

DELIBERA 03/2026/CRL/UD del 23/01/2026
E. Mxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/764801/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 23/01/2026;

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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di E. Mxxx del 14/07/2025 acquisita con protocollo n. 0177692 del 14/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata attivazione della linea da parte di ILIAD SPA. Deduceva: "L'istante, in data 02/08/2024, stipulava contratto per l'attivazione dei servizi fonia e fibra sulla utenza n. 06xxxxxxx. La richiesta veniva correttamente presa in carico. Ed infatti in data veniva emessa fattura di euro 39.99, relativa ai costi di installazione (All. 1). Solo a febbraio 2025 parte istante rinunciava alla attivazione della linea, considerato il procrastinato inadempimento. Difatti nella data del 27/02/2025, Iliad procedeva all'annullamento dell'ordine di attivazione ed emetteva contestuale nota di credito di euro 39,99 (All. 2), tuttavia ancora non rimborsata." Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti dell'operatore, chiedendo: "INDENNIZZO PER MANCATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA E FIBRA, ex Art.4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 31/10/2024 al 27/02/2025 (data di risoluzione del contratto), per un totale di 119 giorni; - Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS; - RIPETIZIONE DELLA Fattura N. 21001/FX/24/01F97817 pari ad euro 39,99 (All.1); -ANNULLAMENTO DEI COSTI DI RECESSO ANTICIPATO E DELLE FATTURE DI PROSSIMA EMISSIONE SINO A CHIUSURA DEL CICLO DI FATTURAZIONE; -RIMBORSO SPESE DI PROCEDURA ED ASSISTENZA".

2. La posizione dell'operatore

ILIAD ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo: "In data 02/08/24 la Sig.ra Mannello aderiva tramite il sito web di Iliad all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata "Iliadbox Wi-Fi 7 - € 25,99" presso la propria abitazione sita in Via Maso Finiguerra 90B a Roma. Iliad provvedeva pertanto ad avviare per la parte di propria competenza l'iter per l'attivazione del servizio ed inviava in loco i tecnici incaricati delle verifiche tecniche relative alla realizzazione del collegamento di rete. Dai rilievi effettuati durante il sopralluogo e dalle successive verifiche tecniche di rete è emerso come, all'epoca dei fatti di causa, il collegamento dell'abitazione della ricorrente alla rete in fibra ottica Iliad non fosse possibile per vincoli tecnici sulla rete del fornitore wholesale (partner tecnologico) e quindi Iliad fosse pertanto impossibilitato ad attivare i propri servizi di rete fissa con tecnologia FTTH (Fiber To The Home), come contrattualmente previsto. Si sottolinea come l'Art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto (che si producono agli atti quale) statuisca espressamente 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 del documento contrattuale 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". Nello stesso articolo viene altresì 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". Alla luce dell'appurata impossibilità tecnica, il Servizio Clienti Iliad ha in data 14/10/24 risolto il contratto tra le parti avvalendosi della richiamata facoltà prevista dall'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto senza quindi attivare il servizio. Pertanto, contrariamente a quanto sostenuto da controparte in ricorso, le verifiche tecniche e la conseguente risoluzione del contratto da parte di Iliad sono avvenute entro i 90 giorni contrattualmente previsti. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura quale le schermate di gestione dei sistemi informatici Iliad inerenti il tentativo di attivazione del servizio presso l'abitazione della ricorrente dalle quali si possono evincere tutti i tentativi tecnici effettuati. In data 14/10/24 il Servizio Clienti comunicava pertanto alla Sig.ra Mxxx (tramite email che si rimette a seguire) la risoluzione del contratto a causa della riscontrata impossibilità tecnica di attivazione del servizio di cui Iliad non era a conoscenza al momento dell'adesione all'offerta. Nessuna segnalazione o reclamo scritto da parte della ricorrente risultano mai pervenuti a Iliad in merito ai motivi di doglianza oggi avanzati. La controparte non produce infatti alcuna evidenza probatoria agli atti. Si precisa inoltre che, 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" 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 un disservizio poiché obbligatori per gli operatori telefonici in base alla normativa di settore. Non vi è pertanto alcuna evidenza agli atti che Iliad abbia ricevuto telefonicamente o per iscritto reclami da parte del ricorrente in merito agli odierni motivi di doglianza e che gli stessi siano rimasti privi di riscontro. La relativa richiesta di liquidazione indennitaria ai sensi dell'art. 12 della Delibera 347/18/CONS è pertanto del tutto priva di fondamento. Si sottolinea infine la totale infondatezza della richiesta avanzata in ricorso di "...annullamento dei costi di recesso e delle fatture di prossima emissione sino alla chiusura del ciclo di fatturazione" poiché Iliad non avendo potuto attivare il servizio, non ha mai addebitato alla ricorrente alcun "costo di recesso" né, tantomeno, ha mai emesso fatture successive al costo di attivazione di € 39,99 regolarmente stornato tramite nota di credito. Anche sotto tale aspetto i motivi di doglianza della controparte sono rimasti pura accezione verbale. Quanto alla richiesta avanzata dalla ricorrente di liquidazione delle spese di procedura ed assistenza si richiama qui espressamente 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. 6 14/23/CIR e n. 21/23/CIR). La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni e produzioni documentali assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire entro i termini di cui alla Delibera alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Nel merito le richieste dell'istante devono essere accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di ILIAD ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, l'istante lamenta la mancata attivazione del contratto richiesto in data 2.8.2024 e mai attivato. Dalla documentazione versata in atti e dalle dichiarazioni delle parti emerge che in data 2.8.2024 l'istante richiedeva l'attivazione della linea in tecnologia Fibra. L'operatore invoca l'impossibilità tecnica dell'attivazione che sarebbe stata comunicata all'istante con mail del 14.10.2024. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass. 9 febbraio 2004, n. 2387; 26 gennaio 2007, n. 1743; 19 aprile 2007, n. 9351; 11 novembre 2008, n. 26953; 3 luglio 2009, n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da

cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spetta all'operatore dimostrare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Tuttavia l'Art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto (che si producono agli atti quale) statuisce espressamente 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". Dalla documentazione prodotta dal gestore emerge che la richiesta di attivazione ha subito un rigetto da TELECOM, donating, in data 9.10.2024 e che, tale diniego, sarebbe stato comunicato all'istante con mail del 14.10.2024. Nonostante le CGC prevedano la possibilità del gestore di comunicare con mail l'impossibilità dell'attivazione, si ritiene che lo strumento non sia sufficiente a garantire il rispetto degli oneri informativi pretesi dalla norma. Ciò premesso si ritiene di poter accogliere gli indennizzi richiesti da parte istante per la carenza degli oneri informativi ex art.4 comma 2 dell'Allegato A della Delibera Agcom n.347/18/CONS ("l' indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l' attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l' esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. Pertanto, nella fattispecie in esame l'arco temporale va calcolato a partire dal novantunesimo giorno dalla sottoscrizione del contratto del 2.8.2024, ovvero il termine massimo previsto dal contratto per l'attivazione del servizio della linea fissa e di internet e, dunque, e sino alla data del 27.2.2025, data di risoluzione del contratto per un totale di 119 giorni con la espressa precisazione che, in virtù del principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida Agcom (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore, consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Criterio di calcolo, peraltro, in linea con quanto stabilito dall' AGCOM con la Delibera n.137/17/CIR laddove, proprio in un caso analogo di " mancata attivazione dei servizi", l' Autorità riteneva applicabile unicamente l'ipotesi di "mancanza di oneri informativi", statuendo che "per il mancato rispetto degli oneri

informativi, relativi all' impossibilità tecnica di attivare la linea telefonica, l'operatore telefonico è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all' art. 4, comma 2 del Regolamento Indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, maggiorato di 1/3, ai sensi e per gli effetti dell'art 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui all' Allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. Ogni altra richiesta di indennizzo non appare meritevole di accoglimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. ILIAD spa, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, la somma di € 1190,00 a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione al saldo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

La Segretaria generale

Dott.ssa Giosy Pierpaola Tomasello

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to