

DELIBERA 04/2026/CRL/UD del 23/01/2026
P. Dxxx Rxxx / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/766355/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio 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 P. Dxxx Rxxx del 21/07/2025 acquisita con protocollo n. 0184462 del 21/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società ILIAD spa lamentando: Ho acquistato la SIM per il minore da me tutelato per poter vigilare su di lui come da mandato del Tribunale dei Minori di Roma. La controparte ha ritenuto di non poter attivare la SIM. Ho quindi inviato nei tempi e nei modi previsti la richiesta di recesso dal contratto. Sono quasi due anni che nonostante le mie reiterate richieste Iliad si ostina a non dare seguito alle mie richieste di recesso". Su quanto assunto ha chiesto: "17,98 per acquisto della SIM+ 2000 euro per danni".

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti il gestore si è così difeso: "In data 04.05.2023 l'istante, in qualità di tutrice nominata dal Tribunale dei Minori ha sottoscritto l'offerta Iliad 100 da € 7,99/mese per conto del minore Moussa Kone, a cui è stato assegnato l'ID 6xxxxxxx e il numero 3xxxxxxxxx (doc. 1). Tuttavia, a valle della sottoscrizione del contratto, non è stato possibile formalizzare l'attivazione dell'utenza in quanto i documenti caricati dall'istante non erano validi ai fini dell'attivazione del servizio (doc. 2). La sig.ra Dxxx Rxxx ha quindi inviato richiesta di recesso, ma la documentazione fornita è risultata non conforme. Iliad ha informato l'istante, anche nell'ambito del procedimento UG/746539/2025, della necessità di inviare nuovamente il modulo di recesso debitamente compilato ma quest'ultima non ha mai fornito la documentazione necessaria alla gestione della richiesta di recesso. Si evidenzia inoltre che Iliad ha provveduto a rimborsare i costi di sottoscrizione del contratto pari ad € 17,98 sulle coordinate bancarie indicate in piattaforma da parte dell'istante (doc. 3). Si rappresenta altresì che non è mai stato fatturato all'utente nessun ulteriore importo oltre a quanto previsto in fase di sottoscrizione e già oggetto di rimborso. Da ultimo, si comunica che in data 10.10.2025 Iliad ha comunque effettuato la cessazione del contratto e la disattivazione della numerazione mobile associata". Ha insistito per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. In via preliminare, l'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di

adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". L'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, in un'ottica di favor utentis le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi qui da intendersi come indennizzo da mancata lavorazione del recesso. Anche questa domanda non può essere accolta. E così. Sussiste in capo a ciascun utente il diritto di recedere dal contratto, anche secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 e, pertanto, in caso di esercizio di tale diritto, l'operatore deve attivarsi per rendere effettiva tale facoltà. Dalle dichiarazioni rese dalle parti emerge che l'istante ha regolarmente esercitato il diritto di recesso, lavorato dal gestore in data 10.10.2025. In osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)", il costante orientamento Agcom ha stabilito che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e che quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione. (cfr. delibera Agcom n. 103/10/ CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). Ulteriormente, in linea con Agcom, anche il Corecom Emilia-Romagna ha sancito che "l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata" (cfr. delibere Corecom Emilia-Romagna n. 85/2020, n. 103/2020, n. 191/2020, n. 76/2021). Altresì, come più volte hanno avuto occasione di pronunciarsi i vari Corecom, (cfr. Delibera n. 43/2021), ma anche per consolidata giurisprudenza Agcom (Delibera 43/19/CIR), "con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico" (cfr. Corecom Emilia-Romagna n. 191/2020). Si richiama, inoltre, il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 "Cessazione del rapporto contrattuale", che reca "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede

tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato. Ne consegue che le fatture emesse successivamente sono da considerarsi illegittime e i relativi importi sono da stornarsi”. In ordine alla sottesa richiesta di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta si ritiene di non accogliere la stessa, difatti l’eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta, di per sé, il diritto all’indennizzo, bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. Per le suesposte ragioni, non è possibile riconoscere l’indennizzo richiesto per ritardata cessazione del servizio in questione anche alla luce della Deliberazione 347/18/CONS che non giunge alle diverse conclusioni auspiccate dall’istante. Quanto al rimborso della somma di € 17,98, anche la stessa risulta rimborsata con disposizione del 27.8.2025.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza.
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.

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