

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

Deliberazione n. 12 del 2 aprile 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/716082/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede del Consiglio regionale del Veneto, Palazzo Ferro-Fini di Venezia, San Marco, Calle Larga XXII Marzo, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

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 XXXXXXXXX del 16/11/2024 acquisita con protocollo n. 0301966 del 16/11/2024;

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

La parte istante, nella data 09/12/2023, stipulava contratto con l'operatore Iliad Italia S.p.A. richiedendo l'attivazione dell'offerta commerciale denominata “Iliad box Wifi 6”, comprendente l'erogazione dei servizi fonia e fibra sull'utenza telefonica fissa n. 0496748483.

All'uopo veniva emessa e corrisposta apposita fattura con costi di installazione. L'istante sollecitava l'attivazione con reclamo del 29/01/2024. Decorso il termine massimo di 90 giorni previsto dalle condizioni generali per l'attivazione dei servizi, Iliad rimaneva inadempiente in ordine alla attivazione della fornitura.

Nella data del 28/08/2024 parte istante depositava procedimento UG/699026/2024 a mezzo del quale manifestava, formalmente, la volontà di recedere dal contratto stante il procrastinato inadempimento del Gestore.

L'utente chiede:

- i. l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fonia e fibra dal 05/03/2024 al 28/08/2024 (data di manifestazione della volontà di recedere dal contratto), per un totale di 176 giorni;
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 29/01/2024;
- iii. il rimborso integrale della fattura n. 21001/FX/23/00T83329, di € 39,99=;
- iv. l'annullamento di eventuali morosità pendenti;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Le doglianze della controparte sono totalmente infondate, oltre che non provate, ed andranno necessariamente disattese per le ragioni a seguire. In data 09/12/23 la ricorrente aderiva all'offerta Iliad per la fruizione dei servizi di rete fissa in fibra ottica FTTH presso la propria abitazione. Iliad provvedeva pertanto tempestivamente ad evadere tutti gli incombeni tecnici di propria competenza per l'attivazione del servizio e 2 provvedeva all'invio in loco dei tecnici Open Fiber per effettuare il collegamento dell'abitazione con l'infrastruttura di rete in fibra ottica Iliad. L'intervento dei tecnici incaricati da Iliad per la connessione dell'abitazione della ricorrente alla rete in fibra ottica e la conseguente attivazione del servizio era stato tempestivamente programmato in data 31/01/24 (come confermato dalla stessa ricorrente nella comunicazione versata agli atti) cioè nel pieno rispetto delle tempistiche contrattualmente pattuite. I tecnici Iliad non hanno però potuto effettuare tali lavori poiché l'abitazione della cliente si trova in un palazzo storico di Padova con vincoli paesaggistici imposti dal Ministero dei Beni Culturali. Infatti, dal sopralluogo effettuato dai tecnici presso l'abitazione del ricorrente è emersa la necessità di effettuare dei lavori per la posa dei cavi esterni e la liberazione/riposizionamento delle canaline negli spazi condominiali per effettuare il collegamento agli snodi di rete in fibra ottica.

Ma l'amministratore del condominio in cui risiede la Sig.ra XXXXXX non ha concesso l'autorizzazione ad effettuare tali lavori di posizionamento e passaggio di cavi e canaline di connessione all'infrastruttura di rete in fibra ottica da effettuarsi negli spazi condominiali esterni sia al suolo che in facciata.

La mancata attivazione del servizio non è pertanto motivata da inadempienze od inefficienze della scrivente convenuta (che, per stessa ammissione della ricorrente, l'avrebbe tempestivamente effettuata in data 31/01/24 cioè nel pieno rispetto delle tempistiche contrattuali) ma è dovuta cause esterne e di forza maggiore non riconducibili a responsabilità di Iliad. Nessuna richiesta di indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Si richiamano altresì le statuizioni negoziali di cui alle Condizioni Generali di Contratto ed alla Carta dei Servizi. Anche la richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo è infondata poiché nessun reclamo risulta mai rimasto inevaso o riscontrato dal Servizio Clienti Iliad. La circostanza è stata ribadita anche in sede di conciliazione con la comunicazione che si rimette a seguire. 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. Palese è inoltre la buona fede e la correttezza di Iliad che, senza ammissione di responsabilità alcuna e pro bono pacis, in sede di conciliazione ha offerto alla cliente il rimborso della somma di € 39,99 dallo stesso pagata in sede di sottoscrizione del contratto. Ma la controparte ha rifiutato l'offerta preferendo radicare l'odierna procedura di definizione. La scrivente difesa ritiene le sue estese argomentazioni assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva comunque di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte.

Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'III.ma Autorità adita voglia rigettare le domande avanzate con conseguente archiviazione del procedimento.

Con memoria di replica depositata in data 01.02.2025, l'utente dichiara quanto segue.

Preliminarmente, si rileva che, nelle proprie memorie difensive, il Gestore nulla eccepisce circa la ricostruzione dei fatti per come operata dall'odierno istante. Ed infatti, appare incontrovertibile che, a fronte di una richiesta di attivazione dei servizi con contratto d'abbonamento stipulato in data 09/12/2023 (regolarmente presente negli applicativi del Gestore, così come confermato da Iliad Italia S.p.A. nelle proprie memorie difensive), l'attivazione dei servizi non ha mai avuto luogo. In merito alla responsabilità di Iliad Italia S.p.A. per la mancata attivazione dei servizi fonia ed internet: il Gestore, nelle proprie memorie, asserisce che nessuna responsabilità gli può essere imputata poiché la mancata attivazione sarebbe dipesa da "cause esterne e di forza maggiore" e dalla scelta de "l'amministratore del condominio in cui risiede la Sig.ra XXXXXX che non ha concesso l'autorizzazione ad effettuare tali lavori di posizionamento e passaggio di cavi e canaline di connessione all'infrastruttura di rete in fibra ottica da effettuarsi negli spazi condominiali esterni sia al suolo che in facciata". Sull'asserita e non documentata causa di forza maggiore. In primo luogo, la controparte asserisce un'impossibilità nell'erogazione del servizio per cause di forza maggiore, senza fornire alcuna prova necessaria all'utilizzo di detta causa come esclusione della propria responsabilità. A ben vedere, infatti, Iliad Italia S.p.A. si limita a richiamare tale istituto per giustificare quella che invero è una mera ed ordinaria esigenza di intervento tecnico finalizzato alla messa in posa degli impianti, senza documentare alcuna causa ostativa e/o alcuna impossibilità tecnica! Ben altro discorso è, invece, l'esclusione di responsabilità prevista per il caso di forza maggiore, richiamato in propria difesa dal Gestore, che profondamente si distingue dalla mera esigenza di intervento tecnico. Preliminarmente, occorre ricordare che il concetto di forza maggiore (individuato per sommi capi dall'art. 1467 c.c.) riconosce al debitore la facoltà di essere esonerato da responsabilità per inadempimento nel solo caso di fatti straordinari ed imprevedibili, estranei alla sua sfera d'azione (esempi di ciò sono i terremoti, gli uragani, le guerre, le ribellioni, ecc.). A tal proposito, merita ricordare che profusa giurisprudenza della Suprema Corte (ex plurimis Cass. ord. n. 22153/17, Cass. ord. n. 3049/18, Cass. Pen. n. 965/1997, ecc...) ha sancito che può essere considerata come situazione appartenente alla categoria di forza maggiore solo quell'evento che impedisca la regolare esecuzione del contratto e renda, inoltre, inefficace qualsiasi azione dell'obbligato diretta ad eliminarlo: si tratta di eventi impreveduti, imprevedibili ed irresistibili, non imputabili al soggetto inadempiente, nonostante tutte le cautele adottate. Ne discende che, un accadimento che con l'uso della normale diligenza e conoscenza media può essere previsto al momento della stipulazione del contratto non rientra nella categoria di forza maggiore. Detto ciò, risulta rilevante approfondire maggiormente le due caratteristiche che un evento deve avere per essere considerato causa di forza maggiore: straordinarietà ed imprevedibilità. Proprio su tali caratteristiche la Corte di Cassazione è intervenuta (sentenza n. 12235, Cass, sez. III, 25 maggio 2007) chiarendo che il requisito di straordinarietà, ha carattere obiettivo e deve trattarsi di un evento anomalo, misurabile e quantificabile sulla base di elementi quali la sua intensità e dimensione e che l'imprevedibilità, invece, ha natura soggettiva e riguarda la capacità conoscitiva e la diligenza della parte contraente. Premesso, pertanto, quanto previsto dal vigente quadro normativo non appare degno di pregio alcuno ritenere la necessità di messa in posa di un impianto addirittura un caso di forza maggiore, per come argomentato dal convenuto gestore. Va mi è di più Ed infatti, pur volendo ipotizzare (ma così non è) che la mera sostituzione di un cavo possa configurare un caso di forza maggiore, è bene ricordare che non basta un mero richiamo di principio a tale esimente giuridico. E' infatti ineluttabile onere del Gestore quello di provare e documentare: - L'esistenza dell'accadimento; - La straordinarietà del evento; - D'aver posto in essere ogni azione possibile diretta ad eliminarlo e che, infine, tali azioni si siano rivelate inefficaci. Ed invero, non viene prodotto alcun elemento probatorio. Pertanto, in estrema sintesi, è bene concludere e ribadire che a fronte di un gravissimo disagio subito dall'Utente, quale la mancata attivazione dei servizi fonia ed internet nel periodo dal 05/03/2024 al 28/08/2024 (così per un totale di 176

giorni), il Gestore si è limitato ad un mero richiamo del particolare, straordinario e rigidamente normato istituto civilistico della forza maggiore senza mai documentare di aver assolto ad alcuno dei propri obblighi giuridici. Ed infatti, a tutto voler concedere (ma così non è), in relazione all'asserita difficoltà tecnica di cui discorre il Gestore, occorre ricordare che è onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la ritardata 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, di nessuno di questi obblighi probatori Iliad Italia S.p.A. ha fornito la relativa prova. Sull'asserito e non documentato diniego dall'amministratore di condominio e sulla mancanza di informativa resa all'utente Sul punto in argomento, Iliad Italia S.p.A. ha asserito che "l'amministratore del condominio in cui risiede la Sig.ra XXXX non ha concesso l'autorizzazione ad effettuare tali lavori di posizionamento e passaggio di cavi e canaline di connessione all'infrastruttura di rete in fibra ottica da effettuarsi negli spazi condominiali esterni sia al suolo che in facciata". Ed invero, sul punto, ci si limita a rilevare l'assoluta insussistenza della dichiarazione di controparte, non corrispondente a verità e non avvalorata da alcun elemento probatorio; nel dettaglio, non viene prodotto alcun atto/dichiarazione riconducibile all'amministratore di condominio dalla quale emerga qualsivoglia forma di "mancata concessione di un'autorizzazione ai lavori".

Ma v'è di più. Dal reclamo di parte istante del 29/01/2024 prodotto in atti e richiamato da Iliad nella propria memoria difensiva, emerge tutt'altro; ed infatti, richiamando testualmente il reclamo scritto presente agli atti, l'amministratore di condominio richiedeva legittimamente "una descrizione dettagliata dei lavori che verranno eseguiti in data 31/01/2024 per l'installazione del servizio Fibra presso la mia abitazione. Come indicato dal 177 sono ad inviare questa richiesta"; ed ancora "URGENTE – l'amministrazione del condominio vuole uno scritto da voi per darmi l'autorizzazione di poter passare il cavo [...] Se non fate questo scritto all'amministratore, la colpa è vostra". Non v'è chi non vede, dunque, che: - Non sussisteva, né è mai sussistita, alcuna mancata autorizzazione da parte dell'amministratore di condominio; - Nessun relazione relativa ai lavori tecnici da effettuare è mai stata prodotta da Iliad Italia S.p.A., sebbene espressamente richiesta dall'istante su indicazione dell'amministratore; - Non v'era alcuna impossibilità tecnica e/o condizione ostativa alla messa in posa dell'impianto ed alla conseguente attivazione dei servizi fonia e fibra. Assume inoltre ulteriore rilevanza l'assenza, da parte del Gestore, di qualsivoglia comunicazione all'Utente sebbene dallo stesso espressamente richiesta. 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'adempiere. 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.

Quanto in parola offre, con disarmante evidenza, un chiaro accertamento delle responsabilità di Iliad Italia S.p.A..

Pertanto, si richiede la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, oltre al rimborso integrale della fattura n. 21001/FX/23/00T83329, pari ad euro 39,99 (vedasi All.1 all'istanza GU14). In merito alla mancata risposta ai reclami: sul punto, senza necessità di disquisire ulteriormente, si evidenzia come Iliad non abbia fornito prova di aver riscontrato il reclamo scritto dall'istante, sebbene pacificamente ricevuto ed utilizzato da controparte nella propria memoria di replica. Pertanto, si richiede la corresponsione dell'indennizzo previsto dall'Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS nella sua misura massima. 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 si chiede l'accoglimento di tutte le richieste di indennizzo perché ritenute ammissibili.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante possano essere parzialmente accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: il 09.12.2023 l'istante sottoscriveva un contratto per l'attivazione di una linea di telefonia fissa e connessione internet in fibra ottica che tuttavia non veniva mai attivato. Nella propria memoria difensiva, il gestore evidenzia la circostanza che dal sopralluogo effettuato dai tecnici presso l'abitazione del ricorrente emergeva la necessità di effettuare dei lavori per la posa dei cavi esterni e la liberazione/riposizionamento delle canaline negli spazi condominiali per effettuare il collegamento agli snodi di rete in fibra ottica, ma poiché l'abitazione della cliente si trovava in un palazzo storico di Padova con vincoli paesaggistici imposti dal Ministero dei Beni Culturali, vi era la necessità di una formale

autorizzazione dell'amministratore di condominio per poter effettuare il predetto collegamento, autorizzazione che, sostiene Iliad, non sarebbe mai stata concessa.

Purtuttavia, dal corredo documentale non si rileva alcuna apprezzabile prova sul fatto che il gestore abbia effettivamente richiesto la predetta autorizzazione all'amministratore condominiale, così come espressamente richiesto dall'utente con la nota inviata in data 29.01.2024.

E parimenti non vi è alcuna prova che Iliad abbia adempiuto ai propri oneri informativi, provvedendo ad informare l'utente di aver effettivamente richiesto tale autorizzazione e, di conseguenza, non vi è alcuna prova di una possibile inerzia omissiva dell'amministratore (nel rilasciare l'autorizzazione), utile a sollevare il gestore dalla specifica responsabilità di non aver adempiuto ai sopra citati obblighi informativi.

Sul punto, questo Comitato aderisce al consolidato orientamento giurisprudenziale per il quale "qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente" (v. Corecom Emilia-Romagna, determinazione n. 8/2021).

L'operatore, infatti, per escludere la propria responsabilità, "è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle problematiche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione in contestazione dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto" (Corecom Friuli-Venezia Giulia, deliberazione n. 31/2021). 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 da Agcom, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'assolvimento della prestazione richiesta; qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve, per l'effetto, ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va inoltre posta in adeguato rilievo la circostanza che, ai sensi dell'art. 3 delle condizioni generali di contratto di Iliad, l'operatore si riserva di addebitare all'utente gli eventuali costi aggiuntivi (legati agli ipotetici interventi tecnici necessari per l'installazione della linea), che "saranno preventivamente comunicati all'utente", al quale è comunque riconosciuta la possibilità di provvedere in autonomia. Anche su questo punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. Inoltre, deve ulteriormente rilevarsi che, conformemente a quanto previsto dalle sopra citate Condizioni generali di Contratto, nel caso di impossibilità o di eccessiva onerosità di realizzazione della linea o di svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione del servizio, l'operatore avrebbe potuto comunicare all'utente la risoluzione del contratto stipulato con l'utente: ma anche a tal riguardo, non vi è alcuna comprova dell'avvenuta comunicazione di risoluzione del contratto da parte di Iliad.

Per quanto sopra precisato si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento degli indennizzi previsti dall'art. 4 del Regolamento, nella misura: - per la mancata attivazione del servizio internet, pari ad € 7,50/die, aumentati di un terzo in ragione della natura di banda larga FTTH del servizio richiesto; - per la mancata attivazione della telefonia fissa, pari ad € 7,50/die.

Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 9 marzo 2024 (data successiva allo spirare del termine previsto dalle Condizioni generali di Contratto per l'attivazione del servizio, della durata di 90 giorni, decorrenti dalla data di stipula del contratto, avvenuta il 9 dicembre 2023), mentre il *dies ad quem* viene individuato nel giorno 28 agosto 2024 data di presentazione dell'istanza di conciliazione (UG/699023/2024), per complessivi 173 giorni. Si ritiene pertanto che gli indennizzi debbano essere così quantificati: quanto alla telefonia fissa, € 7,50/die moltiplicati per 173 giorni, per € 1.297,50=; quanto alla connessione internet in banda larga FTTH, € 7,50/die, moltiplicati per 1/3 e moltiplicati per 173 giorni, pari a € 1.730,00=, per una somma così risultante pari a complessivi € 3.027,50=.

Quanto all'effettiva debenza in favore dell'utente, si ritiene, tuttavia, non possa prescindere dall'adeguata valutazione del comportamento delle parti.

Deve considerarsi, infatti, ai fini di quanto previsto in materia di fatto colposo del creditore dall'art. 1227 c.c., che ragioni di equità (il cui principio è statuito dalle Linee guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) indirizzano a valorizzare anche la condotta inerte di XXXXXX che attivava la procedura di conciliazione dopo cinque mesi dallo spirare del termine entro il quale Iliad avrebbe dovuto attivare il contratto. Si condivide, in proposito, l'orientamento giurisprudenziale per il quale l'inerzia dell'istante deve essere considerata ai fini di una riduzione dell'indennizzo riconosciuto, al fine di evitare che, in concreto, l'utente non adeguatamente solerte possa giovare di tale condotta (v. delibere Agcom n. 9/22/CONS, n. 20/23/CIR, delibera Corecom Toscana n. 21/2019).

Conseguentemente, in via equitativa, gli indennizzi di cui all'art. 4 del Regolamento, sopraelencati, sono riconosciuti ognuna nella misura della metà (50%) di quanto astrattamente dovuto, di talché: - quanto alla telefonia fissa, Iliad dovrà corrispondere € 648,75= - quanto alla connessione internet in banda larga FTTH, Iliad dovrà corrispondere € 865,00=, per complessivi € 1.513,75=.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) giova evidenziare che la nota inoltrata dall'istante a Iliad, in data 29.01.2024, contenga in realtà due semplici richieste (l'invio di una descrizione dettagliata dei lavori e l'invio di una richiesta di autorizzazione all'amministratore condominiale) che, atteso il tenore letterale della stessa, non si ritiene possa configurare gli estremi di un reclamo vero e proprio, di talchè la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) di rimborso integrale della fattura n. 21001/FX/23/00T83329, di € 39,99= relativa all'installazione del servizio, si richiama quel principio oramai consolidato in forza del quale devono considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore nonostante la mancata attivazione del servizio richiesto dall'utente (vd. Agcom, delibere n. 86/10/CIR e n. 131/10/CIR9), di tal ch  lliad dovr  provvedere al rimborso dell'importo di € 39,99=.

Per quanto concerne la richiesta sub iv) si ritiene che la stessa non abbia ragion d'essere e quindi debba considerarsi di fatto superata nella misura in cui non vi   alcuna prova documentale n  tanto meno nulla dice lliad in proposito, circa l'esistenza di morosit  a carico di parte ricorrente.

Per quanto concerne la richiesta sub v) si ritiene equo riconoscere l'importo di € 100,00= a titolo di spese di procedura.

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

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXX nei confronti di ILIAD ITALIA s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
ILIAD ITALIA s.p.a.   tenuta:
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 1.513,75= a titolo di indennizzo come in premessa descritto;
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 39,99= a titolo di rimborso della fattura n. 21001/FX/23/00T83329;
a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 100,00= 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.   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento   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.