

DELIBERA N. 6/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / ILIAD XXX

(GU14/788276/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 26/02/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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 Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 31/10/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 31/10/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di Iliad XXX, di seguito iliad, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31/10/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/09/2025), quanto segue.

“L'istante, in data 07/01/2025, stipulava con Iliad XXX contratto di fornitura dei servizi fonia e fibra corrispondendo la fattura relativa ai costi di installazione (All.1).

Decorsi i termini contrattuali previsti per l'adempimento, l'istante provvedeva, con estrema diligenza, ad effettuare solleciti per ottenere l'espletamento del processo di attivazione.

Ed invero, i servizi non venivano attivati e nessuna informativa veniva resa dalla controparte.

Nella data del 24/05/2025 l'istante avviava procedimento GU5/XXX/2025.

L'attivazione dei servizi veniva effettuata, con grave ritardo, solo in data 16/07/2025.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi fonia e fibra, ex art. 4 dell'allegato A alla D.347/18/CONS, dal 07/04/2025 al 16/07/2025, per un totale di 101 giorni;

b) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'allegato A alla D.347/18/CONS;

c) Annullamento di eventuali morosità pendenti;

d) Rimborso spese di procedura ed assistenza.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.200.

Segnala i seguenti disservizi:

1. XXXXXX ritardo attivazione del servizio (data richiesta: 07/01/2025, data attivazione: non risolto);

2. XXXXXX mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 07/04/2025, data riscontro: non risolto);

3. XXXXXX contestazione fatture (data reclamo: 07/01/2025).

2. La posizione dell'operatore

Iliad, con memoria in data 18/12/2025, eccepisce quanto segue.

“Letto ed integralmente contestato il ricorso 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.

In data 07/01/25 il Sig. XXX aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata “Iliadbox Wi-Fi 7 2024 a € 21,99” presso la propria abitazione sita in Via XXX n. XXX a XXX di XXX (FC) come si evince dall'estratto di gestione tecnico-amministrativa dell'utenza che si produce agli atti della procedura quale Doc 1 e che si rimette, per estratto, a seguire.

A fronte di ciò Iliad provvedeva tempestivamente ad avviare tutti gli espletamenti tecnici di propria competenza volti all'attivazione del servizio di rete fissa (voce+dati) in favore del cliente.

Si precisa che l'abitazione del Sig. XXX è situata in una cd. “Area Bianca”, cioè in una di quelle zone, di solito meno densamente popolate (come aree rurali o di espansione),

in cui il Governo sta attuando specifiche misure a sostegno della costruzione dell'infrastruttura di rete a banda ultralarga per portare la fibra ottica direttamente a casa del cittadino in tecnologia FTTH.

A causa delle peculiari complessità infrastrutturali che caratterizzano tali Aree Bianche, l'installazione della fibra FTTH in queste zone può richiedere tempistiche di lavorazione più estese rispetto agli ordinari tempi di attivazione.

Ciò si verifica in ragione della necessità per i partner tecnici di rete (nella fattispecie: Open Fiber) di svolgere specifici interventi di predisposizione dei collegamenti in fibra ottica e di acquisire dai privati o dalla Pubblica Amministrazione i necessari titoli autorizzativi per l'esecuzione delle lavorazioni in loco.

Nel caso di specie il Servizio Clienti Iliad ha reso edotto il Sig. XXX della necessità di ottenere le autorizzazioni all'effettuazione dei lavori da parte del Comune di Bagno di Romagna ed il nulla osta da parte della Provincia di Forlì-Cesena, come si evince dall'estratto di gestione che si produce quale Doc 2 ed a seguire.

Le attività di realizzazione "R.F.A." (cioè Request For Authorization) stanno infatti a significare la necessità per i partner di rete di ottenere permessi formali da parte della Pubblica Amministrazione prima dell'avvio dei lavori.

Tutte le aziende che si occupano della posa della rete in fibra ottica devono sempre seguire uno specifico iter burocratico per assicurarsi di poter accedere a determinati punti della rete, come i "P.T.E." (Punti Terminali di Edificio) o per effettuare scavi e cablaggi che interessano le parti comuni degli edifici od il suolo pubblico.

La "realizzazione R.F.A." è quindi una fase successiva alla pianificazione e progettazione dell'impianto ma precedente rispetto all'installazione fisica della fibra e l'intervento tecnico vero e proprio (posa dei cavi, giunzioni, installazione del modem).

Tali operazioni risultano imprescindibili e prodromiche rispetto all'effettuazione dei collegamenti agli snodi di rete Iliad (e di ogni altro operatore di rete fissa), poiché le unità immobiliari ubicate nelle Aree Bianche sono normalmente servite da un cosiddetto "R.O.E." (Ripartitore Ottico di Edificio) posizionato a una distanza massima di 40 metri dall'abitazione dell'utente.

Per realizzare tali collegamenti, i tecnici della rete sono tenuti a eseguire complessi lavori supplementari volti a consentire la connessione materiale dei cavi in fibra ottica dal R.O.E. all'abitazione (ad esempio, mediante scavi o posa in opera su suolo pubblico e/o privato).

Il Sig. XXX era pienamente consapevole sia della collocazione della propria abitazione in una Area Bianca sia della necessità di tempistiche di attivazione particolari e maggiori rispetto alle previsioni dei 90gg standard indicati in contratto.

Tali circostanze gli erano state infatti preventivamente comunicate da Iliad in sede di stipula al termine della procedura preliminare e obbligatoria di verifica della copertura del segnale mediante inserimento del proprio indirizzo a sistema (segue estratto).

Il Sig. XXX è stato supportato e riscontrato dal Servizio Clienti Iliad sia telefonicamente sia tramite comunicazioni scritte, come la missiva a seguire (segue estratto).

Si sottolinea inoltre come l'Art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto (che si producono agli atti quale Doc 3) statuisca espressamente che:

“I Servizi sono forniti esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH, e previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Iliad o di propri partner, nonché dell'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio dell'Utente o ad esso collegati”.

Il successivo Art. 3 del documento contrattuale prevede inoltre 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” (come nel caso di specie, ndr).

La ratio di tali previsioni contrattuali risiede proprio nella necessità di garantire all'operatore il tempo necessario per espletare tutte le procedure tecniche e amministrative soprattutto in zone caratterizzate da difficoltà infrastrutturali come, appunto, le Aree Bianche, dove possono essere richiesti lavori aggiuntivi e specifici permessi prima di poter procedere con la connessione dei cavi in fibra ottica.

Tutti i reclami telefonici sono stati riscontrati e presi in carico dal Servizio Clienti Iliad che, si ribadisce, ha sempre prestato supporto al ricorrente tenendolo informato sull'evasione degli incombenti tecnici del caso.

Si precisa infine che nessun reclamo scritto è mai rimasto inevaso da parte di Iliad.

Nessuna evidenza agli atti di causa.

Si precisa infine che il ciclo di fatturazione è stato aperto solo con l'effettiva attivazione del servizio.

Pertanto, sino a tale data, il Sig. XXX è rimasto totalmente indenne dal pagamento di qualsiasi costo in favore di Iliad.

La richiesta avanzata in ricorso di storno delle fatture emesse è pertanto totalmente infondata e non provata.

Quanto alla richiesta avanzata dal ricorrente di liquidazione delle spese di procedura, si richiama in questa sede la consolidata giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che ha più volte ribadito come la definizione delle controversie svolta tramite il portale Conciliaweb ai sensi della Delibera n. 203/18/CONS sia procedura in favore degli utenti completamente gratuita, non preveda l'assistenza legale e, essendo del tutto facoltativa, non possa essere considerata come una spesa giustificata soggetta a rimborso (ex plurimis Delibere AGCOM n. 145/22/CONS, n. 14/23/CIR e n. 21/23/CIR).

Anche tale richiesta andrà necessariamente disattesa dall'Ill.ma Autorità adita.

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) dalle quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti.

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 alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad XXX, come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.”

3. La replica dell'istante

Con memoria in data 19/12/2025, l'istante replica ad Iliad quanto segue.

“Preliminarmente, deve evidenziarsi come risulti pienamente provata l'esistenza del contratto di attivazione sottoscritto dal XXX nella data del 07/01/2025; ed infatti, è la stessa Iliad XXX a confermare che “In data 07/01/25 il Sig. XXX aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata “Iliadbox Wi-Fi 7 2024 a € 21,99” presso la propria abitazione sita in Via XXX n. XXX a XXX di XXX ”.

Inoltre, nel merito delle difese proposte da controparte, deve rilevarsi come tutta la ricostruzione operata da Iliad si basi esclusivamente sulla produzione di mere schermate provenienti dal proprio sistema gestionale.

Sulle schermate di sistema non può inoltre sottacersi come le stesse siano denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e che le stesse, in nessun modo, possano

aver pregio giuridico né possano dimostrare alcuna intervenuta comunicazione resa all'utente.

Ed infatti, secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di autoproduzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore.

In altri termini, appare indubbio che una prova "autoreferenziale", ove riconosciuta valida, snaturerebbe la stessa natura e concetto di prova, tenuto conto della potenziale manipolabilità della stessa.

Ulteriormente, sebbene si tratti di un principio giuridico ovvio, ma, proprio per questo, solo raramente espresso dalla giurisprudenza, occorre ricordare che la stessa VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione (con la sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27.4.2016) ha di recente affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio".

Ciò "nel caso in cui la parte contro la quale è prodotto contesti il diritto, anche relativamente alla sua entità, oltretutto alla sua esistenza".

Quanto sopra affermato ha trovato ampio riscontro anche nelle pronunce AGCOM in seno alle quali è stato chiaramente ribadito che l'assolvimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente non può essere documentato dal Gestore tramite le schermate del proprio sistema essendo che, quest'ultimo, non fornisce alcuna prova di avvenuta comunicazione all'utente, ovvero, in altri termini, alcuna prova che tali comunicazioni abbiano effettivamente raggiunto l'utente.

- IN MERITO ALLA RITARDATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET

Pur confermando la piena ritardata attivazione dei servizi, il Gestore cerca di limitare la propria responsabilità per l'evidente inadempimento contrattuale asserendo che la mancata attivazione è stata causata da "problemi tecnici" riconducibili alla necessità di ottenere permessi.

Orbene, anzitutto, va rilevato come la dichiarazione di Iliad S.p.A. non sia suffragata da alcuna documentazione idonea a dimostrare la sussistenza di qualsivoglia problematica tecnica e/o assenza di permessi per la realizzazione dei lavori di messa in posa degli impianti.

Ed infatti, occorre ricordare che sarebbe onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la mancata attivazione dei servizi sia derivata da una circostanza ad esso non imputabile; ricadrebbe, inoltre, sulla parte inadempiente sia l'obbligo di fornire prova dell'accadimento e/o delle difficoltà tecniche

che hanno determinato il ritardo nell'attivazione, sia quello di dimostrare tutte le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento e, in ultimo, quello di dimostrare che tali azioni si siano rivelate inefficaci.

Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Iliad S.p.A. ha fornito la relativa prova.

Peraltro, per rimanere in tema degli asseriti permessi mancanti, controparte avrebbe quantomeno dovuto:

- 1) dimostrare l'esistenza di un chiaro nesso di causalità tra l'esigenza dell'infrastruttura di ottenere un permesso comunale e l'attivazione dell'impianto;
- 2) fornire prova della necessità di una autorizzazione comunale per l'inizio dei lavori;
- 3) produrre copia della richiesta di autorizzazione inviata al comune provvista di relativa data di notifica (ed infatti, nemmeno dalla memoria difensiva prodotta dal Gestore, si comprende quale sia la data in cui l'infrastruttura abbia richiesto al comune gli asseriti permessi della quale disquisisce);
- 4) provare che le autorizzazioni di che trattasi non siano tempestivamente state rilasciate.

Tuttavia, nessuno dei richiamati necessari elementi probatori risulta pervenuto in atti!

- IN MERITO ALLE ASSERITE COMUNICAZIONI FATTE ALL'UTENTE

Il convenuto gestore asserisce che l'inadempimento è dipeso dalla “necessità di ottenere le autorizzazioni all'effettuazione dei lavori da parte del Comune”.

In primo luogo non può fungere da esonero di responsabilità la circostanza, non provata, che l'indirizzo di attivazione si trovi in una delle c.d. “aree bianche”, nelle quali “l'attivazione potrebbe richiedere alcune settimane di lavorazione”.

Deve in proposito rilevarsi la chiara genericità ed indeterminatezza di tale iniziale comunicazione.

Sul punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente.

In secondo luogo, quanto alla asserita comunicazione effettuata (dalla cui schermata non è dato evincersi neppure una data!), se ne contesta integralmente l'esistenza; nello specifico non v'è alcuna prova che tale comunicazione sia stata inviata, nonché correttamente ricevuta dall'odierno ricorrente.

Non può considerarsi una adeguata informativa, posto che non vengono chiarite quali siano queste ragioni tecniche che hanno causato il ritardo, né vengono individuati tempi di risoluzione del disservizio.

Altresì, a tutto voler concedere (ma così non è), anche in relazione all'asserita e non documentata difficoltà tecnica di cui discorre il Gestore, occorre ricordare che sarebbe onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la mancata attivazione dei servizi sia derivata da una circostanza ad esso non imputabile; ricadrebbe, inoltre, sulla parte inadempiente sia l'obbligo di fornire prova dell'accadimento e/o delle difficoltà tecniche che hanno determinato la mancata attivazione, sia quello di dimostrare tutte le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento e, in ultimo, quello di dimostrare che tali azioni si siano rivelate inefficaci.

Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Iliad XXX ha fornito la relativa prova.

Ma v'è di più!

Nel caso che ci occupa assume assorbente rilevanza l'assenza, da parte del Gestore, di qualsivoglia comunicazione all'Utente finalizzata a riferire circa la problematica in atto, le eventuali azioni poste in essere nonché le tempistiche ad esse connesse.

Sul punto, per consolidata dottrina e giurisprudenza, è la parte che non adempie a dover avvertire la controparte dell'impedimento e dei suoi effetti sulla sua capacità d'adempire.

Se la comunicazione non arriva a destinazione entro un termine ragionevole a partire dal momento nel quale la parte che non ha adempiuto ha conosciuto o avrebbe dovuto conoscere l'impedimento, questa è obbligata a rispondere del disagio cagionato.

- IN MERITO ALLA ASSENZA DI RECLAMI

Sul punto in memoria è dato leggere "Si precisa infine che nessun reclamo scritto è mai rimasto inevaso da parte di Iliad. Nessuna evidenza agli atti di causa".

Si rappresenta che l'art. 14 della Delibera 347/18 è inapplicabile, poiché trattasi di indennizzi dovuti ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della stessa delibera, che all'art 13 al comma 1 testualmente recita

"1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente."

Appare ovvio, dalla lettura combinata dei due articoli, che in caso di ritardata/mancata attivazione non è applicabile l'art. 14, poiché il gestore è ben conscio degli obblighi contrattualmente assunti.

Alla luce delle superiori argomentazioni, deve pertanto concludersi per una cristallina responsabilità del Gestore Iliad XXX in ordine alla ritardata attivazione dei servizi fonia ed internet, per il periodo intercorrente tra il 07/04/2025 (stante il termine di 90 giorni previsto per l'attivazione) ed il 16/07/2025 (data di attivazione) così per un totale di 101 giorni.

Per le argomentazioni ut supra rappresentate, si reiterano le richieste avanzate nell'istanza GU14 in oggetto.

In conclusione, l'Utente ha chiaramente dimostrato e documentato il grave inadempimento del Gestore e come questo sia stato ampiamente reclamato senza che ne seguisse una corretta gestione della posizione.

Tutto quanto ut supra rappresentato e considerato, si reitera la fondatezza delle richieste come avanzate dall'istante e specificatamente allo Spett.le Corecom si chiede l'accoglimento di tutte le richieste di indennizzo perché ritenute ammissibili.”

4. Motivazione della decisione

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

La richiesta sub a) è accoglibile.

L'istante riferisce di avere, in data 07/01/2025, stipulato con Iliad contratto di fornitura dei servizi fonia e fibra; tuttavia, decorsi i termini contrattuali previsti per l'adempimento, i servizi non venivano attivati e nessuna informativa veniva resa dalla controparte; l'attivazione dei servizi veniva effettuata, con grave ritardo, solo in data 16/07/2025.

Per contro, Iliad assicura di avere provveduto tempestivamente ad avviare tutti gli espletamenti tecnici di propria competenza volti all'attivazione del servizio di rete fissa (voce+dati) in favore del cliente; peraltro, l'abitazione del Sig. XXX è situata in una cd. “Area Bianca”, di solito meno densamente popolate, a causa delle cui peculiari complessità infrastrutturali l'installazione della fibra FTTH in queste zone può richiedere tempistiche di lavorazione più estese rispetto agli ordinari tempi di attivazione.

Iliad evidenzia altresì che il Sig. XXX era pienamente consapevole sia della collocazione della propria abitazione in una Area Bianca sia della necessità di tempistiche di attivazione particolari e maggiori rispetto alle previsioni dei 90gg standard indicati in contratto; tali circostanze, del resto, gli erano state preventivamente comunicate in sede di stipula, nonché dal Servizio Clienti che, in occasione dei vari reclami telefonici, ha

sempre prestato supporto al ricorrente tenendolo informato sull'evasione degli incombenti tecnici del caso; inoltre, nessun reclamo scritto è mai rimasto inevaso.

Ciò premesso, si evidenzia peraltro che quanto affermato da Iliad trova fondamento unicamente in schermate tecniche estratte dai propri sistemi (ci si riferisce, in particolare, ai due estratti di gestione allegati agli atti e all'immagine acclusa alla memoria di asserito riscontro al reclamo, neppure datato), alle quali, tuttavia, come correttamente evidenziato nella memoria di replica, non può essere attribuita alcuna valenza probatoria, specialmente se contestate da controparte.

Nessun altro tipo di documentazione, si ribadisce, risulta presente in atti.

Stante il mancato assolvimento, da parte di Iliad, del proprio onere probatorio, i fatti denunciati dall'istante (ovvero, il ritardo nell'attivazione dei servizi in assenza di idonea informazione circa le ragioni dello stesso ed i tempi previsti per ovviare al disservizio in corso) si ritengono, dunque, confermati, il chè fonda il diritto del medesimo al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4, commi 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

“1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, (...) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. 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.”.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 07/04/2025 (data di inizio del disservizio, decorsi i 90 gg previsti dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto per l'attivazione dei servizi richiesti) fino al giorno 15/07/2025 (ultimo giorno di accertato disservizio, come riferito dall'istante, in assenza di rilievi e/o prove di segno contrario da parte di Iliad).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 100), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00), a norma dell'art. 4, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 (“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.”), del suddetto allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (100 gg. di disservizio x euro 7,50 pro die x 2 (servizio voce + servizio dati incrementato di 1/3)).

La richiesta sub b) non è accoglibile.

Infatti, eventuali reclami (del cui inoltro, peraltro, non vi è alcuna prova in atti) sarebbero risultati, a ben vedere, volti esclusivamente a sollecitare l'eliminazione del disservizio (ovvero, il ritardo rispetto all'attivazione dei servizi).

Pertanto, il disservizio conseguente al mancato riscontro sarebbe consistito proprio nella mancata risoluzione del disservizio principale, già oggetto di indennizzo al precedente punto a) (in tal senso, le delibere Agcom 231/20/CIR e 22/21/CIR).

La richiesta sub c) è accoglibile.

Stante l'accoglimento della richiesta sub a), Iliad, rispetto ai servizi fonia e dati, è tenuta a disporre lo storno degli importi eventualmente fatturati in coincidenza del disservizio (avvenuto dal 07/04/2025 al 15/07/2025).

Lo stesso operatore, peraltro, precisa in memoria “che il ciclo di fatturazione è stato aperto solo con l'effettiva attivazione del servizio. Pertanto, sino a tale data, il Sig. XXX è rimasto totalmente indenne dal pagamento di qualsiasi costo in favore di Iliad”; tale attivazione, si ribadisce, avveniva il 16/07/2025.

La richiesta sub d) non risulta accoglibile.

Si precisa infatti che la procedura svolta tramite il portale Conciliaweb è completamente gratuita e non prevede l'assistenza legale che, essendo del tutto facoltativa, non è considerata una spesa giustificata soggetta a rimborso (delibere Agcom nn. 145/22/CONS, 14/23/CIR, 21/23/CIR).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Iliad XXX è tenuta a corrispondere all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00), a norma dell'art. 4, commi 1 e 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Iliad XXX è tenuta, inoltre, rispetto ai servizi fonia e dati, a disporre lo storno degli importi eventualmente fatturati in coincidenza del disservizio (avvenuto dal 07/04/2025 al 15/07/2025).

4. Iliad XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 26/02/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca