Operatore nell'ambito del procedimento GU5, ove, con annotazione del 5 novembre 2025, veniva indicata come ancora in fase di studio una soluzione consistente nello "scavo per creare un percorso indipendente che bypassi le condutture presidiate dai roditori", mentre risultava già rilasciata, il 17 ottobre 2025, l'autorizzazione comunale per la realizzazione della linea aerea, poi effettivamente eseguita soltanto il 28 novembre.

Neppure è adeguatamente comprovata la sussistenza di una causa di forza maggiore. La reiterazione dei danneggiamenti da parte di roditori e la conoscenza del fenomeno da parte dei soggetti coinvolti non consentono, infatti, di ritenere provata l'imprevedibilità e l'inevitabilità dell'evento, né risultano dimostrate circostanze tali da escludere la responsabilità dell'Operatore.

Per contro, l'Istante ha documentato di essersi attivamente adoperato per favorire la soluzione della problematica, anche mediante la richiesta di derattizzazione dell'area, l'ottenimento dell'autorizzazione comunale per la realizzazione della linea alternativa e

la reiterazione dei solleciti nei confronti dell'Operatore. Deve pertanto ritenersi che Iliad non abbia assolto adeguatamente i propri obblighi di continuità del servizio e, soprattutto, di tempestiva e corretta informazione dell'Utente, compromettendo la possibilità di quest'ultimo di valutare in tempi ragionevoli il passaggio ad altro operatore.

Ne consegue il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi, di cui all'allegato A alla delibera AGCom n. 73/11/CONS e ss.mm.ii., per i periodi dal 22 al 25 agosto 2025, dal 28 agosto al 2 ottobre, dall'8 al 9 ottobre e dall'11 ottobre al 3 dicembre 2025, per complessivi 94 giorni, nella misura di € 6,00 per ciascun giorno di interruzione e per ciascun servizio, per un totale di € 1.128,00 (considerato che per il periodo di interruzione compreso tra il 1° e il 4 agosto 2025, la riattivazione è intervenuta entro il termine di 72 ore dalla segnalazione, dunque entro il "periodo di franchigia" previsto dalla Carta dei servizi Iliad).

Quanto alla richiesta di rimborso delle fatture, la stessa può essere accolta limitatamente ai canoni corrisposti per i periodi di effettiva interruzione dei servizi, non essendo dovuto il corrispettivo in assenza della relativa prestazione.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura deve, invece, essere rigettata ai sensi delle Linee guida di cui alla delibera n. 276/13/CONS.

DELIBERA

1. Per le motivazioni espresse in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, Iliad è tenuta, nei confronti dell'Istante, a: 1. corrispondere l'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati nei periodi dal 22 al 25 agosto 2025, dal 28 agosto al 2 ottobre 2025, dall'8 al 9 ottobre 2025 e dall'11 ottobre al 3 dicembre 2025, per l'importo complessivo di € 1.128,00 (millecentoventotto/00), oltre agli interessi legali dalla data della domanda sino all'effettivo saldo; 2. rimborsare le somme corrisposte a titolo di canone per i medesimi periodi di interruzione dei servizi, oltre agli interessi legali dalla data della domanda sino all'effettivo saldo. L'Operatore è tenuto a dare esecuzione al presente provvedimento entro 60 giorni dalla data della relativa notifica.

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, 10 settembre 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi