

	Presidente	Tommaso Razzolini
	Vice Presidente	Stefano Rasulo Roberto Ciambetti Sabrina Doni Jacopo Rodeghiero
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 28 dell'8 settembre 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/813997/2026)

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
Tommaso Razzolini	X	
Stefano Rasulo	X	
Roberto Ciambetti	X	
Sabrina Doni	X	
Jacopo Rodeghiero	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'ufficio Supporto Corecom e della presenza della dott.ssa 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 dell'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 16/02/2026 acquisita con protocollo n. 0059758 del 16/02/2026;

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

L'istante, in data 11/12/2024, stipulava contratto con il Gestore Iliad Italia S.p.A., richiedendo l'attivazione dei servizi fonia e fibra su utenza di nuova attivazione (utenza assegnata in fase di stipula del contratto n. XXXXXXXXXXXX). La richiesta veniva correttamente presa in carico; ed infatti, veniva emessa fattura di euro 39.99, con addebito dei costi di installazione. Ed invero, decorso il termine di 90 giorni previsto per l'adempimento, nessun servizio veniva attivato. A maggiore aggravio di quanto occorso, in data 14/07/2025 veniva fissato un intervento tecnico per l'installazione, ma tuttavia veniva disatteso in totale assenza di preventiva necessaria informativa, con ulteriori disagi arrecati al ricorrente. Nella data del 11/12/2025, la parte ricorrente, a mezzo formale integrazione deposita nel fascicolo UG, integrava e specificava le proprie richieste di indennizzo. Alla data in cui si teneva l'udienza di conciliazione (12/12/2025), nessun servizio veniva attivato.

L'utente quindi chiede:

- i. l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi fonia e fibra, dal 10/03/2025 (stante il termine di 90 giorni previsto per l'attivazione dei servizi) e sino al 12/12/2025 (data udienza di conciliazione), per un totale di 278 giorni;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la ripetizione della fattura n. XXXXXXXXXXXXXXXX del 11/12/2024, pari a € 39,99;
- iv. il rimborso spese di procedura ed assistenza

2. La posizione dell'operatore

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 via preliminare: si eccepisce la mancata corrispondenza tra le richieste avanzate dal ricorrente nella fase di conciliazione (vedi UG/XXXXXX/2025) e quelle proposte nell'odierna procedura di definizione poiché nel formulario GU14 sono presenti delle richieste indennitarie non avanzate in sede di primo grado. Le stesse sono pertanto del tutto inammissibili poiché extra petitum e dovranno essere necessariamente rigettate dall'Ill.ma Autorità adita. La presente procedura dovrà necessariamente avere ad oggetto le sole richieste avanzate nel Formulario UG consistenti in “Indennizzo per ritardi di attivazione del servizio, previsto da carta dei servizi Iliad (€2,50 per ogni giorno di ritardo oltre i 90 giorni previsti, fino a un massimo di €100). - Danno economico diretto in termini di ore lavorative, legato alla mia assenza lavorativa il giorno 23/07/2025, quantificato in € 86 (21,5 €/h). – Costo di attivazione di €39,99 per un servizio mai erogato e senza una data apparentemente certa. – Rimborso spesa aggiuntiva del canone mobile maggiorato, per gli attuali 10 mesi di ritardo, al fine di poter beneficiare dell'offerta combinata mobile +fibra, per un totale €20”. (vedi UG/779493/2025). La richiesta avanzata dal ricorrente in sede conciliazione ammonta infatti a totali € 245,99 e l'odierna procedura di definizione dovrà necessariamente avere ad oggetto ed essere pertanto contenuta in tale espressa richiesta della controparte. Posta tale doverosa ed imprescindibile premessa, si precisa, nel merito, che in data 10/12/24 il Sig. XXXXXX aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata “Iliadbox WiFi 7 2024 a € 25,99” presso la propria abitazione sita XXXXXXXXXXXX in XXXXXXXXXXXX. A fronte di ciò Iliad provvedeva tempestivamente ad avviare tutti gli espletamenti tecnico/amministrativi di propria

competenza ai fini dell'attivazione del servizio voce/dati in favore del cliente. Si precisa che l'abitazione del Sig. XXXXXXXX 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. 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. XXXXXXXX era pienamente consapevole sia della collocazione della propria abitazione in una Area Bianca sia della necessità di tempistiche di attivazione particolari. Tali circostanze gli erano state infatti preventivamente comunicate da Iliad in sede di stipula contrattuale al termine della procedura preliminare ed obbligatoria di verifica della copertura mediante inserimento del proprio indirizzo a sistema. Per completezza istruttoria si producono pertanto a seguire le schermate del sito Iliad inerenti la copertura dell'indirizzo del ricorrente e relative comunicazioni ricevute inerenti l'ubicazione della sua abitazione in una Area Bianca. L'utente veniva reso edotto della necessità di tempistiche maggiori rispetto a quelle di normali anche tramite apposita comunicazione inviata in data 16/12/24. 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). Nell'articolo 6 viene altresì statuito "Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente anche via e-mail la risoluzione del contratto". In data 16/05/25, a fronte delle difficoltà tecniche riscontrate per la posa ed il cablaggio della zona di appartenenza dovute a ragioni tecniche non dipendenti dalla volontà di Iliad, il Servizio Clienti Iliad ha comunicato al ricorrente la circostanza e, ricordandogli nuovamente come la sua abitazione fosse ubicata in una Area Bianca, gli confermava la necessità di tempistiche più lunghe per l'evasione degli incombenzi tecnici. La comunicazione è stata fatta sia telefonicamente sulla sua utenza personale XXXXXXXX sia per iscritto all'indirizzo XXXXXXXXXXXXXXXX. Anche nel Documento di Sintesi contrattuale dell'Offerta Fibra (che si produce agli atti quale Doc 3) viene espressamente specificato che "nelle aree bianche i tempi di attivazione della linea fibra potrebbero richiedere alcune settimane a causa della peculiarità del territorio. Prima dell'intervento di installazione, potrebbero essere necessari dei sopralluoghi preliminari del partner tecnico per conseguire delle verifiche sulla predisposizione dell'abitazione ed eventuali lavori". In data 16/12/25, a fronte della definitiva impossibilità tecnica di attivare il servizio, il Servizio Clienti Iliad comunicava al ricorrente l'annullamento della procedura di attivazione (sia telefonicamente sia per iscritto all'indirizzo con la missiva che si rimette a seguire) confermandogli la risoluzione del contratto e la restituzione dei costi sostenuti in sede di adesione all'offerta. Per completezza istruttoria si produce agli atti l'estratto di gestione delle attività di cd. provisioning del servizio in favore del ricorrente da cui si può evincere in via analitica la cronologia delle evasioni tecniche del partner wholesaler che ha poi determinato l'annullamento della procedura di attivazione. Sempre in data 16/12/25 il Servizio Clienti Iliad ha pertanto immediatamente provveduto all'emissione della nota di credito n. XXXXXXXXXXXXXXXX ed alla conseguente restituzione in favore del ricorrente dell'importo di € 39,99 pagato quale contributo di attivazione in sede di adesione all'offerta. Palese è pertanto la correttezza e buona fede di Iliad che, a fronte dell'impossibilità tecnica riscontrata, ha tempestivamente reso edotto il cliente dapprima della sospensione e successivamente dell'annullamento della procedura di attivazione del servizio, provvedendo immediatamente alla restituzione dei € 39,99 pagati in sede di adesione e lasciandolo pertanto indenne da ogni costo sostenuto. Si conferma all'uopo che Iliad non ha mai attivato il ciclo di fatturazione e che il pagamento dell'importo di € 39,99 inerente la fattura n. XXXXXXXXXXXXXXXX del 11/12/2024 (oggetto di richiesta di ripetizione in ricorso) è stato l'unico mai effettuato dal Sig. XXXXXXXX in favore della convenuta (ed è stato già puntualmente restituito). Posta la su estesa corretta evasione da parte di Iliad dei propri oneri informativi nei confronti del cliente durante tutto il periodo di pendenza della procedura di attivazione, si evidenzia, comunque, come nessun reclamo sia mai stato inviato a Iliad in merito ai motivi di doglianza oggi rappresentati e come ciò comporti necessariamente il rigetto di qualsiasi richiesta di indennizzo che non sia stata oggetto di preventiva segnalazione da parte del soggetto che solleva la doglianza. L'Autorità Garante ha infatti espressamente stabilito che il reclamo scritto è un requisito fondamentale per ottenere

l'indennizzo e che, per l'appunto, il calcolo degli indennizzi per disservizi viene effettuato tenendo necessariamente conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente che chiede un ristoro economico. La pretesa indennitaria per la mancata attivazione del servizio è inoltre infondata in quanto il ritardo e la successiva impossibilità di procedere sono dipesi da fattori tecnici esterni alla sfera di controllo di Iliad, configurando così una palese ipotesi di impossibilità della prestazione per causa non imputabile al debitore ai sensi e per gli effetti degli artt. 1218 e 1256 c.c. Nonostante la diligenza di Iliad nel sollecitare il proprio partner tecnico di rete wholesaler, l'attivazione ha incontrato degli ostacoli tecnici insormontabili, non imputabili alla convenuta e legati a problematiche infrastrutturali sulla rete esterna così come provato agli atti dagli estratti di gestione delle attività di cd. provisioning del servizio prodotto agli atti quale Del tutto priva di fondamento è inoltre la richiesta di indennizzo per l'asserito mancato riscontro al reclamo. Non vi è nessuna evidenza agli atti che Iliad abbia mai ricevuto reclami da parte del ricorrente in merito agli odierni motivi di doglianza e che gli stessi siano rimasti privi di riscontro. Si precisa inoltre che, a riprova di eventuali reclami fatti telefonicamente al Servizio Clienti, è obbligatoria per l'utente 10 l'indicazione in ricorso del "codice operatore" della persona con cui ha parlato oppure del numero di "ticket tecnico" o "codice reclamo" aperto con la segnalazione che si asserisce non essere stata gestita. Tali riferimenti vengono sempre comunicati all'inizio di ogni telefonata dall'operatore del Servizio Clienti incaricato a ricevere le segnalazioni e, comunque, all'apertura di ogni reclamo inerente un disservizio poiché obbligatori per gli operatori telefonici in base alla vigente normativa di settore. La relativa richiesta indennitaria ex art. 12 della Delibera è pertanto del tutto infondata. Quanto alla richiesta avanzata dalla 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).

La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni e produzioni documentali assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire alla luce delle posizioni difensive della controparte. Per completezza istruttoria si producono agli atti della procedura le Condizioni Generali di Contratto Iliad e la Carta dei Servizi Iliad dalle quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A. insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito: rigettare in toto le domande avanzate in ricorso dalla controparte con conseguente 11 archiviazione del procedimento.

In via subordinata, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità adita ritenesse esistente una qualche responsabilità in capo a Iliad per i fatti oggetto del contendere, contenere l'eventuale elargizione indennitaria in base alle sole richieste espressamente avanzate e quantificate dalla controparte nel ricorso UG/XXXXXX/2025 da cui deriva l'odierna procedura di definizione della controversia.

Con memoria di replica depositata in data 16.04.2026, l'utente precisa quanto segue

In relazione alle memorie presentate da Iliad S.p.A., onde evitare un'erronea rappresentazione della vicenda in esame, si replica per come segue. Preliminarmente, 1) si contesta la dichiarazione di Iliad secondo cui "tra le richieste avanzate dal ricorrente nella fase di conciliazione (vedi UG/XXXXXX/2025) e quelle proposte nell'odierna procedura di definizione poiché nel formulario GU14 sono presenti delle richieste indennitarie non avanzate in sede di primo grado" e che "La richiesta avanzata dal ricorrente in sede conciliazione ammonta infatti a totali € 245,99 e l'odierna procedura di definizione dovrà necessariamente avere ad oggetto ed essere pertanto contenuta in tale espressa richiesta della controparte". L'asserzione di controparte non corrisponde a verità in quanto a mezzo formale deposito 11/12/2025 nel fascicolo documentale del procedimento UG/XXXXXX/2025, venivano formalmente integrate e specificate le seguenti richieste: "integrazione richieste creato da: XXXXXXXXXXXXXXXX: indennizzo per mancata/ritardata attivazione dei servizi fonia e fibra ex art.4 dell'allegato a alla d.347/18/cons dal 10/03/2025 ad oggi, per un totale di 277 giorni, e comunque fino alla data di attivazione dei servizi e comunque non oltre la data dell'udienza di conciliazione; indennizzo per mancata risposta ai reclami ex art.12 dell'allegato a alla d.347/18/cons; ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; annullamento di eventuali morosità pendenti; -rimborso spese di procedura ed assistenza: quantificazione indennizzi richiesti: 4500. Pertanto, l'integrazione risultava correttamente depositata in atti e pertanto costituiva oggetto del tentativo di conciliazione. In fase di definizione della controversia non si rileva la presenza di alcun extrapetitum, anzi le richieste sono perfettamente coincidente con quelle avanzate e discusse in sede di conciliazione. Deve evidenziarsi come risulti pienamente provata l'esistenza del contratto di attivazione sottoscritto dal XXXXXXXX nella data del 11/12/2024; ed infatti, è la stessa Iliad S.p.A. a confermare che "in data 10/12/24 il Sig. XXXXXXXX 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 € 25,99". Inoltre, nel merito delle difese proposte da controparte, deve rilevarsi come

tutta la ricostruzione operata da Iliad S.P.A. 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 RESPONSABILITA' DI ILIAD PER LA MANCATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET Pur confermando la piena mancata 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 "peculiari complessità infrastrutturali che caratterizzano le aree bianche". 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. 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. 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. 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. Quanto in parola offre, con disarmante evidenza, un chiaro accertamento delle responsabilità di Iliad.

IN MERITO ALLE ASSERTITE COMUNICAZIONI FATTE ALL'UTENTE E SULLA ASSERTITA ED UNILATERALE "AUTOMATICA RISOLUZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE". Sul punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. In particolare si contesta l'esistenza delle asserite comunicazioni a mezzo telefonico/mail del 16/12/2024 e del 16/05/2025. Quanto alle asserite comunicazioni effettuate, se ne contesta integralmente l'esistenza, in quanto, nello specifico, non v'è alcuna prova che tali comunicazioni siano state inviate, nonché correttamente ricevute dall'odierno ricorrente, il quale ha continuato ad attendere l'attivazione dei servizi sino

alla data del 11/12/2025, data in cui si teneva il tentativo di conciliazione. A tal proposito, ai fini del petutim dell'istanza, a nulla rileva l'asserita e non documentata risoluzione del contratto che Iliad avrebbe effettuato in data 16/12/2025; ed infatti le richieste dell'istante si fermano alla data del 12/12/2025, data del tentativo di conciliazione. Ma v'è di più l'asserita risoluzione del contratto effettuata in data 16/12/2025, altro non fa che confermare la piena e legittima aspettativa dell'istante all'attivazione dei servizi oggetto di un contratto che sino alla data dell'udienza di conciliazione non era di fatto stato risolto e dunque doveva essere oggetto di attivazione. Appare dunque chiara la piena responsabilità del gestore ed il pieno diritto dell'istante all'ottenimento degli indennizzi per mancata attivazione dei due servizi principali fonia e fibra ex art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 10/03/2025 (stante il termine di 90 giorni previsto per l'attivazione dei servizi) e sino al 12/12/2025 (data udienza di conciliazione), per un totale di 278 giorni. A tal proposito una recente pronuncia del Corecom Emilia Romagna del 26/02/2026 ha chiarito come, pur trattandosi di impianto fibra entrambi i servizi oggetto del contratto devono essere indennizzati. Sul punto si riporta il passo dispositivo della decisione allegata: "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, 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)). IN MERITO ALLA ASSENZA DI RECLAMI: 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 I testualmente recita "I. 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.

IN MERITO AL RIMBORSO DI SPESE DI PROCEDURA ED ASSISTENZA: sul punto si precisa che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 20, co. 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti in pendenza del tentativo di conciliazione" Alla luce delle superiori argomentazioni, deve pertanto concludersi per una cristallina responsabilità del Gestore Iliad Italia S.p.A. in ordine alla ritardata attivazione dei servizi fonia e fibra, per il periodo intercorrente tra il 10/03/2025 (stante il termine di 90 giorni previsto per l'attivazione dei servizi) e sino al 12/12/2025 (data udienza di conciliazione), per un totale di 278 giorni. L'utente ha dunque diritto ad un indennizzo 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. 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.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, prima di procedere all'esame nel merito delle domande formulate da parte istante, appare opportuno soffermarsi sull'eccezione sollevata dal gestore con riferimento alla pretesa mancata corrispondenza tra le richieste avanzate dal ricorrente nella fase conciliativa (UG/XXXXX/2025) e quelle successivamente proposte nell'ambito dell'odierna procedura di definizione.

In particolare, Iliad contesta il fatto che nel formulario GU14 sarebbero state introdotte domande di natura indennitaria non previamente indicate nel predetto procedimento di conciliazione.

Tale eccezione non può tuttavia essere accolta.

Dalla documentazione agli atti emerge, infatti, che parte istante, in data 11.12.2025, nell'ambito del procedimento UG/XXXXXX/2025, ha provveduto a integrare le proprie richieste indennitarie, formulandole in termini sostanzialmente coincidenti con quelle poi riproposte nel formulario GU14. Ne consegue che non risulta configurabile alcuna effettiva differenza tra le richieste formulate in occasione del tentativo di conciliazione e quelle oggetto dell'odierna procedura di definizione, dovendosi pertanto ritenere rispettato il necessario rapporto di continuità tra le due fasi procedurali.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante siano parzialmente meritevoli di accoglimento, per le ragioni che seguono.

In merito alla richiesta sub i) di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi, si formulano le seguenti considerazioni.

In data 11.12.2024 il ricorrente stipulava un contratto con Iliad per l'attivazione dei servizi fonia e fibra su un'utenza di nuova attivazione (Iliadbox Wi-Fi 7 2024). L'operatore evidenzia che l'utente fosse a conoscenza del posizionamento della propria abitazione in una Area Bianca e della relativa necessità di specifiche tempistiche di attivazione poiché la circostanza gli era stata comunicata da Iliad, la quale in diverse e successive occasioni lo informava circa il fatto che Open Fiber, provider deputato all'esecuzione dei lavori infrastrutturali necessari per l'attivazione dei servizi richiesti, per procedere all'installazione della linea necessitava degli appositi titoli autorizzativi da parte dei privati e della Pubblica Amministrazione.

A comprova di quanto asserito, Iliad dichiara che tali circostanze erano state comunicate all'utente sia in sede di stipula contrattuale e sia con comunicazione inviata in data 16.12.2024. Iliad in data 16.05.2025 comunicava all'utente che la richiesta di installazione veniva sospesa per ragioni tecniche, comunicazione che a detta del gestore, veniva fatta sia telefonicamente (al n. XXXXXXXX) che via e-mail (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

Tanto precisato in punto di fatto, occorre precisare che le condizioni generali di contratto applicabili alla fattispecie in esame (attivazione di nuova linea fissa/fibra FTTH) prevedono, all'art. 3, 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. Qualora la fornitura dei Servizi, la realizzazione della linea o lo svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche risultino impossibili o eccessivamente onerose, anche per ragioni tecniche o amministrative, Iliad potrà comunicare all'Utente (anche via e-mail) la risoluzione del Contratto".

Quanto all'indennizzo per mancata attivazione del servizio, il Regolamento indennizzi dispone che *"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"*.

L'operatore, come sopra evidenziato, enuncia la presenza di impedimenti tecnico-amministrativi all'attivazione dell'utenza imputabili a soggetti terzi (Open Fiber, privati, Pubblica Amministrazione) ma, tuttavia, non fornisce apprezzabile prova di aver adempiuto ai propri oneri informativi, specificamente previsti dall'art. 4, comma 2 del Regolamento indennizzi, finalizzati a mettere l'utente in piena conoscenza dei predetti ostacoli tecnico-amministrativi all'attivazione del servizio.

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.

A tal proposito, si ritiene che le comunicazioni che Iliad dichiara di aver effettuato, si basano su mere estrazioni della reportistica interna di Iliad e, perciò, sostanziandosi in atti di provenienza di parte, non consentano di considerare provata la circostanza (in presenza di specifica contestazione di parte istante) che al ricorrente sia stata resa dall'operatore la specifica informativa richiesta dal Regolamento indennizzi in ordine alla sussistenza dei motivi tecnico-amministrativi impeditivi dell'attivazione del servizio. In proposito, si ritiene applicabile al caso di specie il condiviso indirizzo interpretativo per cui la schermata che l'operatore estrae dal proprio gestionale "è un documento di provenienza unilaterale, che non prova alcuna manifestazione di volontà dell'utente" (AGCOM, deliberazione N. 138/19/CIR) e "che, in quanto tale (...) non prova la ricezione del messaggio da parte dell'istante" (Corecom Umbria, deliberazione n. 16/2019), dal momento che "trattasi

all'evidenza di documento prodotto dalla parte che intende avvalersene, cui dunque non può attribuirsi valenza probatoria in merito all'effettivo svolgimento dei fatti" (Corecom Lazio, determinazione n. GU14/276834/2020; sul punto, conformi inoltre Corecom Toscana, determinazione n. 20/2020; Corecom Toscana, determinazione n. 27/2022). Devono pertanto ritenersi in favore dell'utente gli indennizzi previsti dall'art. 4 del Regolamento, nella misura di € 7,50/die per la mancata attivazione del servizio voce, e di € 7,50/die, aumenti di un terzo, per la mancata attivazione del servizio Fibra. Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il dies a quo nel giorno 10.03.2025 (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 l'11.12.2024); per quanto riguarda il dies ad quem lo stesso viene individuato nella data di attivazione del procedimento di conciliazione (UG/XXXXXX/2025) avvenuta in data 25.09.2025, per un totale complessivo di 199 giorni.

Si ritiene pertanto che gli indennizzi debbano essere così quantificati: € 1.492,50= per la telefonia fissa (€ 7,50/die moltiplicati per 199 giorni), € 1.990,00= per il servizio Fibra (€ 7,50/die, aumentati di 1/3, moltiplicati per 199 giorni).

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 XXXXX XXXXXXXX che, a fronte di un disservizio risalente nel tempo, non ha mai attivato la procedura d'urgenza ex art. 5 di cui all'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi) che, pur non potendosi affermare con certezza che la predetta procedura avrebbe risolto la situazione, la stessa avrebbe quantomeno assicurato un confronto tracciabile, trasparente e continuativo tra operatore e utente. In questo modo l'utente avrebbe potuto essere informato con continuità sull'andamento della pratica, sulle difficoltà eventualmente emerse e sui tempi prevedibili per la sua conclusione, così da poter valutare meglio la situazione e decidere come tutelare i propri interessi. Si condivide pertanto 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. deliberazione Corecom Toscana n. 21/2019, deliberazioni Corecom Veneto n. 9/2024 e n. 31/2024). Conseguentemente, in via equitativa, gli indennizzi di cui all'art. 4 del Regolamento sono riconosciuti ognuno nella misura della metà (50%) di quanto astrattamente dovuto, di talché: - quanto alla telefonia fissa, Iliad dovrà corrispondere l'importo di 746,25=; - quanto al servizio Fibra, Iliad dovrà corrispondere € 995,00= per una somma complessiva pari a € 1.741,25=.

Per quanto concerne la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui parte istante non ha prodotto agli atti alcuna segnalazione o reclamo.

Con riferimento alla domanda sub iii), relativa alla restituzione dell'importo di € 39,99= indicato nella fattura n. XXXXXXXXXX dell'11.12.2024, si rileva che tale richiesta risulta già soddisfatta dall'operatore. Iliad, infatti, nella propria memoria difensiva, ha dichiarato di aver emesso, in data 16.12.2025, la nota di credito n. XXXXXXXXXXXX, destinata al rimborso dell'importo contestato.

Poiché tale circostanza non è stata contestata dall'istante e non risultano agli atti elementi contrari, la domanda di restituzione deve ritenersi superata per avvenuto rimborso da parte dell'operatore.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv), in applicazione dei criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28 agosto 2019 e in ragione dell'indennizzo determinato, si ritiene equo riconoscere l'importo di € 100,00 = 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 XXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.A., di talché l'operatore è tenuto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante:
€ 1.741,25=, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce e del servizio Fibra;
€ 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. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Tommaso Razzolini

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.