

DELIBERA N. 27/2026

**[REDACTED] / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/781756/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 17/04/2026;

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 l’istanza di [REDACTED] del 05/10/2025 acquisita con protocollo n. 0246932 del 05/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

chiede gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS dell'AGCOM) per: - ritardo di 229 giorni nell'attivazione del servizio (Art. 4, co. 1) (dall'08.2.2025 al 15.9.2025) disservizi procedure passaggio tra operatori (Art. 7, co. 1) e varie. Complessivamente vengono chiesti gli indennizzi previsti dalla normativa citata, per un totale di € 3396,83 (tremilatrecentonovantasei/83).

2. La posizione dell'operatore

L'art. 3 delle Condizioni Generali di contratto prevede che: "...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 sopravvenuta. In data 08/02/2025 l'istante ha sottoscritto il contratto. In seguito è stato comunicato all'utente che l'ordine di attivazione risultava sospeso per cause tecniche non imputabili a Iliad e che la tempistica massima prevista per l'attivazione della linea era di 90 giorni dalla richiesta, non ricorrendo dunque i presupposti per l'erogazione di indennizzi o rimborsi (doc. 4). In data 14.03.2025 l'utente ha adito la sede di conciliazione (procedimenti UG/740667/2025 e GU5/740670/2025), lamentando la mancata attivazione e richiedendo un indennizzo. Iliad, pur non avendo ancora ricevuto aggiornamenti risolutivi da parte di FiberCop, ha aperto un'ulteriore segnalazione n. 0099384422 per tentare di accelerare l'iter di lavorazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è doveroso precisare che l'istanza stessa si configura carente della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta e la stessa formulazione della domanda si configura incompleta e non meglio circostanziata. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non merita accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Dalla documentazione depositata in atti dalle parti, il contratto è stato siglato in data 08/02/2025 e l'istante ha avviato la conciliazione in data 14/03/2025 quindi non sussistono i presupposti per l'accoglimento dell'istanza. Iliad provvedeva a rimborsare il costo dell'attivazione (unico costo a carico del cliente), il disservizio risulta quindi essere stato gestito nei termini regolamentari.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Campania, rigetta l'istanza dell'utente [REDACTED] del 05/10/2025, per i motivi di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, li 17 aprile 2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo