

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 1 del 9 gennaio 2025

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXX/ ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/697711/2024)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	<b>X</b>	
Fabrizio Comencini	<b>X</b>	
Stefano Rasulo	<b>X</b>	
Enrico Beda	<b>X</b>	
Edoardo Figoli	<b>X</b>	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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. 353/19/CONS;

**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** la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**VISTA** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 20/08/2024 acquisita con protocollo n. 0220922 del 20/08/2024;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato** che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

“Ho una connessione in fibra FTTH sia per internet che per telefono con Iliad Italia. Se non funziona, lo fa per entrambi i servizi. Da inizio settembre 2023, anzi già dalla fine di agosto, fino al 08/11/2023 vi è stato un periodo di oltre 2 mesi di malfunzionamento ininterrotto per motivi tecnici, con fasi di interruzione totale della linea e fasi di malfunzionamento con interruzioni discontinue. A detta dei tecnici Iliad, la connessione può funzionare normalmente se l'attenuazione del segnale non supera il limite massimo 27 dB (-27 dB). Più questa aumenta, più aumentano le interferenze, con effetto di malfunzionamento o interruzione totale della linea. Il valore dell'attenuazione è leggibile sul display del modem-router Iliadbox alla voce POTENZA SFP, parametro RX. Poichè alla prima segnalazione-reclamo, fatta col cellulare al 177 del servizio clienti l'8 settembre 2023, allorchè la linea si era interrotta completamente dopo vari giorni di malfunzionamento, il valore RX di attenuazione era risultato di -29,20 dBm, la prima ipotesi dei tecnici è stata che il valore anomalo dipendesse da un malfunzionamento del modulo SFP, che converte il segnale ottico in elettrico. Di conseguenza è stato sostituito. Però la causa non era quella, tant'è che col nuovo modulo SFP l'attenuazione risultava più elevata (peggiore) che col precedente: - 30 dBm contro -29,20 dBm. Vale a dire che il nuovo modulo SFP era meno efficiente del precedente (o che aveva una diversa sensibilità di scala). La causa, come è stato appurato da interventi tecnici successivi, stava negli apparati di Iliad (centralina, scatola di derivazione dei cavi...), gestiti da Open Fiber. E' da notare che un'attenuazione di -30 dB è doppia rispetto ad una di -27 dB. Ebbene, nonostante più interventi tecnici, il valore di attenuazione del segnale si è mantenuto intorno ai -30dB, con conseguenti continui malfunzionamenti o interruzioni della linea, da settembre fino al 7 novembre 2023. Cosa che ho segnalato per iscritto ad Iliad. Solo a partire dall'8 novembre l'attenuazione del segnale è risultata ridotta a -26,77 dB, vale a dire al di sotto del limite massimo di -27 dB, sia pure di pochissimo. Da allora la connessione ha ripreso ad essere stabile, salvo qualche sporadica interruzione, fino alla fine del 2023. Nel 2024 è successo che la connessione è rimasta improvvisamente interrotta dal 7 al 14 febbraio. Dopo più interventi tecnici sugli apparati Iliad, l'attenuazione del segnale è stata ridotta intorno ai -25dB e da allora la connessione ha ripreso a funzionare regolarmente. In conclusione, negli oltre 2 mesi di disfunzioni del 2023 si sono succeduti più periodi di malfunzionamento della linea e più periodi d'interruzione totale, più un altro periodo di interruzione totale nel 2024. Li elenco partendo dal primo settembre 2023, anche se le interruzioni discontinue erano iniziate già verso la fine di agosto. Il numero dei giorni di ogni periodo comprende sia la data d'inizio che quella di fine. -Da 01/09/2023 a 07/09/2023 - 7 giorni di malfunzionamento della linea; -Da 08/09/2023 a 13/09/2023 - 6 giorni di interruzione della linea; -Da 14/09/2023 a 28/09/2023 - 15 giorni di malfunzionamento della linea; -Da 29/09/2023 a 04/10/2023 - 6 giorni di interruzione della linea; -Da 05/10/2023 a 23/10/2023 - 19 giorni di malfunzionamento della linea; -Da 24/10/2023 a 07/11/2023 - 15 giorni di interruzione della linea; Inoltre da 14/02/2024 a 20/02/2024 - 7 giorni di interruzione della linea. La successione dei periodi di malfunzionamento o d'interruzione della linea, come elencati sopra, copre l'intera durata delle disfunzioni. Invece nel modulo UG e nel GU14 i 4 periodi d'interruzione della linea sono stati tutti inseriti uno dopo l'altro nel campo di questo disservizio. Analogamente i 3 periodi di malfunzionamento della linea sono stati tutti inseriti uno dopo l'altro nel campo di questo disservizio. I 3 periodi di malfunzionamento della linea e i 3 di interruzione della medesima nel 2023 si sono tutti risolti effettivamente a partire dall'8 novembre 2023, quando la linea ha ripreso a funzionare normalmente. Però se nel modulo UG e anche in quello GU 14 fosse inserita per tutti questa data di risoluzione, si perderebbe la durata di ciascuno. Per ciascuno dei 3 periodi di malfunzionamento della linea ho indicato

quindi la data d'inizio e, come data di "risoluzione", unica voce disponibile, quella in cui ciascuno è cessato in quanto sostituito da uno diverso. In questo caso si è trattato di una cessazione in peggior, perché il periodo di malfunzionamento è stato sostituito da uno di interruzione totale della linea. Anche di ciascuno dei 3 periodi d'interruzione della linea dell'autunno 2023 ho indicato la data d'inizio e quella di fine, quest'ultima come data di "risoluzione", unica voce disponibile. Però per i primi 2 periodi d'interruzione si è trattato di una risoluzione non completa, come sarebbe stato auspicabile, bensì parziale, in quanto seguita da un periodo di disfunzione della linea. Solo il terzo periodo d'interruzione, terminato il 07/11/2023, ha avuto una risoluzione completa a partire dal 08/11/2023. Idem il periodo d'interruzione dal 14 al 20 febbraio 2024. Nei vari reclami che ho fatto, per venire incontro a Iliad ho chiesto indennizzi per un numero di giorni complessivamente inferiore a quello dei giorni effettivi di disservizi subiti. Però tale operatore non ha apprezzato la mia disponibilità e non mi ha riconosciuto niente. Visto che sono stato costretto ad aprire una controversia, elimino gli sconti. I giorni per cui chiedo indennizzi sono quelli della durata effettiva delle disfunzioni subite, quelli sopraelencati. L'importo degli indennizzi è quello previsto dall'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Oltre agli indennizzi richiedo anche il rimborso dell'abbonamento pagato e non usufruito, per un numero di giorni pari a quello dei giorni di interruzione completa della linea. Al riguardo ho allegato le fatture Iliad dei periodi mensili che li coprono. Ho inoltrato tutti i reclami, cinque, via PEC. Di ciascuno ho inserito nella sezione "Reclami" del modulo UG la ricevuta di consegna della PEC la quale, oltre a documentare giorno e orario di consegna, contiene anche il testo del reclamo. Nell'elenco dei disservizi del modulo UG i 5 reclami sono inseriti in successione nel campo del disservizio "Mancata/tardiva risposta a reclami" Devo infine segnalare la discutibile prassi di Iliad per cui le disfunzioni tecniche vanno denunciate dal cliente solo telefonicamente al 177, mentre i reclami scritti sono previsti solo per le richieste di ordine amministrativo (indennizzi, rimborsi, ecc.). E' vero che in caso di disfunzione tecnica è importante parlare con un operatore del servizio clienti affinché possa verificare la situazione della connessione ed aprire, se necessario, un ticket di assistenza. Però è altrettanto vero che in questo modo l'utente, in caso di controversia, non ha una documentazione scritta del reclamo telefonico. Ne ha ancor meno se l'operatore "dimentica" di comunicare il suo codice personale e soprattutto quello del ticket di assistenza che apre. Cosa che ho denunciato per iscritto". L'utente chiede: i. l'indennizzo per il malfunzionamento della linea per oltre 2 mesi; ii. l'indennizzo per i 7 (sette) giorni di connessione interrotta nel 2024; iii. l'indennizzo per le mancate risposte ai reclami; iv. il rimborso dell'abbonamento completamente non goduto per un numero di giorni pari a quello dei giorni con linea interrotta; v. il riconoscimento delle spese per l'espletamento della procedura

## 2. La posizione dell'operatore

Il disservizio tecnico lamentato dal ricorrente non è dovuto ad inadempienze o responsabilità della convenuta Iliad. Si evidenzia in primis come dall'indagine tecnica svolta dal Servizio Clienti Iliad in sede di gestione della segnalazione ricevuta sia stato confermato come il problema lamentato dall'utente non consistesse in una totale interruzione del servizio ma fosse in realtà consistito in un suo mero e temporaneo malfunzionamento, comportante soltanto una diminuzione del segnale di collegamento alla rete internet e non alla linea telefonica. Non vi è infatti nessuna evidenza agli atti che possa comprovare l'asserita totale interruzione del servizio e la controparte non ha neanche prodotto agli atti l'evidenza tecnica inerente il lamentato isolamento dalla rete internet nel rispetto del disposto normativo di cui alla Delibera Agcom n. 244/08/CONS inerente lo strumento Ne.Me.Sys. di misurazione (cd. "misurainternet"). Il software Ne.Me.Sys. è il programma ufficiale del progetto Misura Internet dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) per la misura certificata della qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa. Ne.Me.Sys. è l'unico software che consente di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione. Si richiama all'uopo l'art. 3.4 della Carta dei Servizi Iliad nel quale viene specificato che: "Come previsto dalla delibera 244/08/CSP, se non sei soddisfatto della tua velocità di navigazione Internet potrai effettuare lo speed test direttamente sul sito dell'Autorità [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) ed inviarci il certificato di misurazione che ti verrà rilasciato, per consentirci di effettuare le dovute verifiche". Tale strumento è posto a tutela dei consumatori proprio per fornir loro una prova materiale della reale consistenza del disservizio lamentato (il cd. "certificato di misurazione") da portare quale elemento probatorio certo in sede di conciliazione/definizione della controversia con l'operatore che fornisce il servizio. Ma la controparte non ha mai effettuato tale misurazione. Nessuna evidenza agli atti, i motivi di doglianza sono rimasti mera prospettazione verbale. Come precisato da Agcom "la misura effettuata con Ne.Me.Sys. ha valore probatorio in quanto il software non misura le generiche prestazioni di Internet, condizionate da più fattori, ma effettua una misura relativa solamente al tratto di rete di responsabilità dell'operatore dell'utente. Se la misura rileva valori peggiori rispetto a quanto garantito dall'operatore, il risultato costituisce prova di

inadempienza contrattuale e può essere utilizzato per proporre un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti". Come precisato anche nelle Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi indica infatti i criteri, gli standard e gli obiettivi di qualità dei Servizi a cui si attiene Iliad, nonché le modalità per l'ottenimento degli indennizzi in caso di mancata osservanza. Le prestazioni e l'ampiezza di banda del Servizio potranno variare in ragione, tra l'altro, del livello di congestione della rete, dei server dei siti web cui il Cliente si collega e delle caratteristiche dei dispositivi utilizzati dall'utente. Dagli accertamenti tecnici è inoltre emerso come il malfunzionamento lamentato fosse provocato dall'intervento di terzi sia sulla tratta verticale che sulla tratta orizzontale del collegamento della fibra ottica alla centralina di rete Iliad. La temporanea diminuzione di segnale, quando eventualmente verificatasi, non era dovuta ad un disservizio di Iliad o ad una sua inefficienza di rete. Si precisa inoltre che, ai sensi dell'art. 6.2 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad: "Iliad non risponderà di alcun danno, di qualsiasi tipo, subito dall'Utente in conseguenza di eventi che non siano imputabili a Iliad, o che siano stati causati da forza maggiore o caso fortuito, inclusi i casi di: fornitura dei Servizi pregiudicata da fattori esterni o da soggetti terzi o condizioni climatiche che possano incidere sulla rete o sulla linea telefonica; uso non corretto e non conforme agli obblighi e istruzioni forniti degli apparati da parte dell'Utente; applicazione di norme e provvedimenti amministrativi o giudiziari; malfunzionamenti, guasti e ogni altra problematica tecnica non imputabile a Iliad". Quanto alla richiesta indennitaria inerente l'asserita mancata risposta ai reclami si sottolinea come il Servizio Clienti Iliad abbia sempre compiutamente gestito le doglianze di controparte sia riscontrando le segnalazioni del cliente sia, per *facta concludentia*, tramite l'invio in loco dei tecnici per effettuare i necessari interventi di verifica delle problematiche lamentate. La circostanza è stata confermata dalla stessa controparte nella narrativa del ricorso. Nessuna responsabilità pertanto è ascrivibile alla convenuta Iliad avendo la stessa agito correttamente e tempestivamente nei confronti del cliente, nel pieno rispetto degli obblighi di legge e degli impegni contrattualmente pattuiti. 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 della controparte. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia rigettare le domande avanzate in ricorso nei propri confronti perché infondate e non provate, con conseguente archiviazione del procedimento.

#### **Con memoria di replica depositata in data 09.11.2024, l'utente precisa quanto segue:**

Iliad ha sostenuto, nella memoria prodotta il 21/10/2024, che il malfunzionamento da me lamentato consisterebbe in una "temporanea diminuzione del segnale" ed ha suggerito il controllo con Ne.Me.Sys. per misurare la velocità di navigazione. Io però non ho mai contestato quest'ultima. Ho invece contestato sempre "interruzioni della connessione". Quando essa è interrotta, non ti connetti con nessuno, neanche con misurainternet. Iliad ha sostenuto inoltre che il disservizio lamentato riguarderebbe solo la rete internet e non la linea telefonica. E' falso. Iliad non usa una linea autonoma per il segnale telefonico. Esso viaggia nello stesso cavo in fibra dei dati. Quando il modem si disconnette, lo fa sia per i dati che per la voce. Nei miei reclami ho già denunciato per iscritto l'assai discutibile prassi di Iliad di riservare quelli scritti alla sola area amministrativa e di prevedere per quelli sulle disfunzioni tecniche il solo canale telefonico, chiamando il 177 del servizio clienti. Come volevasi dimostrare, è una prassi pienamente funzionale a fornire, in caso di controversia, una versione alterata di comodo delle disfunzioni tecniche lamentate dall'utente. Bisognerebbe che, quando viene eseguito un intervento tecnico, venisse rilasciato anche all'utente un rapporto scritto che riporti brevemente le anomalie riscontrate e i rimedi adottati. La prassi di destinare i reclami scritti ai soli fatti di ordine amministrativo, tipo ad esempio le richieste d'indennizzi, crea all'utente problemi anche nella compilazione dei moduli UG e GU14. Le richieste scritte d'indennizzi infatti le devi fare, ovviamente, dopo che hai subito un periodo di disfunzioni, non al loro inizio. Io le ho fatte dopo i periodi di interruzioni più gravi, quelle continuative. Questo rende impossibile scrivere nei moduli indicati le date di reclami scritti inviati all'inizio delle disfunzioni. Io ho cercato di rimediare riportando nei reclami scritti le precedenti date dell'inizio delle disfunzioni e di effettuazione dei reclami telefonici. Ho scritto anche se, dopo gli interventi tecnici, erano ancora presenti fino alla data del reclamo scritto interruzioni parziali, il che è stato sempre tranne che per gli ultimi 2 reclami inviati il 10/11/2023 e il 23/02/2024, che sono stati seguiti da periodi di sostanziale stabilità della connessione. Cito anche la delibera 179/03/CSP di Agcom. Prima di continuare comunico alcune informazioni sul funzionamento del modem iliadbox, necessarie per comprendere dei parametri relativi al medesimo riportati più avanti nel testo. Quando si avvia la Iliadbox, connessa al cavo fibra tramite il modulo SFP (convertitore del segnale da ottico a elettrico), essa esegue una successione di 7 step, visibili sul display, al termine dei quali attiva regolarmente la connessione internet. Se la connessione non riesce, la iliadbox non completa la sequenza e di solito si ferma allo step 2 o 3. In tal caso una spia led, solitamente gialla, molto spesso diventa rossa. Per confutare l'asserzione di Iliad che avrei subito non interruzioni della connessione ma temporanee diminuzioni del segnale influenti soltanto sulla velocità della medesima, produco le registrazioni di alcune telefonate al 177 intercorse con il servizio clienti Iliad. In esse, com'è facile constatare, si parla sempre

solo di interruzioni della connessione e mai di velocità della medesima. Purtroppo non ho pensato subito, né sempre, di eseguire questa operazione. Resta scoperta la telefonata fatta il 08/09/2023 al 177 con l'operatore Paolo, citata nel reclamo inoltrato via PEC il 13/09/2023, con cui, dopo interruzioni temporanee che avvenivano da fine agosto, ho contestato l'interruzione totale della connessione, e anche la telefonata del giorno seguente di un'operatrice del servizio tecnico Iliad che mi ha fatto fare alcune prove, da cui è risultato nel modem un valore RX anomalo della potenza SFP: -29,20 dBm (potenza negativa, cioè attenuazione del segnale), mentre per il funzionamento della connessione Iliad l'attenuazione non deve superare -27 dBm. A seguito di ciò mi è stato aperto quel giorno un ticket con Open Fiber (OF) e il 13/09/2023 mi è stato sostituito dai tecnici il modulo SFP. Non sono operazioni che vengono fatte per una semplice "riduzione della velocità di navigazione", tenendo anche conto del fatto che quella minima garantita contrattualmente è molto inferiore a quella massima pubblicizzata. Quando i tecnici fanno un intervento che dicono essere risolutivo, sei portato a pensare che il problema sia stato risolto. Invece, come ho segnalato nel reclamo scritto del 13/09/2023, la connessione è caduta subito dopo che se n'erano andati ed inoltre il nuovo valore RX della potenza SFP era peggiore del precedente: -30 dB contro -29,20 dB. Va precisato che un valore di -30dBm supera di 3dB quello limite di -27dBm e che una differenza di 3dB corrisponde a un raddoppio dell'attenuazione del segnale. Il risultato è stato che le interruzioni, sia pure temporanee, sono continuate anche nei giorni seguenti, come ho denunciato nel reclamo inoltrato via PEC a Iliad il 28/09/2023 Il giorno successivo, 29/09/2023, è iniziata una nuova fase di interruzione continuativa della connessione. Ho telefonato al 177 parlando con l'operatore XXXXXXXX XXXXXX. Ho citato questa telefonata nel successivo reclamo inoltrato via PEC il 17/10/2023. L'operatore mi ha fatto fare una specie di reset della linea a seguito del quale il modem iliadbox, che prima era fermo allo step 3 con led rosso acceso, si è fermato stabilmente al riavvio allo step 2, il che significava che c'era un problema a monte, sulla linea. A quel punto ha aperto il ticket n. A89504. Che la connessione fosse interrotta è confermato, oltre che dalle mie parole, anche da quelle che l'operatore ha detto fra 3'22" e 3'33": "iliadbox la vedo... infatti al momento al momento non è raggiungibile". Inoltre, quando fra 7'22" e 7'48" mi ha chiesto un numero di telefono cui sarei stato chiamato, ha precisato che dovevo dirgli quello del cellulare, non quello del telefono fisso connesso alla iliadbox "perché quello non sta andando". Ciò conferma quanto ho scritto sopra, cioè che l'interruzione della connessione blocca sia i dati che la voce. Allego la registrazione di questa telefonata che dura 10'59" e che ho citato nel successivo reclamo inoltrato via PEC il 17/10/2023, nel quale ho precisato, fra le altre cose, che la mia linea fibra Iliad di internet e telefono è stata completamente interrotta per oltre 5 giorni dal 29/09/2023 al 04/10/2023, quando sono venuti finalmente i tecnici di OF, i quali questa volta non hanno modificato nulla a casa mia, ma hanno operato nella centralina o nella scatola dei cavi che vanno alle abitazioni. Avrebbero potuto, anzi dovuto, intervenire prima, ma hanno fatto saltare senza alcuna comunicazione un appuntamento precedente che era stato fissato. Dopodiché la connessione è ripresa, ma non del tutto stabilmente come avevano previsto. Sono continuate infatti delle interruzioni, sia pure più rare e più brevi (vorrei ben dire: prima era tutto bloccato!), come ho riportato anche nel reclamo scritto del 17/10/2023. Anche dopo tale reclamo le interruzioni, la cui presenza avevo segnalato nel medesimo, sono continuate e ad un certo punto sono diventate di nuovo continuative con riconessioni che duravano solo qualche secondo e con il modem che subito dopo ritornava allo step 3. Il 24/10/2023 ho segnalato la disfunzione in atto al 177 parlando con l'operatrice con codice personale 7671483. Allego la registrazione di questa telefonata della durata di 7'44", che ho citato nel reclamo inoltrato via PEC il 10/11/2023. Oltre che dalle mie parole, l'interruzione in atto è confermata anche dalle parole dette dall'operatrice a 7' "Adesso io vedo che non sta funzionando effettivamente". Mi ha fatto staccare e riattaccare per controllo la corrente al modem, ha aperto il ticket n. PA94419 segnalando al servizio tecnico di Iliad che internet non stava andando e mi ha chiesto un numero di telefono cui essere contattato. Allego anche la registrazione della telefonata di 6'56" che mi ha fatto poco dopo il tecnico Fabio di Iliad, perché contiene informazioni utili sul funzionamento della linea Iliad e anche perché ha riscontrato pure lui l'interruzione della connessione in atto dicendo, fra 0'25" e 0'29": "Sì, sì, la vedo che non riesco a raggiungerla". Mi ha fatto fare dei controlli sui parametri visualizzati dal modem iliadbox ed ha aperto una segnalazione per i tecnici OF, urgente perché c'erano già stati interventi precedenti non risolutivi. OF ha fissato un appuntamento per il giorno successivo, 25/10/2023, dalle 11.30 alle 13.30, ma non è venuto nessun tecnico, senza dare alcuna comunicazione. Perciò quello stesso giorno ho espresso la mia protesta al 177. Intanto le interruzioni continue della connessione si sono trasformate in interruzione totale stabile: la iliadbox non riusciva più a completare gli step e a riavviare la connessione, sia pure soltanto per qualche secondo, ma restava ferma allo step 3 con led rosso. Dei tecnici di Open Fiber, nonostante le sollecitazioni, nessuna traccia. Così il 30/10/2023 ho telefonato di nuovo al 177 all'operatrice con codice 7671482. Allego la registrazione di questa telefonata della durata di 10'20", che ho citato anche nel reclamo inoltrato via PEC il 10/11/2023. Ho fatto presente che ero senza connessione funzionante ormai da 6 giorni. L'operatrice ha verificato l'apertura del ticket n. PA94419 fin dal 24/10/2023, ha espresso stupore perché non si erano ancora fatti vivi i tecnici di OF ed ha fatto una segnalazione interna della massima urgenza. Finalmente il 02/11/2023 è venuto un tecnico di OF, il quale però, a quanto ho saputo, ha individuato un problema ma non ha potuto risolverlo. Ci sarebbe stato un altro intervento a breve. OF ha fissato un nuovo appuntamento per il 06/11/2023 ma, come al solito, non si è fatto vivo nessuno. Poi, a partire dallo 08/11/2023, ho riscontrato con sorpresa che la connessione

era stata ripristinata e che risultava stabile. Ho controllato nel modem il valore RX della Potenza SFP: è risultato di -26,77 dBm, quindi, dopo circa ben 2 mesi, finalmente al di sotto, sia pur di pochissimo, del limite massimo di -27 dBm. Successivamente, il 14/02/2024 ho trovato improvvisamente la connessione internet totalmente interrotta. Il modem iliadbox era fermo allo step 2 e aveva il led rosso acceso. Il controllo della potenza SFP dava un valore RX di attenuazione di ben -40dBm. Doveva essere successo qualcosa. Ho telefonato al 177 all'operatrice Adriana con codice 7612002. Allego la registrazione di questa telefonata di 6'18", che ho citato nel successivo reclamo del 23/02/2024, in cui ho ho riferito di 6 giorni di interruzione totale della connessione dal 14 al 20 febbraio 2024 compresi e chiesto i relativi indennizzi. Le ho comunicato che avevo la connessione totalmente interrotta. Lei mi ha fatto togliere e ridare corrente alla iliadbox che, al riavvio, si è fermata di nuovo allo step 2 come prima. Ha aperto il ticket A118757, mi ha chiesto un numero di telefono cui sarei stato chiamato ed ha inviato la segnalazione all'area tecnica. Le ho fatto presente che nel 2023 avevo avuto problemi di connessione per oltre 2 mesi e che allora il valore RX della Potenza SFP era di -30dBm mentre adesso era di -40 dBm. Successivamente ci sono stati più interventi in più giorni di tecnici diversi inviati da OF. Sono stato anche chiamato dal servizio tecnico Iliad per sapere com'era la situazione perché non riusciva a raggiungere la mia iliadbox: infatti era sempre ferma allo step 2 con led rosso. Mi ha fatto togliere e ridare la corrente per riavviarla, ma si è fermata di nuovo allo step 2 con led rosso. Mi è stato fissato 2 volte da OF un appuntamento per venire a vedere la situazione a casa mia e per ritarare il mio modem perché era stato sostituito uno splitter in centrale, ma non è venuto nessuno. Non si è trattato comunque di un intervento risolutivo perché la situazione non è cambiata. L'intervento risolutivo è arrivato il 20/02/2024. Alla sera di quel giorno la iliadbox, riavviata, ha finalmente completato regolarmente la sequenza di tutti e 7 gli step e ristabilito la connessione. Il controllo della Potenza SFP ha dato come valore RX un rassicurante -24,81 dBm di attenuazione del segnale. Da allora la connessione, tranne qualche sporadica interruzione, ha continuato a funzionare regolarmente fino ad oggi. Iliad ha anche sostenuto nella memoria che il malfunzionamento lamentato, che ha erroneamente definito come "temporanea diminuzione del segnale" era "provocato dall'intervento di terzi sia sulla tratta verticale che sulla tratta orizzontale del collegamento della fibra ottica alla centralina di rete Iliad". Mi stupisce che non lo fosse anche sulla tratta "obliqua". Quanto ai fantomatici "terzi", risulta che ogni provider appalta gli interventi tecnici a varie ditte esterne, cosa che rientra nella sua catena di gestione. Nel caso di Iliad vi è Open Fiber (OF). Se per "terzi" Iliad intende tali tecnici, allora nella Carta dei Servizi Fibra, al punto 2.1 "Indennizzi", invece di specificare 5 euro al giorno per le interruzioni complete e 2,50 per quelle discontinue, dovrebbe scrivere "Per gli indennizzi rivolgersi a Open Fiber". Se invece intende altri "fantomatici" terzi, mi permetto di far notare che, se il segnale della rete usata da Iliad fosse diffuso via etere, sarebbero anche possibili interferenze di trasmissioni di terzi, ma che, trattandosi di rete via cavo in fibra ottica, non si vede quali "terzi" possano interferire. In ogni caso, se avvenisse, si tratterebbe di sabotaggio o di danneggiamenti causati accidentalmente da lavori di terzi, che dovrebbero essere avvenuti negli stessi periodi (ripetuti) per i quali ho denunciato le interruzioni della mia connessione e per i quali ovviamente Iliad ha intrapreso le necessarie documentate iniziative legali per ottenere i dovuti risarcimenti da parte dei responsabili. In mancanza, lo scarico delle responsabilità su fantomatici "terzi" è una semplice asserzione di comodo che lascia il tempo che trova

### 3. Motivazione della decisione

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente si precisa quanto segue.

Alla luce di quanto dichiarato dall'utente nella propria memoria di replica - *"non ho mai contestato la velocità di navigazione, ma ho contestato sempre le interruzioni della connessione"* - l'attività istruttoria dovrà necessariamente circoscrivere all'esame del solo disservizio inteso come completa interruzione di linea.

Da quanto è emerso dall'istruttoria risulta che l'istante ha provveduto in data 29.09.2023, 24.10.2023 e 14.02.2024 ad inoltrare le segnalazioni telefoniche per la presenza del guasto, conformemente alle indicazioni delle Condizioni generali di Contratto (art. 5, punto 3.4 delle Condizioni generali di Contratto per i servizi Iliad), mentre il gestore si è limitato a dichiarare la presenza di un rallentamento nella erogazione del servizio senza tuttavia produrre in atti la documentazione relativa al traffico generato dalla utenza telefonica nei periodi interessati da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie dell'interruzione, così come sostenuto dall'istante.

Pertanto, nel caso di specie, avendo l'istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio ed in mancanza della prova fornita dal gestore della regolare erogazione del servizio mediante documentazione attestante il volume di traffico generato nel periodo considerato, si ritiene che ricorrano i presupposti per l'applicazione del combinato disposto di cui all'art. 6, comma 1 del *Regolamento indennizzi* secondo cui *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a € 6 per ogni giorno di interruzione"*.

Relativamente a tale fattispecie, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "*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. Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli art. 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo*", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "*Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*".

Giova infine evidenziare che nonostante Iliad nella propria memoria difensiva dichiara che "dagli accertamenti tecnici il disservizio lamentato fosse provocato dall'intervento di terzi", non ha prodotto in atti alcuna evidenza documentale a sostegno di tale affermazione.

Pertanto, in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato le segnalazioni entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza dei disservizi ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità dei servizi per i periodi di interruzione espressamente indicati dall'istante (dal 29.09.2023 al 04.10.2023, dal 24.10.2023 al 07.11.2023 e dal 14.02.2024 al 20.02.2024, mentre l'interruzione compresa tra l'08.09.2023 e il 13.09.2023 non può essere valutata in quanto la relativa segnalazione al gestore è del 13.09.2023, data in cui l'interruzione della linea viene meno, non avendo l'utente prodotto documentazione o elementi probatori a sostegno della presenza di precedenti segnalazioni) si ritiene che il ricorrente abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi e per gli effetti del sopra richiamato combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 2, per il disservizio patito sulla linea (voce + internet) nei periodi come sopra indicati, per complessivi 28 (ventotto) giorni, pari a € 168,00= per la linea voce (€ 6,00 x 28) e pari a € 224,00= (€ 6,00 x 1/3 x 28) per la linea fibra, per una somma così risultante pari a € 392,00=.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) relativa all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, giova precisare che per i reclami del 13.09.23, del 28.09.23 e del 17.10.23 prodotti in atti da parte ricorrente, il gestore, come del resto confermato dallo stesso utente in narrativa, abbia risposto per fatti concludenti inviando i tecnici presso l'abitazione del cliente, di tal chè alcun indennizzo può essere riconosciuto. Per quanto concerne la segnalazione del 10.11.2023 si ritiene, senza tema di smentita, che non le si possa certo riconoscere, ad ogni effetto, una qualsivoglia valenza di reclamo, nella misura in cui è l'utente stesso ad affermare, con la predetta segnalazione, come il disservizio si sia risolto in data 08.11.2023, ben due giorni prima. Diversa, invece, la questione del reclamo del 23.02.2024 (in atti) in relazione al quale Iliad non ha fornito alcun corredo documentale attestante la presenza di un eventuale riscontro.

Secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di ILIAD prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore. Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con l'udienza di conciliazione del 24.05.2024 alla quale ILIAD ha partecipato. Quindi il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, Allegato A delibera 347/18/CONS. per un importo pari a € 115,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 46 giorni, a partire dal 09.04.2024 (45° giorno successivo al reclamo del 23.02.2024) al 24.05.2024 (data dell'udienza di conciliazione).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) è opportuno evidenziare che, come già precisato al punto sub ii) di cui sopra, i giorni totali di interruzione sono stati complessivamente 28 (ventotto). Le fatture prodotte in atti dal ricorrente (tutte del medesimo importo di € 19,99=), hanno un periodo di fatturazione la cui durata coincide con la durata complessiva dell'interruzione, e pertanto si ritiene che l'utente, in ossequio a quanto da lui espressamente richiesto – "rimborso dell'abbonamento per un numero di giorni pari a quello dei giorni interrotti - debba vedersi rimborsato l'importo di € 19,99=.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub v) si ritiene che la stessa possa essere accolta, riconoscendo all'istante un importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.

**Tutto ciò premesso**, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di ILIAD ITALIA s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.  
ILIAD ITALIA s.p.a. è tenuta:  
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 392,00= a titolo di indennizzo come in premessa specificato: •  
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 115,00= a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo;  
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 19,99= a titolo di rimborso;  
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 50,00= a titolo di spese di procedura.
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.
4. 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.

Il Dirigente  
Fto(\*) Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto(\*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto(\*) Arianna Barocco

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.