

DELIBERA N. 91/2025

**XXXXX XXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/757997/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2025;

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 la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 10/06/2025 acquisita con protocollo n. 0143467 del 10/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «In data 04/03/2025 ho ricevuto una mail da "Iliad Italia" che mi informava : "l'addebito mensile dell'offerta fibra non è andato a buon fine"! Ho subito contattato il servizio clienti al 177 facendo presente che al momento del contratto,24/03/2022, avevo attivato la modalità di addebito mensile ricorrente su carta di credito e che lo stesso era sempre andato a buon fine fino alla data del 04/02/2025; il servizio clienti ha aperto una segnalazione che però è stata rigettata! Ovviamente avevo già contattato la banca per avere la certezza che non ci fossero problemi sul mio conto e tra l'altro mi è stato suggerito di chiedere all'esercente (Iliad Italia) se avessero implementato nei loro sistemi il "3D Secure " per carte del circuito "Master Card" che è una ulteriore sicurezza per i pagamenti on-line! Ho ripetuto la segnalazione al servizio clienti 177 svariate volte ma non è mai stata presa in considerazione fino al giorno 10/04/2025 in cui, tramite mail, mi si comunicava che: "a seguito del mancato pagamento di due o più fatture, ti informiamo che entro 5 giorni dalla ricezione dell'apposita comunicazione a mezzo raccomandata A\R procederemo alla risoluzione ex art. 1453 c.c. del contratto relativo alla tua offerta fibra Iliad e alla definitiva disattivazione del servizio."». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: «Annullamento della disattivazione dell'utenza».

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Letto ed integralmente contestato il ricorso introduttivo dell'odierna procedura di definizione anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 115 c.p.c., questa difesa ritiene infondate in fatto ed in diritto, oltre che non provate, sia la ricostruzione dei fatti prospettata dall'istante nella narrativa del formulario GU14 sia la legittimità della richiesta ivi avanzata per le ragioni a seguire. Si sottolinea preliminarmente come il Sig. XXXXXXXX abbia sempre regolarmente usufruito dei servizi resi da Iliad e come la legittimità e la debenza 2 delle fatture insolite emesse dalla scrivente convenuta non siano oggetto di contestazione da parte del cliente. Si sottolinea inoltre come l'unica richiesta avanzata dal ricorrente nel formulario GU14 sia la sospensione da parte di Iliad della procedura di risoluzione del contratto in essere tra le parti dovuta agli insoliti maturati dal cliente e come tale richiesta sia già stata evasa dal Servizio Clienti Iliad pro bono pacis all'esito dell'udienza di conciliazione ove, nonostante la legittimità dell'azione di risoluzione contrattuale intrapresa, si è comunque

resa disponibile a fronte dell'impegno del cliente ad effettuare il saldo delle fatture insolute. Orbene, questa difesa deve purtroppo prendere atto che il Sig. XXXXXXXX non solo non ha provveduto al saldo delle fatture insolute alla data della conciliazione, ma ha altresì continuato a non pagare i conti telefonici successivi emessi da Iliad maturando un insoluto che ad oggi ammonta ad € 127,94 (come si evince dalla evidenza di gestione della posizione amministrativa del ricorrente che si produce agli atti quale Doc 1 e che si rimette per estratto a seguire). [...] Per completezza istruttoria si produce agli atti della procedura quale Doc 2 l'estratto storico di gestione delle comunicazioni inviate via mail al Sig. XXXXXXXX riguardanti gli avvisi di emissione delle fatture da parte di Iliad e gli 3 avvertimenti inerenti l'invalidità del metodo di pagamento utilizzato. [...] Palese è inoltre la correttezza e buona fede del Servizio Clienti Iliad che anche in sede di conciliazione ha reso edotto il cliente della situazione venutasi a creare precisando in negoziazione diretta alla data del 14/04/25 che: "da verifiche effettuate risulta che in relazione alle ultime due fatture emesse i tentativi di pagamento non sono andati a buon fine. Confermiamo che è possibile procedere al saldo delle fatture tramite Area Personale, se con la carta che sta utilizzando non va a buon fine la invitiamo a tentare il pagamento anche con altra carta di debito/credito in Suo possesso. Non risultano anomalie sui pagamenti da Area Personale e confermiamo che il 3D Secure Code come modalità di pagamento associata ai pagamenti online è già in essere da molto tempo sull'Area Personale Iliad per tutti gli utenti. La informiamo inoltre che nell'Area Personale Iliad, oltre a inserire la carta per i prossimi pagamenti, ha la possibilità di inserire anche un IBAN sempre per il pagamento automatico delle prossime fatture. Al momento non è ancora stato inserito il recesso dell'utenza, vista la sua segnalazione terremo comunque monitorata l'utenza. Rimaniamo a disposizione in caso di necessità, Cordiali Saluti In data 16/04/25 veniva confermato che: "tutte le SIM Iliad sono SIM ricaricabili e pertanto in caso di mancato addebito automatico è corretto procedere con una ricarica e ciò è previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Come indicato in precedenza è possibile procedere al saldo delle fatture tramite Area Personale, se con la carta che sta utilizzando non va a buon fine la invitiamo a tentare il pagamento anche con altra carta di debito/credito in Suo possesso. Inoltre dall'Area Personale sia della linea mobile che fibra è possibile impostare direttamente l'addebito sul conto corrente IBAN come alternativa alla carta. Inoltre, in data 30/04/25 il Servizio Clienti Iliad così dichiarava "Gentile utente, vista la Sua segnalazione abbiamo provveduto nel frattempo ad eliminare la richiesta di recesso automatico per insoluti. Confermiamo che non vi sono anomalie nei pagamenti e che pertanto deve provvedere tramite Area Personale al saldo dell'insoluto. Ricordiamo come sopra che Lei ha la possibilità di indicare, oltre che una carta di debito/credito anche l'IBAN come metodo di rinnovo automatico (ma che comunque non andrebbe a prelevare il pregresso insoluto che va saldato manualmente)". 5 Il mancato pagamento delle fatture emesse da Iliad è stato ammesso dalla stessa parte ricorrente nella narrativa del ricorso ed è pertanto da considerarsi circostanza pacifica agli atti della procedura. Palese è pertanto il fatto che i motivi di doglianza oggi lamentati non siano stati causati da inadempimenti o negligenze di Iliad ma bensì dal fatto colposo della controparte. Si richiama all'uopo il disposto di cui all'art. 1227 c.c. per cui "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità

delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza" è stato espressamente avvallato dalla stessa AGCOM in riferimento alla liquidazione degli indennizzi in sede di definizione ex Delibera n. 347/18/CONS. L'Autorità ha infatti dichiarato espressamente che "...deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto" (Delibera Agcom n. 23/17/CIR). 6 Nessuna responsabilità è ascrivibile alla convenuta Iliad Italia S.p.A. in merito ai fatti oggetto del contendere avendo la stessa sempre agito correttamente nei confronti del cliente e nel rispetto delle pattuizioni negoziali in essere tra le parti. Nessuna richiesta indennitaria potrà pertanto ritenersi fondata. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva comunque di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 3) e la Carta dei Servizi Iliad (Doc 4) dai quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti. 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: rigettare tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento».

3. Motivazione della decisione

Nel corso dell'istruttoria è emerso che l'operatore non ha mai né sospeso né dismesso il servizio e che, alla data dell'udienza di definizione del 17/10/2025, l'utenza era attiva e il servizio erogato. A fronte dell'unica richiesta di "annullamento della disattivazione dell'utenza", questo Corecom non può dunque che prendere atto della cessazione della materia del contendere.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. La richiesta formulata dall'utente non può trovare accoglimento.**

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.

Bari, 30 ottobre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco