

**DELIBERA N. 58/2026**

**[REDACTED] / ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/814792/2026)**

**Il Corecom Campania**

NELLA riunione del 10/09/2026;

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 18/02/2026 acquisita con protocollo n. 0063093 del 18/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

**Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;**

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Premetteva di aver stipulato due contratti per offerta fibra (ID 59 [REDACTED] 15 e 55 [REDACTED] 56). L’operatore accettava l’ordine, incassava il corrispettivo e fissava le procedure di attivazione. Successivamente comunicava l’impossibilità tecnica di attivazione, risolvendo unilateralmente il contratto. Evidenziava che l’impossibilità tecnica non può gravare sull’utente quando: • l’operatore ha accettato l’ordine • non ha

effettuato verifica tecnica preventiva adeguata • ha generato legittimo affidamento nella conclusione del contratto. Si configura quindi: • violazione dei doveri di diligenza professionale • responsabilità per carente gestione della fase preattivazione • disservizio imputabile all'operatore Open Fiber che avrebbe asserito e approvato l'attivazione. Precisava quindi di aver subito i seguenti disagi • richiesta giornata di permesso lavorativo • presenza presso immobile per intervento tecnico • perdita di tempo e riorganizzazione attività. Richiedeva pertanto venisse 1. Accertata la responsabilità dell'operatore per mancata attivazione imputabile a carente verifica tecnica preventiva. 2. Liquidato l'indennizzo previsto dalle delibere AGCOM per mancata attivazione del servizio. 3. Liquidato eventuale indennizzo per mancata gestione adeguata dei reclami. 4. Riconosciuto ristoro spese - Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in euro: 500.00

## **2. La posizione dell'operatore**

Iliad Italia Spa affermava che: Premettendo che i due contratti erano in effetti da considerarsi un doppio tentativo attivazione di una linea in fibra ottica FTTH conclusisi con un esito negativo per impossibilità tecnica non imputabile a Iliad. Documentava che in data 10/12/2025, il ricorrente aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa Iliad denominata "IliadBox Wi-Fi 7 2024 a € 25,99" presso l'indirizzo di Via [REDACTED] [REDACTED] Iliad provvedeva pertanto ad avviare tempestivamente tutti gli espletamenti tecnico/amministrativi di propria competenza ai fini dell'attivazione del servizio. In data 20/12/25 veniva effettuato un sopralluogo da parte dei tecnici di rete incaricati da Iliad (nel caso di specie Open Fiber) per l'evasione degli incombeni ma, a causa delle peculiari complessità infrastrutturali che caratterizzano la zona in cui è ubicata l'abitazione del ricorrente veniva appurata l'impossibilità tecnica di attivare il servizio presso l'abitazione del Sig. [REDACTED] per necessità di interventi di predisposizione collegamenti e titoli autorizzativi relativi agli stessi. Precisava ulteriormente che L'obbligazione contrattuale assunta da Iliad consiste nel fornire al cliente il servizio di connettività, ma tale obbligazione presuppone necessariamente la disponibilità e la funzionalità dell'infrastruttura fisica di accesso gestita da un soggetto terzo, il wholesaler Open Fiber. Quando quest'ultimo, per problematiche tecniche sulla propria rete, non è in grado di predisporre l'allaccio, la prestazione di Iliad diventa oggettivamente impossibile. Per siffatte ragioni, in data 30/12/25, comunicata l'impossibilità tecnica di attivazione del servizio, provvedeva ad emettere nota di credito 21001/FX/25/ [REDACTED] con l'integrale rimborso di Euro 39,99 versati dall'istante al momento dell'adesione. La vicenda veniva inoltre definita in data 30/01/2026 in sede di conciliazione presso Corecom Campania (proc. UG/801519/2026) con la redazione del verbale di accordo che si produce agli atti quale Doc 1 in cui Iliad dava atto della cessazione dell'utenza e dell'avvenuto rimborso. La vertenza veniva pertanto transatta. Nonostante l'esito della prima richiesta e l'accordo conciliativo intervenuto tra le parti, in data 28/01/26 il Sig. [REDACTED] di sua spontanea iniziativa e sulla base di una presunta comunicazione ricevuta da Open Fiber, procedeva nuovamente all'adesione tramite web di una nuova ed identica offerta per il medesimo indirizzo nonostante Iliad gli avesse già in precedenza espressamente confermato l'impossibilità di attivare il servizio presso la sua abitazione ed avesse già transatto la

sopra richiamata concomitante conciliazione avente il medesimo petitum. Iliad, con la massima diligenza, avviava comunque una nuova verifica tecnica con il proprio partner wholesaler e, anche in questo caso, appurava un'impossibilità tecnica definitiva. In particolare, il partner tecnico chiariva che: "Il civico dell'utente invece non è censito sui sistemi Open Fiber e per questo motivo è stato sospeso [...] non possiamo eseguire completamente rete su civici non censiti". A seguito di tale riscontro, in data 03/02/26, il Servizio Clienti contattava nuovamente l'utente per informarlo dell'esito negativo della nuova verifica tecnica e della conseguente impossibilità di attivare il servizio. Pertanto, anche per questa seconda richiesta, Iliad procedeva alla risoluzione d'ufficio e all'emissione della nota di credito per il rimborso dei costi di attivazione (all.3) Concludeva affinché in rito venisse dichiarata inammissibile l'istanza; nel merito, rigettate tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto

### **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 ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. Esaminando le richieste dell'istante, da quanto emerge dalle memorie e dai documenti depositati, si può dedurre che: Parte istante, a seguito di un diniego per impossibilità tecniche (peraltro già oggetto di conciliazione), aderiva nuovamente ad una proposta di abbonamento (ID 55[REDACTED]56), in data 28/01/2026, sottoscrivendo un contratto con Iliad Italia Spa per l'offerta "IliadBox Wi-Fi 7 2024 a € 25,99" (all.), il quale prevedeva il pagamento di attivazione servizio nella misura di Euro 39,99. L'istante effettuava il detto pagamento. Dopo cinque giorni, Iliad Italia Spa, dopo aver ottenuto nuovo riscontro tecnico dall'operatore delle infrastrutture Openfiber, comunicava all'istante l'impossibilità tecnica di attivazione della linea, emettendo nota di credito solutoria in data 03/02/26. Occorre tener presente che, come documentato, l'operatore sembrerebbe aver ottemperato a quanto previsto dalla Carta dei Servizi al cui art. 3 prevede 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". Nell'articolo viene altresì statuito "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". Inquadrata dunque la vicenda da questa ricostruzione documentale, Iliad Italia Spa, in ragione delle note tecniche ottenute da Openfiber, risultata l'impossibilità di attivazione dei servizi richiesti, in un lasso di tempo molto ridotto e comunque nel rispetto dei termini indicati nel contratto, comunicava all'istante la risoluzione del medesimo con restituzione del pagamento ed invio della nota di credito del 03/02/26. Alla luce di tanto,

la domanda rivolta dall'istante non appare fondata e non può trovare accoglimento. A tale proposito, sebbene lo stesso istante faccia riferimento a un non meglio chiarito legittimo affidamento connesso all'attivazione del contratto, lo stesso risulta sconfessato atteso che l'operatore aveva già manifestato una prima impossibilità tecnica, appena pochi giorni prima. La seconda richiesta di attivazione, oggetto della presente controversia, è stata conclusa con medesima motivazione appena cinque giorni dopo la richiesta di attivazione. Ergo anche in merito ai disagi affrontati e collegati, gli stessi risultano infondati, ribadito ulteriormente che l'istante nulla ha dimostrato al riguardo ed in mancanza di prova in merito ai disservizi subiti, per i quali non vi è in atti alcuna segnalazione degna di considerazione, non si può non ritenere che il tentativo di seconda attivazione sia esso stesso spregiudicato e, considerevole di quasi certezza di esito negativo, tenuta in debita considerazione la circostanza che l'istante ha effettuato due tentativi di attivazione contrattuale con l'operatore Iliad Italia Spa in uno stretto lasso di tempo. Pertanto, non si ritiene possa applicarsi nel caso di specie il dettame della delibera Agcom richiamata dalla parte istante, né possono considerarsi validi e-o astrattamente probanti gli scritti in replica depositati tardivamente dall'istante e successivamente alla celebrazione dell'udienza preliminare alla stesura del presente atto. Nelle stesse note, pur volendole considerare in violazione del contraddittorio, si fa riferimento ad una presunta comunicazione inviata dall'operatore delle infrastrutture (indicato da parte istante in Openfiber) direttamente all'istante ma, non risultano elementi di trasmissione della stessa né risultano chiari ed espliciti riferimenti della presunta predisposizione di linea in favore dell'operatore Iliad Italia Spa. Dunque, ogni considerazione posta su tale comunicazione deve ritenersi dunque inconferente. Alla luce di tanto, devono rigettarsi le richieste avanzate dall'istante. Stesse considerazioni attengono quanto alla contestazione del mancato o tardivo riscontro a reclamo, la doglianza risulta infondata e parzialmente inammissibile. A tal proposito, è opportuno specificare che l'istante ha depositato un reclamo a data 02/02/26 non allegando alcuna prova di spedizione e consegna. A seguito dello stesso, non attendendo i termini di riscontro previsti da contratto, presentava domanda di conciliazione in data 18/02/26. Nella detta conciliazione, veniva ribadito il rigetto del reclamo con le medesime motivazioni di cui alla risoluzione contrattuale non essendo l'operatore Iliad nella possibilità di fornire il servizio richiesto all'istante. Come detto dunque, la stessa eccezione risulta inammissibile oltre che infondata. Assorbite e rejette le altre doglianze connesse alla domanda principale

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Campania rigetta l'istanza formulata da [REDACTED] per i motivi di cui 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 10/09/2026

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