

DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/743885/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX/ILIAD ITALIA S.P.A

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: "Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione";

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in

particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/03/2025 acquisita con protocollo n. 0082194 del 30/03/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0551989xxxx con la società Iliad Italia S.P.A, di seguito, Iliad, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- *"in data 05/12/24, tra le 8:30 e alle 10:30 era in programma presso la mia residenza in Via xxx, xxx l'installazione di rete fibra Iliad più modem. L'operatore Iliad incaricato (rintracciabile all'utenza 389625xxxx) dapprima in maniera scortese non si presenta all'appuntamento all'orario prestabilito, poi su mio sollecito, veniva presso la mia residenza per l'installazione. Al momento dell'intervento non ero presente in loco poiché sono in atto lavori di ristrutturazione; quindi, ho incaricato il muratore lì presente a far accedere l'operatore. Dalla testimonianza del muratore e dei condomini presenti l'operatore Iliad era visibilmente in difficoltà ad effettuare il lavoro. In ogni caso concludeva il lavoro e se ne andava come comunicatomi dal muratore".*

- *"Ricevevo nell'immediatezza la chiamata di una dei condomini che mi informava dell'interruzione improvvisa della rete internet. Ho dunque provveduto a chiamare il tecnico che mi ha assicurato di aver svolto il lavoro correttamente. Purtroppo, anche altri condomini mi segnalavano l'interruzione e, per questo motivo, continuavo a chiamare l'operatore affinché tornasse".*

- *"Da questo momento l'operatore non ha più risposto e dunque provvedevo a chiamare il numero 177 dell'assistenza Iliad. Alle ore 16:40 circa mi reco presso l'abitazione per assicurarmi se ci fosse un danno fisico evidente da poter allegare al reclamo, ma non avendo nessuna competenza tecnica non ho potuto riscontrare alcunché se non raccogliere le lamentele dei vari condomini. Alle ore 17:21 del 05/12/24 un operatore telefonico Iliad apre un reclamo Ticket F6xxxx assicurandomi che di lì a poco avrei ricevuto una chiamata per risolvere il problema. Questa chiamata che non è mai arrivata e addirittura ricevo il giorno successivo una e-mail di rigetto del reclamo (aperto dallo stesso operatore telefonico per mio conto)".*

- *"Ho quindi richiamato numerose volte il numero di assistenza e ogni volta gli operatori mi assicuravano che avrei ricevuto entro breve termine (circa un'ora stando alle parole degli operatori) altra chiamata di altro operatore/tecnico che sarebbe giunto sul luogo a risolvere il problema o comunque mi avrebbe fissato un appuntamento per l'assistenza. Non ho ricevuto nessuna chiamata".*

- *"Decidevo così di aprire un nuovo reclamo Ticket F6xxxx che viene anche esso respinto. Ho provveduto a richiamare il 177 che ripropone la stessa trafila senza successo. In data 07/12/24, a seguito di 19 chiamate totali da me effettuate nei giorni precedenti, risultava che la segnalazione fosse stata presa in carico dal partner Iliad FW. Effettivamente venivo ricontattata da un tecnico Iliad che nuovamente mi avvisava che sarei stata chiamata entro un'ora da un operatore/tecnico che sarebbe giunto sul luogo a risolvere il problema o*

comunque mi avrebbe fissato un appuntamento per l'assistenza. Anche detta chiamata non è stata mai ricevuta. Ormai sconsolata da una mancata assistenza, venivo contattata da uno dei condomini, il quale si rivolgeva al proprio operatore (TIM S.P.A.) che inviava prontamente un tecnico in data 08/12/24. Tale tecnico ha riscontrato il taglio netto del cavo fibra del condominio, di cui allego foto, informando il condomino che avrebbe provveduto alla riparazione fissando un appuntamento. La riparazione avveniva il giorno successivo sempre per mano della TIM S.P.A.”

- “Per quanto riguarda il ripristino della linea del mio appartamento è avvenuta successivamente e, in data 13/12/2024, e comunque sempre dietro miei diversi solleciti.”

In data 30 gennaio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Iliad Italia S.P.A tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante, quantificando la sua richiesta in euro 1,000.00 ha chiesto:

- i) “indennizzo per mancata risoluzione del disservizio causato dall'operatore”;*
- ii) “indennizzo per mancata risposta ai reclami”;*
- iii) “indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea”;*
- iv) “storno fattura Iliad del mese di dicembre”;*
- v) “storno pagamento modem”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Iliad ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha riepilogato lo svolgimento della vicenda come segue:

- “la sig.ra XXX ha sottoscritto, in data 29.11.2024, l'offerta Iliadbox Wi-Fi 7 da € 21,99/mese (doc. 1). I servizi sono stati correttamente attivati in data 05.12.2024 (cfr. doc. 1) mediante l'intervento di un tecnico FW, che ha installato la Iliadbox nell'abitazione dell'utente. Quest'ultima, in pari data, ha segnalato tramite call center che il tecnico intervenuto per l'installazione aveva causato un'interruzione della linea”.

- “Iliad ha quindi subito aperto un ticket tecnico nei confronti di FW per la gestione e risoluzione di quanto lamentato dall'utente, di cui si allega la gestione (doc. 2), oltre ad aver fornito all'utente assistenza e tutte le informazioni necessarie, anche per iscritto (doc. 3) circa l'intervento del tecnico per la risoluzione. In data 13.12.2024 la linea è stata ripristinata (cfr. doc. 1 e doc. 2)”.

- “Infine, non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore (doc. 4) e il ciclo di fatturazione è regolare (doc. 5)”.

“Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare:

- posto che il disservizio, comunque non imputabile a Iliad, è stato risolto in data 13.12.2024 (cfr. doc. 1 e doc. 2);

2. la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami è infondata, posto che non risultano reclami inevasi da Iliad (cfr. doc. 4);

3. la domanda di indennizzi per ritardo nell'attivazione della linea è infondata, considerato che la linea è stata attivata nel termine di 90 giorni previsto dal contratto (doc. 6) e, nello specifico, 6 giorni dopo la sottoscrizione dell'offerta (cfr. doc. 1);

4. la domanda di storno della fattura di dicembre è infondata, posto che il disservizio è durato solo 8 giorni, oltre a non essere imputabile a Iliad;

5. la domanda di storno del pagamento modem è infondata, non essendo stato addebitato alcun costo per il modem, che è un apparato fornito all'utente in comodato d'uso gratuito (doc. 7);

6. peraltro, le domande dell'istante integrano in realtà una richiesta di risarcimento del danno, che è inammissibile in questa sede, essendo di esclusiva competenza dell'AGO".

L'operatore ha poi dedotto di avere "agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata".

"Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto".

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale, dopo avere riepilogato i fatti già esposti nell'istanza, ha ribadito la propria posizione, ed ha dichiarato quanto segue:

- "Contrariamente a quanto affermato da controparte, a seguito dell'intervento del tecnico incaricato da Iliad, vi è stata una totale interruzione del servizio di connettività, che si è protratta dal giorno dell'intervento (5 dicembre 2024) fino almeno al 13 dicembre 2024, come affermato dalla stessa Iliad".

- "Pertanto, la linea non è mai stata realmente attivata in data 5 dicembre, anzi, l'intervento dell'operatore Iliad si è tradotto fin da subito in un disservizio totale, con interruzione della connessione e gravi ripercussioni anche per gli altri condomini. Nonostante le ripetute segnalazioni – peraltro immediatamente successive all'installazione – Iliad non è intervenuta tempestivamente per verificare l'accaduto né ha fornito un'assistenza concreta e risolutiva, tutto questo in totale violazione del principio di efficienza previsto dalla Carta dei Servizi Iliad (si veda pag. 1, doc. 8 di controparte)".

- "Ad ulteriore conferma dell'inefficacia e della totale inadeguatezza dell'intervento effettuato, si evidenzia come il danno – ovvero il taglio netto del cavo fibra condominiale – sia stato successivamente individuato e riparato da un tecnico inviato da altro operatore (cfr. All. 4), a dimostrazione dell'assoluta inerzia di Iliad nel fornire una soluzione concreta e tempestiva al disservizio da essa stessa originato".

- "È importante, altresì, sottolineare che il disservizio è durato per almeno otto giorni, nei quali vi è stata una totale mancanza di erogazione del servizio, circostanza questa che dà diritto all'indennizzo previsto per l'interruzione della linea, ai sensi dell'art. 6 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS".

- "In secondo luogo, risulta evidente come l'utente abbia presentato reclami ripetuti – sia telefonicamente che tramite i canali ufficiali – senza ricevere alcuna risposta effettiva o assistenza concreta. In particolare, il ticket F6xxxx è stato addirittura aperto da un operatore telefonico Iliad, che, in quanto incaricato della gestione dell'assistenza, avrebbe dovuto conoscere e applicare correttamente le procedure previste. Tuttavia, anche in quel caso, è stato ricevuto solo un rigetto formale, senza che fosse eseguita alcuna verifica tecnica né fornita una soluzione al disservizio. Lo stesso è avvenuto con il successivo reclamo (ticket F6xxxx), anch'esso respinto senza giustificazioni adeguate. A ciò si aggiungono le 19 telefonate al servizio clienti, tutte concluse con generiche rassicurazioni mai seguite da fatti. Questo insieme di condotte dimostra non solo una mancata risposta ai reclami, ma una gestione

del tutto inefficace dell'assistenza, in violazione degli obblighi previsti dall'art. 12 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che prevede un indennizzo specifico in caso di reclami inevasi. Si ritiene, pertanto, che, alla luce delle motivazioni appena esposte, abbia diritto ad un indennizzo nella misura massima pari ad € 300,00 (euro trecento/00)".

- "Anche per quanto riguarda l'attivazione del servizio, si ribadisce un ulteriore profilo di responsabilità: sebbene Iliad affermi che la linea sia stata attivata il 5 dicembre 2024, in realtà l'utente non ha mai potuto fruirne fin dall'inizio. Infatti, non può parlarsi di attivazione in senso proprio, ma al contrario di un'attivazione solo formale, priva di contenuto effettivo. Pertanto, ai sensi dell'art. 4 della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, si è configurato un ritardo nell'attivazione del servizio".

- "A ciò si aggiunga che la fattura relativa al mese di dicembre (All. 7) - emessa già il 5 dicembre - include l'addebito dell'intero mese, senza tenere conto del fatto che l'utente non ha potuto usufruire del servizio per un periodo significativo, pari ad almeno otto giorni consecutivi. Risulta pertanto del tutto ragionevole richiedere quantomeno lo storno parziale della fattura, in proporzione al disservizio subito".

- "Infine, per quanto concerne l'eccezione di Iliad circa la propria estraneità al danno, si rileva che l'operatore non ha fornito alcuna prova che il guasto sia stato causato da fattori esterni o da terzi. Al contrario, il danno - ovvero il taglio netto del cavo fibra del condominio - è stato rilevato dall'operatore TIM in data 8 dicembre 2024, ma gli effetti di tale azione si erano già manifestati nell'immediatezza dell'intervento del tecnico Iliad. Pertanto, appare evidente l'imputabilità ad Iliad del danno occorso e, di conseguenza, l'inadempimento dei propri obblighi contrattuali".

L'istante ha concluso chiedendo:

"il riconoscimento della somma pari ad € 48,00 (euro quarantotto/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di connettività protrattasi dal 5 al 13 dicembre 2024";

"il riconoscimento della somma pari ad € 300,00 (euro trecento/00), a titolo di indennizzo massimo per la mancata ed inefficiente risposta ai reclami, come indicato in narrativa";

"il riconoscimento della somma di € 60,00 (euro sessanta/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio in data 5 dicembre";

"il riconoscimento dello storno della fattura emessa in data 5 dicembre 2024, per il servizio non fruito o, comunque, fruito solo parzialmente, la cui liquidazione si rimette alla valutazione equitativa del designato Conciliatore".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente:

- con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)* volte rispettivamente a chiedere l'"indennizzo per mancata risposta ai reclami" e l'"indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea" si precisa che le stesse non possono essere accolte, atteso che tali richieste sono state introdotte dall'istante in sede di definizione e, pertanto, non sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. (*ex plurimis*, delibere 43/23/CIR 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR).

- Ancora con riferimento all'eccezione sollevata dall'operatore relativa alla natura risarcitoria delle richieste dell'istante, fermo restando l'incompetenza di questa Autorità in tema di risarcimento del danno, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, si osserva che, l'oggetto della pronuncia del Corecom è limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate

non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, si rappresenta che le richieste dell'istante, in un'ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno ricondotte all'oggetto della presente disamina ed interpretate, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Quindi, la presente disamina avrà ad oggetto il malfunzionamento totale dell'utenza *de qua*, la richiesta di storno della fattura di dicembre e del pagamento del modem.

Nel merito.

L'istante lamenta il malfunzionamento totale sull'utenza n. 0551989xxxx, laddove l'operatore eccepisce che *“il disservizio, comunque non imputabile a Iliad, è stato risolto in data 13.12.2024”*.

La doglianza è parzialmente fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, 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.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, si precisa che l'istante ha lamentato l'interruzione totale dei servizi sull'utenza n. 0551989xxxx dal 5 dicembre 2024 al 12 dicembre 2024.

A fronte di ciò, l'operatore ha eccepito di avere *“subito aperto un ticket tecnico nei confronti di FW per la gestione e risoluzione di quanto lamentato dall'utente”* allegando, a sostegno della propria posizione, una schermata estratta dai propri sistemi interni.

Al riguardo deve evidenziarsi che una schermata estratta dai sistemi aziendali dell'operatore non ha di per sé valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto si tratta di un atto di parte, non accompagnato da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità. Quindi, Iliad non ha provato che la causa del disservizio fosse dipesa da un eventuale evento di forza maggiore tale da impedire la tempestiva risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

L'operatore, infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando eventuale documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione.

Ciò premesso, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore Iliad, non avendo dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio, sia responsabile del disservizio dedotto in controversia; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi il quale dispone che: *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"*.

Inoltre, per quanto riguarda i predetti disservizi, viene in rilievo quando disposto dall'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi il quale dispone "Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo".

Al riguardo occorre peraltro precisare che l'art. 6 comma 3, del citato Regolamento sugli Indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo si ritiene di individuare, quale *dies a quo* del malfunzionamento totale sull'utenza n. 0551989xxxx, il 5 dicembre 2024, data del primo reclamo e il *dies ad quem* nel 12 dicembre 2024 giorno immediatamente antecedente il ripristino di tutti i servizi.

Pertanto, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub iv)* l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari complessivamente ad euro 112,00 computato secondo il parametro di euro 14 *pro die* per n. 8 giorni di malfunzionamento dell'utenza n. 0551989xxxx. Inoltre, dovrà essere stornata (o rimborsata in caso di pagamento) la parte della fattura relativa al periodo del disservizio, ovvero dal 5 dicembre 2024 al 12 dicembre 2024, al netto di eventuali costi per l'acquisto di apparati. Viceversa, non merita accoglimento la domanda *sub v)* di *"storno pagamento modem"*, atteso che agli atti risulta che detto apparato è concesso in comodato d'uso gratuito.

DETERMINA

- Iliad Italia S.P.A in parziale accoglimento dell'istanza del 30/03/2025, è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 112,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza per malfunzionamento totale dell'utenza n. 0551989xxxx.

- Iliad Italia S.P.A è tenuta a stornare (o rimborsare in caso di pagamento, con le modalità indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la parte della fattura relativa al periodo del disservizio, ovvero dal 5 dicembre 2024 al 12 dicembre 2024, al netto di eventuali costi per l'acquisto di apparati.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)