DETERMINAFascicolo n. GU14/806372/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXX - 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”;

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 operatoriniche”, 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", 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l'istanza dell’utente XXXXXX XXXXX, del 21/01/2026 acquisita con protocollo n. 0019814 del 21/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 21 gennaio 2026, il sig. XXXXX XXXXX (d’ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato che, nel periodo dal 7 novembre al 14 novembre 2025, il servizio fibra non è stato fornito per motivi imputabili ad Iliad Italia spa (d’ora in poi, anche solo Iliad od Operatore). In particolare, egli ha sottolineato che, nell’arco di tempo indicato, il Wi-Fi, utilizzato per scopi lavorativi, non è stato disponibile, causando un danno economico. In base a quanto lamentato, l’Utente ha richiesto la corresponsione dell’importo di € 1568,00, così calcolato: € 28 x 8 ore lavorative giornaliere = € 224 x 7 giorni = € 1568.

Con memoria depositata il 12 marzo 2026, quindi, nei termini previsti dal 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’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Iliad ha espresso le seguenti argomentazioni difensive: l’utente è titolare di un contratto Iliad, con offerta Iliadbox Wi-Fi 6, da € 19,99/mese; il 7 novembre 2025, ha contattato il servizio clienti per segnalare un malfunzionamento del servizio fibra. Poiché i TBS di primo livello, subito eseguiti,

non sono stati risolutivi, la chiamata è stata trasferita al reparto tecnico P&A che, nella stessa data, ha aperto un ticket con contestuale apertura di TT OLO, rilevando CPE ferma su Step 4, collegamenti verificati, test ONT (Test instance ID XXXXXXX), con risultato ONT operational state DOWN, Optical Distance 3586.0 e ONT LAN status disabled; l'11 novembre 2025, l'utente ha contattato il servizio clienti chiedendo un rimborso. E' stato pertanto aperto il reclamo XXXXX, accolto con l'erogazione, tramite nota di credito, di € 20,00, pari ad una mensilità dell'offerta e a titolo di indennizzo; il 14 novembre 2025, sono state effettuate ulteriori verifiche tecniche con esito positivo (ONT LED verde, collegamenti corretti, riavvio apparati) e l'utente ha confermato la risoluzione del disservizio, cui è seguita la richiesta di Open Fiber di chiusura del ticket, per gestione avvenuta; il 1° dicembre 2025, l'utente ha avviato il procedimento conciliativo UG/795003/2025, chiedendo un indennizzo pari a € 1.500,00. In udienza, Iliad ha formulato una proposta conciliativa in conformità a quanto previsto dalla Carta dei servizi, tenendo conto che un importo di € 20,00 era già stato riconosciuto a seguito di reclamo e che la sede adita dall'utente non consente né la valutazione né il riconoscimento di un risarcimento del danno. Tuttavia, egli ha rifiutato la proposta e quindi, il 21 gennaio 2026, la procedura si è conclusa con mancato accordo; Iliad ha tenuto una condotta conforme al vincolo contrattuale e alla normativa di settore, in quanto ha preso in carico tempestivamente la segnalazione dell'utente, ha aperto i necessari ticket tecnici e coinvolto il gestore di rete, con ripristino del servizio al 14 novembre 2025, altresì riconoscendo all'utente un importo pari ad € 20,00; la pretesa dell'utente pari ad € 1.568,00 è inammissibile oltre che manifestamente sproporzionata e infondata in fatto e in diritto. Essa integra una vera e propria domanda di risarcimento del danno, che è inammissibile nella presente sede, stante l'incompetenza istituzionale in merito del Corecom. Inoltre, l'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto stabilisce che il servizio è destinato ad uso personale e vieta l'utilizzo per fini imprenditoriali o professionali, sì che eventuali problematiche connesse allo svolgimento di attività lavorativa non possono gravare sull'operatore. Iliad ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto delle domande ex adverso.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sempre in via preliminare, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione di inammissibilità della domanda di liquidazione del danno economico, sollevata dall'Operatore. Sul punto, giova rammentare che, in osservanza delle Linee guida approvate da AGCOM con Delibera n. 276/13/ CONS dell'11.4.2013, sebbene esuli dalla competenza del Corecom pronunciarsi su domande di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la relativa istanza può essere interpretata come richiesta indennitaria, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale potrà poi rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere accolta soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito espressi. L'Utente ha contestato ad Iliad la mancata fornitura del servizio dati, nel periodo dal 7 al 14 novembre 2025. L'Operatore ha confermato il disservizio nell'arco di tempo dianzi indicato, nel contempo precisando di avere già corrisposto all'Utente, su richiesta di rimborso dallo stesso formulata, l'importo di € 20,00 a titolo di indennizzo. Dalla documentazione acquisita al fascicolo, si desume, quale dato pacifico, che, nel periodo dal 7 al 14 novembre 2025, l'Istante ha subito un disservizio sulla linea internet. Nel raffrontare l'importo (€ 20,00) erogato all'Utente, con la Carta dei servizi (CDS) Iliad, si evince che l'Operatore, al fine di compensare il disagio dallo stesso subito nel periodo dal 7 al 14 novembre 2025 (8 giorni), gli ha riconosciuto l'indennizzo per malfunzionamento del servizio, che la CDS prevede nell'importo di € 2,50 per ogni giorno di discontinuità nella fornitura (€ 2,50 x 8 gg = € 20,00. Tuttavia - secondo quanto affermato dall'Utente ("Il servizio fibra non è stato fornito") e non confutato con adeguate prove da Iliad - pare che tale disservizio sia consistito, in realtà, in una vera e propria interruzione della connessione dati. Iliad non ha poi dimostrato – com'era onere suo, in virtù dei principi in materia di onus probandi – che la disconnessione da internet sia stata determinata, per l'intero periodo, da causa a sé non imputabile. Ciò premesso, sebbene gli indennizzi previsti dal Regolamento vigente in materia (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS) non si applicano qualora l'Operatore abbia già corrisposto quelli contrattuali (art. 2, comma 3, Regolamento cit), nel caso di specie, si ritiene di poter egualmente riconoscere all'Istante l'indennizzo per interruzione del servizio ex art. 6, comma 1, del Regolamento cit., posto che il rimborso erogato da Iliad all'Utente (per malfunzionamento del servizio) non corrisponde all'indennizzo (per interruzione del servizio) cui egli, in base alle risultanze istruttorie, ha effettivamente diritto. Alla luce delle considerazioni che precedono, si ritiene pertanto di riconoscere all'Istante il diritto alla corresponsione dell'importo previsto dal Regolamento per la fattispecie indennitaria da ultimo richiamata (€ 6,00 x 8 gg di interruzione = € 48,00), dal quale dovrà essere decurtata la somma (€ 20,00) già corrisposta dall'Operatore quale indennizzo contrattuale, per un totale di € 28,00.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 21/01/2026, è tenuta a corrispondere alla controparte l'importo di € 28,00 (ventotto/00), pari alla differenza tra l'importo spettante per i giorni di interruzione del servizio (€ 48,00) e l'importo già corrisposto quale indennizzo contrattuale (€ 20,00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati, dal 7 al 14 novembre 2025, oltre agli interessi legali dalla data della domanda a quella del saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
ROBERTO SAINI