aoorlig - r_liguri - Regione Liguria
Prot-2026-0533815
del 28/10/2026

Consiglio Regionale
Assemblea Legislativa della Liguria

LIGURIA CORECOM

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Deliberazione n. 23 del 28.10.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Iosè Fausto Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] / ILIAD ITALIA S.P.A – PROCEDIMENTO GU14/837439/2026.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Provincie a e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", e successive modificazioni;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 06/05/2026 acquisita con protocollo n. 0168124 del 06/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

"*La linea telefonica oggetto di contratto con Iliad risulta attivata, secondo quanto indicato in fattura, in data 16 agosto 2025. Sin dal momento dell'attivazione, tuttavia, la linea non ha mai funzionato. L'utente ha provveduto a segnalare ripetutamente il disservizio all'operatore a partire dal 3.9.2025, senza che lo stesso abbia mai provveduto alla risoluzione del problema. Poichè il problema non veniva risolto, in data 12.12.2025 veniva depositato GU5 e il 30.12.2025 venne emesso provvedimento temporaneo, a seguito del quale il 2.2.2026 la linea venne riattivata".*

Richieste:

1. Indennizzo per disservizio per mancato funzionamento della linea dal 3.9.2026 al 2.2.2026 € 2128

2. Storno di tutte le fatture emesse nel periodo di totale disservizio della linea;

3. Penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019"

2**. La posizione dell'operatore**

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

"[…] *Letto ed integralmente contestato il riscorso introduttivo dell'odierna procedura 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 e la quantificazione delle richieste indennitarie ivi avanzate. La ricostruzione offerta dalla controparte è infatti solo parziale e non tiene conto di elementi tecnici e contrattuali decisivi che di seguito si espongono al fine di una corretta valutazione della vicenda.*
In data 16/08/2025 il Sig. [redacted] *aderiva all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa Iliad denominata "Iliadbox Wi-Fi 7 2024 - € 21.99" presso la propria abitazione sita in* [redacted]
A fronte di ciò Iliad avviava tempestivamente tutti gli espletamenti tecnico-amministrativi di propria competenza ai fini dell'attivazione del servizio.
Tuttavia, a causa di peculiari complessità infrastrutturali, l'attivazione del servizio incontrava degli impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di Iliad ma afferenti alla rete del partner wholesaler FiberCop. La problematica tecnica era infatti dovuta ad attività di sviluppo e cablaggio della rete che richiedono interventi complessi da

parte di Fibercop con tempistiche di lavorazione e di rilascio dei permessi superiori alla norma. Tali operazioni risultano imprescindibili e prodromiche rispetto all'effettuazione dei collegamenti e dei cablaggi delle unità immobiliari agli snodi di rete Iliad (e di ogni altro operatore di rete fissa).

Contrariamente a quanto asserito dall'istante, Iliad si è costantemente attivata per superare gli ostacoli sollecitando ripetutamente il partner di rete FiberCop a effettuare quanto di competenza e tenendo informato l'utente tramite il proprio Servizio Clienti dello stato di avanzamento della pratica. La condotta di Iliad nel caso in esame è invece prova della sua massima diligenza e correttezza.

Si evidenzia come l'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto (che si producono agli atti quale, statuisca espressamente 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".

Nel caso di specie, il ritardo è inequivocabilmente ascrivibile a un'ipotesi di "particolare complessità tecnica" ed a "impedimenti non imputabili a Iliad" come le lavorazioni infrastrutturali operate dal partner wholesaler FiberCop. 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. Quando quest'ultimo, per problematiche tecniche sulla propria rete, non è in grado di predisporre tempestivamente l'allaccio, la prestazione di Iliad, pur non divenendo impossibile, subisce un ritardo per causa ad essa non imputabile.

La giurisprudenza amministrativa e le pronunce della stessa Autorità hanno più volte chiarito che la responsabilità dell'operatore retail deve essere esclusa quando il disservizio è eziologicamente riconducibile a problematiche della rete di accesso gestita da terzi. Pertanto, la relativa richiesta indennitaria avanzata dalla controparte in ricorso dovrà necessariamente essere rigettata.

Questa difesa rileva inoltre come le pretese economiche dell'istante risultino del tutto estranee alla disciplina contrattuale e regolamentare applicabile. La controparte omette inoltre di considerare il termine di 90 giorni contrattualmente previsto per il completamento delle attività tecniche di attivazione. Considerata l'adesione all'offerta in data 16/08/25 detto termine veniva a scadere il 14/11/25.

Pertanto, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita ritenesse qualche responsabilità a carico di Iliad per i fatti in contestazione, l'eventuale calcolo indennitario dovrà necessariamente partire da tale data.

Quanto alla richiesta di storno delle fatture Iliad, se ne rileva la totale inconferenza. Il ciclo di fatturazione è stato infatti avviato solo a seguito dell'effettiva attivazione del

servizio, avvenuta in data 29/01/26, come risulta dall'estratto di gestione tecnica prodotto agli atti.

Iliad ha addebitato al momento dell'adesione all'offerta la sola fattura iniziale di € 39,99 relativa ai costi di attivazione del servizio (prodotta dalla stessa controparte) mentre la prima fattura periodica inerente i canoni del servizio (anch'essa prodotta da parte ricorrente) è stata emessa in data 29/01/26, cioè soltanto dopo l'effettiva attivazione del servizio presso l'abitazione del ricorrente.
Quanto alla richiesta di applicazione di una penale ai sensi della Legge 160/2019, la stessa deve essere integralmente disattesa, in quanto priva di fondamento sia sotto il profilo fattuale sia sotto quello giuridico. La misura invocata dall'istante presuppone, infatti, l'accertamento di una condotta antigiuridica direttamente imputabile all'operatore, connotata da violazione di specifici obblighi normativi o regolamentari e sorretta dai relativi presupposti oggettivi e soggettivi. Nel caso di specie, tali condizioni difettano radicalmente, atteso che il ritardo lamentato non è riconducibile a inerzia, negligenza o inadempimento di Iliad, bensì a circostanze tecniche estranee alla sua sfera di controllo e dipendenti da attività infrastrutturali rimesse al partner di rete wholesale. Ne consegue che non può configurarsi alcuna responsabilità sanzionabile in capo alla società resistente, la quale ha, al contrario, tenuto una condotta diligente, collaborativa e conforme ai principi di buona fede e correttezza nell'esecuzione del rapporto contrattuale. In ogni caso, la pretesa applicazione di una penale di natura pubblicistica o sanzionatoria esula dall'oggetto proprio della presente procedura di definizione, che è circoscritta all'accertamento di eventuali indennizzi, rimborsi o storni nei limiti previsti dalla disciplina contrattuale e regolamentare di settore. Per tali ragioni, la domanda deve ritenersi inammissibile e comunque infondata, con conseguente e necessario rigetto.

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.
Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le Condizioni Generali di Contratto Iliad e la Carta dei Servizi Iliad dalle 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 provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso con conseguente archiviazione del procedimento[...].

3. Replica dell'istante

Nella propria memoria di replica l'istante ha evidenziato quanto segue:

“ *In data 16 agosto 2025, il sig.* [redacted] *(C.F.* [redacted]*), residente in* [redacted]*, sottoscriveva con Iliad Italia S.p.A. un contratto per la fornitura di servizi di telefonia fissa e banda ultra-larga, offerta denominata "iliadbox Wi-Fi 7 2024", con il numero* [redacted] *In tale data veniva emessa da Iliad la prima fattura n.* [redacted] *per €39,99, relativa ai costi di installazione/attivazione del servizio.*

Sin dall'attivazione, tuttavia, la linea non ha mai funzionato. Il sig. [redacted] *provvedeva a contattare ripetutamente il Servizio Clienti Iliad (numero 177) a partire dal 3 settembre 2025, come documentato dall'estratto dei contatti inbound prodotto dallo stesso operatore.*

Le segnalazioni si susseguivano senza soluzione alcuna: 3/9, 4/9, 9/9, 16/9, 21/9, 30/9, 8/10, 15/10, 21/10, 2/11, 6/11, 16/11 (con esplicita richiesta di apertura reclamo), 21/11, 4/12, 9/12/2025 (ulteriore richiesta di reclamo).

Stante l'inerzia protratta dell'operatore, in data 12 dicembre 2025 veniva depositata congiuntamente istanza UG/797779/2025 e istanza di provvedimento temporaneo GU5/797784/2025. Il CORECOM Liguria, con provvedimento temporaneo n. GU5/797784/2025 del 30 dicembre 2025, ordinava a Iliad di attivare la linea entro il 2 gennaio 2026. Nonostante il provvedimento, la riattivazione avveniva solo in data 2 febbraio 2026, con un ulteriore ritardo rispetto all'ordine del CORECOM.

La procedura di conciliazione UG/797779/2025 si concludeva senza accordo in data 13 febbraio 2026 (verbale allegato), avendo Iliad rifiutato qualsivoglia proposta. In data 29 gennaio 2026, Iliad emetteva altresì fattura mensile n. [redacted] *per €25,99, relativa al periodo 29/01/2026 - 27/02/2026 — dunque in parte corrispondente al periodo di totale disservizio (fino al 2/2/2026). In data 6 maggio 2026, il difensore dell'istante depositava la presente istanza GU14/837439/2026.*

IN VIA PRELIMINARE

Si chiede che l'istanza per cui si procede sia dichiarata ammissibile e ricevibile in ogni sua parte. L'istante ha correttamente esperito la fase di conciliazione (UG/797779/2025), conclusasi con verbale di mancato accordo in data 13 febbraio 2026. Il deposito del GU14 è avvenuto il 6 maggio 2026, entro il termine di tre mesi previsto dalla delibera AGCOM 203/18/CONS. L'oggetto della presente procedura è pienamente coincidente con quello della conciliazione precedente. Non sussistono cause di improcedibilità.

NEL MERITO

Si contesta integralmente quanto asserito nella memoria illustrativa di Iliad Italia S.p.A., in particolare:

1. Responsabilità di Iliad per il disservizio: inammissibilità dell'eccezione di causa esterna (rete FiberCop)

L'operatore Iliad imputa l'intero ritardo nell'attivazione della linea alle "peculiari complessità infrastrutturali" della rete del partner wholesaler FiberCop, invocando l'insussistenza di propria responsabilità per causa esterna non imputabile.

L'eccezione è giuridicamente infondata e non può essere accolta.

In primo luogo, il Consiglio di Stato, con sentenza n. 743/2025, ha statuito con chiarezza che "l'operatore che intrattiene il rapporto con il cliente è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA". Il medesimo orientamento è stato ribadito da AGCOM con la Delibera n. 49/25/CIR del febbraio 2025, che ha espressamente chiarito come gli indennizzi siano dovuti dall'operatore commerciale al cliente finale indipendentemente dall'origine del disservizio nella rete wholesale.

In secondo luogo, la scelta di avvalersi della rete FiberCop per l'erogazione del servizio è una scelta d'impresa liberamente compiuta da Iliad. I rischi connessi a tale scelta non possono essere riversati sull'utente finale, che ha contrattato esclusivamente con Iliad e non ha alcun rapporto giuridico con FiberCop. Affermare il contrario significherebbe consentire all'operatore commerciale di eludere sistematicamente i propri obblighi di indennizzo ogni qualvolta il disservizio origini nella rete di accesso — il che svuoterebbe di contenuto l'intera disciplina regolamentare di tutela degli utenti.

Va peraltro rilevato che la stessa Iliad, durante tutto il periodo di disservizio, non ha mai sospeso la pretesa economica nei confronti dell'utente: al contrario, ha emesso regolarmente fatture, confermando di considerare il contratto in essere e le obbligazioni reciproche pienamente efficaci. Non può l'operatore invocare la causa esterna ai soli fini liberatori dagli indennizzi e disconoscerla ai fini della propria pretesa economica.

2. L'indennizzo per ritardo nell'attivazione (art. 4, delibera 347/18/CONS) decorre dalla data del contratto, non dalla scadenza dei 90 giorni

Iliad sostiene che, nella "denegata ipotesi" di riconoscimento di responsabilità, il calcolo indennitario dovrebbe decorrere soltanto dalla scadenza del termine

contrattuale di 90 giorni dall'adesione (cioè dal 14 novembre 2025), anziché dalla data del contratto o dalla prima segnalazione.

L'argomento è infondato sotto un duplice profilo.

Sul piano normativo, l'art. 4, comma 1, della delibera AGCOM 347/18/CONS prevede l'indennizzo di €7,50 per ogni giorno di ritardo "rispetto al termine massimo previsto dal contratto". Ciò significa che il dies a quo coincide con la scadenza del termine contrattuale per l'attivazione: se le CGC di Iliad prevedono 90 giorni, l'indennizzo decorre dal 91° giorno, ossia dal 15 novembre 2025, e non dal 16 agosto 2025. Questo è il calcolo corretto che il CORECOM è chiamato a compiere.

Sul piano probatorio, tuttavia, si osserva che l'art. 4, co. 2, della medesima delibera prevede espressamente che "l'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti". Nel caso di specie, Iliad non ha mai comunicato formalmente e per iscritto al sig. [redacted] *l'esistenza degli ostacoli tecnici imputati a FiberCop né i tempi previsti per il loro superamento. Le segnalazioni al call center riportate nell'all. 3 dimostrano che l'utente riceveva solo generiche indicazioni di attesa, senza alcuna informativa trasparente e documentata sulle cause del ritardo e sulle relative tempistiche. In tale scenario, l'indennizzo è comunque dovuto sin dalla data dell'obbligo di attivazione.*

Ancora, si evidenzia che l'indennizzo ex art. 4 della delibera AGCOM 347/18/CONS non richiede la presentazione di alcun reclamo formale per il suo decorso. A differenza degli indennizzi di cui agli artt. 6, 8, 9 e 11 — per i quali l'art. 13 co. 1 della medesima delibera individua nel reclamo il dies a quo — l'art. 4 ne è espressamente escluso: il pregiudizio è "connaturale e coesistente al disservizio stesso" (AGCOM, Allegato B alla delibera 347/18/CONS, pag. 63, paragrafo 1). Pertanto, l'indennizzo decorre automaticamente, senza necessità di formale reclamo.

3. Maggiorazione per servizi su banda ultra-larga (art. 13, co. 2, delibera 347/18/CONS)

Il contratto oggetto di causa riguarda la fornitura di servizi su banda ultra-larga (offerta "iliadbox Wi-Fi 7 2024", servizio FTTH/FiberCop). Ai sensi dell'art. 13, co. 2, della delibera AGCOM 347/18/CONS, "nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo". La maggiorazione di un terzo deve pertanto applicarsi all'indennizzo per ritardo nell'attivazione, incrementando la quota relativa al servizio dati.

4. Storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio e penale ex art. 1, co. 292, L. 160/2019

L'operatore sostiene che la fattura di attivazione (€39,99) sarebbe relativa a "costi di installazione" e non a canoni di servizio, e che il ciclo di fatturazione periodico sarebbe stato avviato solo a seguito dell'effettiva attivazione in data 29 gennaio 2026.

Le eccezioni non reggono. Quanto alla fattura di attivazione, è indubbio che essa sia stata emessa il 17 agosto 2025, all'atto dell'adesione contrattuale, e che il servizio non abbia mai funzionato sin da quella data. La fattura costituisce un esborso economico a fronte di una prestazione mai resa: lo storno è dovuto in applicazione del principio sinallagmatico e dell'art. 1460 c.c.

Quanto alla fattura mensile n. [redacted] del 29 gennaio 2026 per €25,99, essa copre il periodo 29/01/2026 - 27/02/2026. Nei primi quattro giorni di tale periodo (29/01 - 02/02/2026) il servizio era ancora inesistente, essendo la riattivazione avvenuta solo il 2 febbraio 2026. Lo storno almeno della quota proporzionale relativa al periodo di disservizio è pertanto dovuto.

In ogni caso, la fatturazione di importi durante un periodo di totale inadempimento contrattuale integra la fattispecie di "fatturazione illecita" prevista dall'art. 1, co. 292, L. 160/2019, che impone una penale pari al 10% dell'importo non dovuto, con un minimo di €100 per ciascuna fattura. La penale si cumula con lo storno e prescinde dal dolo dell'operatore, essendo di natura oggettiva. Essa è stata riconosciuta, fra gli altri provvedimenti, da CORECOM Lombardia (delibera 128/2022) e da CORECOM Toscana (delibera 58/2024).

5. Indennizzo per mancata risposta ai reclami (art. 12, delibera 347/18/CONS)

Risulta dagli atti che l'utente richiedeva esplicitamente l'apertura di un reclamo formale già in data 16 novembre 2025 e nuovamente il 9 dicembre 2025. Iliad non ha prodotto alcuna risposta a tali reclami nei termini di legge (30 giorni). Ai sensi dell'art. 12 della delibera AGCOM 347/18/CONS, la mancata risposta ai reclami entro 30 giorni dalla loro presentazione obbliga l'operatore a corrispondere un indennizzo di €2,50 per ogni giorno di silenzio, fino a un massimo di €300. Il dies a quo è il 31° giorno dalla presentazione del reclamo e il dies ad quem coincide con il deposito dell'istanza GU14 (6 maggio 2026).

Si insiste, pertanto, con le richieste di cui al formulario GU14".

4. Replica dell'operatore.

Nella propria memoria di replica l'operatore ha evidenziato quanto segue:

[…] Con memoria di replica del 2 luglio 2026, il Sig. [redacted] *ha insistito per l'accoglimento delle domande già formulate nel formulario GU14, sostenendo in sintesi che il disservizio debba qualificarsi come mancato funzionamento della linea sin dal 16/08/2025, che Iliad debba comunque rispondere verso l'utente finale anche se il ritardo è dipeso dalla rete wholesale, che l'eventuale indennizzo sarebbe dovuto senza tener conto delle risultanze difensive di Iliad e che sarebbero dovuti storno fatture, penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019 e indennizzo per mancata risposta ai reclami. Tali deduzioni sono infondate in fatto e in diritto per le ragioni che seguono.*

L'odierna controversia concerne un ritardo di attivazione e non il malfunzionamento di una linea già attiva. La controparte continua a rappresentare la vicenda come se la linea fosse stata "attivata" in data 16/08/2025 e mai funzionante da quel momento. Tale ricostruzione non trova riscontro in istruttoria. Dagli atti di gestione risulta infatti che il 16/08/2025 il Sig. [redacted] *ha sottoscritto l'offerta "Iliadbox Wi-Fi 7 2024 - € 21,99". L'ordine ha richiesto successive lavorazioni e solleciti verso FiberCop e l'attivazione della linea è avvenuta in data 29/01/2026. E' stato inoltre già chiarito come il ciclo di fatturazione periodica sia stato avviato solo a seguito dell'effettiva attivazione del servizio, intervenuta appunto il 29/01/2026.*

Ne consegue che prima di tale data non è configurabile un "malfunzionamento" od una "interruzione" di linea già attiva, bensì, al più, una fattispecie di ritardata attivazione. La diversa impostazione del formulario GU14, che fa leva sulla data della prima fattura di attivazione per postulare un servizio già operativo dal 16/08/2025, confonde il momento di conclusione del rapporto contrattuale con quello, successivo, di materiale attivazione della linea.

Iliad ha agito con diligenza, ha sollecitato il partner di rete e ha tenuto informato l'utente. La difesa avversaria sostiene che Iliad non avrebbe assolto agli oneri informativi circa gli impedimenti tecnici ma anche tale assunto è smentito dagli atti.

Dall'istruttoria emerge infatti che Iliad in data 16/09/2025 ha aperto ticket interno e segnalazione verso FiberCop per ordine sospeso, in data 18/09/2025 ha ricevuto aggiornamento FiberCop circa verifiche e regolarizzazioni in corso, in data 01/10/2025 ha informato l'utente della presenza di un problema tecnico la cui risoluzione avrebbe richiesto diverse settimane, in data 14/10/2025 ha acquisito e messo a disposizione dell'utente l'aggiornamento inerente i lavori in corso con previsione di completamento entro il 30/10/2025, in data 04/11/2025 e 18/11/2025 ha ulteriormente sollecitato FiberCop, con indicazione da fornire all'utente circa la persistenza dei lavori ed in data 18/12/2025 ha inviato ulteriore mail di sollecito a

FiberCop. Infine, in data 08/01/2026, Iliad contattato l'utente offrendogli pro bono pacis il rimborso della somma di € 39,99.

Iliad pertanto non è rimasta inerte, ma si è ripetutamente attivata verso il partner di rete ed ha fornito aggiornamenti all'utente sull'evoluzione della pratica.

Le pronunce AGCOM richiamate in via generale dalla stessa controparte confermano che, in presenza di impedimenti tecnici, ciò che rileva è l'effettiva diligenza dell'operatore e l'adeguatezza dell'informativa; solo in difetto di tali presupposti può maturare un indennizzo pieno. Nel caso di specie, invece, l'istruttoria dimostra sia i solleciti tecnici sia le interlocuzioni informative.

In ogni caso, l'eventuale dies a quo indennitario deve necessariamente decorrere dalla scadenza del termine contrattuale di 90 giorni.

Infatti l'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad, già richiamato nella precedente memoria difensiva, prevede che i servizi siano attivati entro 90 giorni dalla conclusione del contratto, fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica. Poiché l'adesione all'offerta è avvenuta il 16/08/2025, il termine dei 90 giorni scadeva il 14/11/2025; pertanto, anche nella denegata ipotesi di riconoscimento di un indennizzo, il relativo computo non potrebbe comunque iniziare prima del 15/11/2025 con un conteggio di 76 giorni, dal 15/11/2025 al 29/01/2026. La pretesa avversaria di retrodatare il computo alla data di stipula, o addirittura al 03/09/2025, è dunque priva di base contrattuale e documentale.

La responsabilità verso l'utente finale non elimina però il rilievo degli impedimenti tecnici e della concreta condotta diligente di Iliad.

La controparte invoca il principio secondo cui l'operatore retail resta il referente contrattuale dell'utente finale anche quando il disservizio si innesti su lavorazioni wholesale. La resistente non ignora tale principio, ma osserva che esso non comporta automaticamente l'accoglimento integrale di ogni domanda indennitaria, né esonera l'Autorità dal valutare la corretta qualificazione del fatto, il termine contrattuale di attivazione, la presenza di complessità tecniche concrete, la diligenza effettivamente prestata dall'operatore e gli oneri informativi assolti nel corso della lavorazione.

Anche volendo ritenere Iliad il soggetto contrattualmente tenuto verso l'utente, ciò non consente di trasformare automaticamente ogni fase preparatoria dell'attivazione in un disservizio indennizzabile sin dalla data di adesione, né di ignorare che l'operatore si è attivato e ha costantemente interloquito con il cliente.

Non sussistono inoltre i presupposti per lo storno delle fatture. Come già dedotto nella memoria difensiva l'importo di euro 39,99 addebitato all'adesione riguarda i

costi iniziali di attivazione/installazione e la prima fattura periodica di canone è stata emessa soltanto il 29/01/2026, cioè dopo l'attivazione del servizio.

La controparte tenta di equiparare il contributo di attivazione ad un corrispettivo periodico per un servizio continuativo non fruito. Ma si tratta di poste ontologicamente differenti: il primo è un costo iniziale legato all'avvio del rapporto e delle attività tecniche di attivazione; il secondo remunera la fruizione del servizio.

Inoltre, la stessa fattura periodica richiamata dall'istante è successiva alla data di attivazione tecnica risultante dagli atti interni, sicché non ricorre alcuna fatturazione sistematica di canoni in pendenza di linea non ancora attivata.

La richiesta di liquidazione di una penale ex L. 160/2019 è inammissibile e comunque infondata. Si è già in precedenza sottolineato come tale misura presupponga una fatturazione ingiustificata in presenza dei relativi presupposti normativi, che nel caso di specie non ricorrono. Peraltro, la giurisprudenza amministrativa di settore ha riconosciuto detta penale in fattispecie di mancata lavorazione della disdetta e conseguente protrazione della fatturazione successivamente alla cessazione del rapporto, non in casi come quello odierno di controversia sull'attivazione iniziale.

Nel presente procedimento non vi è stata alcuna disdetta, non vi è stata fatturazione seriale di canoni in epoca successiva a cessazione del rapporto e la prima fattura periodica è stata emessa dopo l'attivazione. Ne consegue che la richiesta avversaria è estranea alla fattispecie concreta e deve essere respinta.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso con conseguente archiviazione del procedimento".

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito indicato.

Per ciò che riguarda la richiesta di un:

1. *"Indennizzo per disservizio per mancato funzionamento della linea dal 3.9.2026 al 2.2.2026 € 2128"*

Essa può essere parzialmente accolta per le ragioni esposte a seguire.

Dalla documentazione versata in atti risulta che la parte istante ha sottoscritto l'offerta "ILIAD BOX WIFI 7 2024" in data 16/08/2025, come comprovato dalla fattura di attivazione emessa il 17/08/2025, dell'importo di € 39,99, prodotta agli atti.

Ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali per la fornitura di servizi Internet e voce su rete fissa sottoscritte dalle parti: […] *l'operatore disponeva di un termine massimo di 90 giorni per procedere all'attivazione dei servizi, fatti salvi impedimenti non imputabili a Iliad, casi di particolare complessità tecnica o eventuali diverse tempistiche connesse alla migrazione della linea e/o alla portabilità del numero* […]".

La parte istante ha dichiarato testualmente a procedimento che: […] *sin dal momento dell'attivazione, la linea non ha mai funzionato e di aver segnalato ripetutamente il disservizio all'operatore, a partire dal 03/09/2025, senza ottenere la risoluzione della problematica* […]*".* Sebbene tale segnalazione e altre riportate dall'utente, non risultino documentate mediante apposita evidenza agli atti, dalla memoria prodotta dall'operatore emergono elementi che confermano la persistenza della problematica e il mancato perfezionamento dell'attivazione.

In particolare, nella propria memoria Iliad Italia S.p.a. riferisce che: […] *in data 16/09/2025, ha aperto un ticket interno e una segnalazione nei confronti di FIBERCOP per effettuare le necessarie verifiche in relazione all'ordine sospeso* […]. L'operatore dichiara, inoltre, […] *di aver ulteriormente sollecitato FIBERCOP in data 04/11/2025 e 18/11/2025, chiedendo altresì di fornire all'utente informazioni circa la persistente esecuzione dei lavori, nonché di aver inviato un ulteriore sollecito in data 18/12/2025*[…]

Tali circostanze assumono particolare rilievo ai fini della presente istruttoria, poiché attestano che, alla data del 14/11/2025, coincidente con la scadenza del termine massimo di 90 giorni previsto contrattualmente dalle Condizioni Generali per effettuare l'attivazione, il servizio non risultava ancora effettivamente perfezionato. In particolare, il successivo sollecito rivolto a FIBERCOP in data 18/11/2025 costituisce un ulteriore elemento indicativo della perdurante mancata attivazione anche dopo la scadenza del termine contrattuale.

Occorre, inoltre, rilevare che, sebbene l'operatore abbia dichiarato nelle proprie memorie di aver provveduto a contattare l'utente in relazione alle problematiche riscontrate, non risultano agli atti documenti comprovanti l'effettiva trasmissione di comunicazioni o avvisi informativi all'utente circa le ragioni del ritardo e la persistenza dei lavori. La circostanza che il disservizio fosse riconducibile a problematiche di

competenza di FIBERCOP, pertanto, non risulta accompagnata da una documentazione idonea a dimostrare una causa di esonero dalla responsabilità dell'operatore nei confronti dell'utente.

In base all' Art. 1218 c.c. l'operatore è tenuto ad adempiere agli obblighi posti a suo carico dal contratto e dalla normativa vigente, nel rispetto anche dei termini temporali ivi previsti. Pertanto, qualora l'utente deduca un inadempimento o un ritardo nell'adempimento, incombe sull'operatore, al fine di escludere la propria responsabilità, l'onere di dimostrare che il disservizio o il ritardo siano riconducibili a circostanze non imputabili alla propria condotta ovvero a impedimenti o problematiche tecniche non dipendenti da propria colpa. L'operatore deve, inoltre, fornire adeguata prova di aver tempestivamente informato l'utente circa le difficoltà riscontrate e le eventuali circostanze che abbiano impedito o ritardato l'adempimento, fornendo altresì le indicazioni circa i tempi previsti per la realizzazione dell'intervento e le eventuali cause ostative o impeditive dell'attivazione.

Nel caso di specie, la ricostruzione dei fatti trova fondamento nelle istanze presentate dall'istante, in data 12/12/2025 (istanza UG/797779/2025 e istanza di provvedimento temporaneo GU5/797784/2025) dalle quali emerge la persistenza della problematica oggetto di doglianza al momento della loro presentazione, nonché la successiva risoluzione della stessa mediante l'attivazione della linea, avvenuta in data 02/02/2026.

Pertanto, in assenza di prova contraria, l'operatore Iliad Italia S.p.A. può ritenersi responsabile ex art. 1218 del Codice civile per il disservizio dedotto in controversia e si ravvisano gli estremi per l'applicazione della tipologia di "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio" di cui all'articolo 4, del Regolamento Indennizzi secondo il quale, commi 1 e 2, che rispettivamente prevedono:

- "*nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*";
- "*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"*.

Per il servizio di accesso a Internet in banda ultra-larga, trova ulteriormente applicazione l'incremento di un terzo previsto dall'art. 13, comma 2, della medesima Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, trattandosi di una connessione in tecnologia FTTH, che prevede testualmente:

- "*Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo".*

Alla luce di quanto sopra esposto, l'indennizzo spettante all'istante riferito ai 79 giorni di disservizio (periodo 15/11/2025 – 01/02/2026) sull'utenza n. [redacted], per il servizio di telefonia, è pari a:

- euro 592,50 (cinquecentonovantadue/50) per la mancata attivazione del servizio voce secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* (€ 7,50 × 79 giorni);
- euro 790,00 (settecentonovanta/00) per la mancata attivazione del servizio di collegamento ad internet in tecnologia FTTH secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* (7,50 € con l'aumento di 1/3) × 79 giorni.

In virtù di quanto sopra esposto, si ritiene riconoscibile in favore del richiedente, un indennizzo complessivo pari a € 1.382,50 (milletrecentottantadue/50), per il ritardo nell'attivazione dei servizi relativamente al periodo compreso tra il 15/11/2025 e il 01/02/2026.

È opportuno specificare che, in riferimento alla "*domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 16 novembre e del 9 dicembre 2025*", formulata dall'istante al punto 5 della memoria di replica (reclami che l'utente non ha però comprovato in atti), e contestata dall'operatore nella propria replica, essa risulta inammissibile in quanto non presente nei procedimenti oggetto di trattazione (UG e GU14).

Per ciò che attiene alla richiesta da parte istante di:

"2. Storno di tutte le fatture emesse nel periodo di totale disservizio della linea", anch'essa deve essere parzialmente accolta, per le ragioni di seguito elencate.

In sede di memoria di replica all'operatore allegate in atti, la parte ricorrente testualmente asserisce: […] *Quanto alla fattura mensile n.* [redacted] *del 29 gennaio 2026 per €25,99, essa copre il periodo 29/01/2026 - 27/02/2026. Nei primi quattro giorni di tale periodo (29/01 - 02/02/2026) il servizio era ancora inesistente, essendo la riattivazione avvenuta solo il 2 febbraio 2026. Lo storno almeno della quota proporzionale relativa al periodo di disservizio è pertanto dovuto* […].

L'istruttoria precedentemente illustrata, attesta l'avvenuta attivazione del servizio in data 02/02/2026, per cui si ritiene corretta la fattura relativa ai costi di installazione di euro 39,99, mentre è dovuto da parte di Iliad Italia Spa all'istante, lo storno e/o il rimborso, della quota proporzionale relativamente ai 4 giorni in cui l'utente non ha usufruito del servizio (29/01/2026-01/02/2026) in riferimento alla fattura mensile n. [redacted] del 29 gennaio 2026 (riferita al periodo 29/01 - 27/02/2026).

Per ciò che riguarda la richiesta di una:

3. *Penale ex art. 1, comma 292, L. 160/2019,*

quest'ultima può essere accolta per le ragioni sottoriportate.

Più precisamente, ai sensi dell'art. 1, comma 292, della legge 27 dicembre 2019, n. 160 la penale si applica anche ai servizi di comunicazione elettronica e comprende gli «addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti», con una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto «e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro». (Delibere CORECOM Lombardia 20/2025 - AGCOM 23/22/CIR – 109/22/CONS).

Essendo come sopra esplicitato, accertato l'addebito di un importo non giustificato in fattura, per 4 giorni accertati senza servizio, la penale è dunque dovuta nei confronti dell'utente, e deve essere applicata nella misura minima di euro 100,00.

Il Comitato a voti unanimi

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da [redacted], il Comitato delibera affinché l'operatore ILIAD ITALIA S.P.A provveda:

allo storno e/o rimborso degli importi non dovuti nella misura di 4 giorni di canone mensile e alla corresponsione all'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza dell'importo di euro 1.482,5 (millequattrocentottantadue/50) così suddiviso:

- euro 592,50 (cinquecentonovantadue/50) per ritardo nell'attivazione del servizio voce sull'utenza n. [redacted]

- euro 790,00 (settecentonovanta/00) per ritardo nell'attivazione del servizio di collegamento ad internet in tecnologia FTTH sull'utenza n. [redacted]

- euro 100,00 (cento/00) per 'applicazione della penale nella misura minima, ai sensi dell'art. 1, comma 292, della legge 27 dicembre 2019, n. 160.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

IL SEGRETARIO	IL PRESIDENTE
Dott. Iosé F. Scanu	Dott. Manfredi Maglio