

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

Deliberazione n. 43 del 29 ottobre 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/755078/2025)

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	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 Kusuma Cappellazzo, 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. Antonio Maria Orlando 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 XXXXXXXXXX del 26/05/2025 acquisita con protocollo n. 0130467 del 26/05/2025;

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 espone di aver formulato a Iliad le seguenti contestazioni.

Dapprima, con prima PEC del 21.8.2024: il giorno 11.5.2024 ho attivato una vs. sim con un vs. consulente, presso il centro commerciale di Marghera. Il vs. consulente aveva assicurato che avrebbe provveduto Iliad al passaggio dal vecchio operatore (Fastweb).

Il 14.5.2023 mi inviate una mail dicendomi che il mio vecchio operatore non ha accettato il passaggio. Quindi tutte queste operazioni sono risultate inutili, né io ho mai utilizzato la vs. sim. Nonostante ciò, continuano ad arrivarvi vs. fatture mensili, che peraltro non ho mai pagato, non essendo stato effettuato il passaggio di operatore. Nel frattempo, ho dovuto rivolgermi ad altro ulteriore operatore, che mi ha effettuato il passaggio senza problemi. Chiedo quindi l'annullamento delle vs. fatture emesse, il rimborso dell'attivazione e la quota di Business giga 220 (tot. € 26,82) e ovviamente l'annullamento del contratto.

Successivamente, con seconda PEC del giorno dopo: è scorretto dare una risposta con un indirizzo mail al quale non si può replicare. È stato il vs. operatore ad assicurarmi che avreste portato il mio numero in Iliad. Se mi avesse informato che la richiesta poteva essere respinta (cosa che doveva professionalmente sapere) non avrei aderito. Vi invito quindi a dar corso alla mia richiesta.

Con PEC ancora successiva: i dati me li aveva chiesti il vostro consulente, li ha inseriti lui. Non ho più bisogno della vostra sim dato che, come ho già detto, ho fatto la portabilità con altro operatore.

Quindi chiedo la cessazione del contratto, visto che non ha mai prodotto alcun effetto promesso. Iliad mi ha risposto che devo cessare il contratto obbligatoriamente tramite un “loro” modulo, cosa che non ho fatto, dato che non ne avrei avuto traccia. Comunque l'ho fatto via pec, che credo valga di più, a termini di legge.

L'istante conclude chiedendo: l'annullamento delle fatture emesse, dato che non ha mai utilizzato la sim (come confermato più volte da operatori di servizio clienti), e il rimborso delle spese di attivazione, dato che non è stato effettuato alcun passaggio di operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto ha prodotto memoria difensiva in data 18.7.2025, rilevando quanto segue.

L'istante lamenta la mancata portabilità del numero XXXXXXXX da Fastweb a Iliad e la prosecuzione della fatturazione. Chiede il rimborso dei costi di sottoscrizione per € 26,82 e lo storno delle fatture. In data 11.5.2024 il sig. XXXXXXXX ha sottoscritto l'offerta Business giga 300 da € 11,99/mese + Iva con richiesta di portabilità. La sim è stata attivata, con conseguente corretta apertura del ciclo di fatturazione, ed è stata inviata la richiesta di portabilità all'operatore donating, il quale, però, l'ha bocciata in data 14.5.2024 con causale 23 “codice fiscale e numero di telefono non hanno corrispondenza sull'operatore di provenienza”. Iliad ha subito informato l'utente della bocciatura, invitandolo più volte a verificare i dati inseriti, modificarli e rinviare una nuova richiesta di portabilità direttamente dalla propria area personale.

Tuttavia, l'utente non ha mai fatto quanto indicato e, di conseguenza, non è stato possibile risottomettere una nuova richiesta di portabilità. Parimenti è accaduto rispetto alla cessazione dell'utenza: a seguito di richiesta di recesso non conforme da parte dell'istante, poiché non aveva allegato i documenti necessari per evadere la richiesta, Iliad gli ha comunicato che per recedere dal contratto era necessario l'invio del modulo di recesso, debitamente compilato e firmato, con tanto di indicazione del link per poterlo reperire più facilmente, oltre alla fotocopia fronte e retro del documento di identità. Anche in questo caso, l'utente non ha fatto quanto richiesto, quindi la SIM è rimasta correttamente attiva e funzionante.

Conseguentemente, la fatturazione è proseguita regolarmente e il sig. XXXXXX ha maturato una posizione debitoria nei confronti di Iliad pari ad € 204,82. Infine, non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore.

Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare: 1. la domanda di rimborso dei costi di sottoscrizione e di storno delle fatture è manifestamente infondata in quanto l'utenza è regolarmente attiva e funzionante e ciò a prescindere ed indipendentemente dalla richiesta di MNP, che non si è completata per causa non imputabile a Iliad; 2. difatti, sia il mancato completamento della MNP che la prosecuzione della fatturazione sono dipesi unicamente dalla condotta dell'utente, che dovrà essere valutata ai sensi dell'art. 1227 c.c. 3. in ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto.

Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata.

Conclusivamente Iliad insiste per il rigetto delle pretese dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, XXXXXXXX lamenta sostanzialmente gli addebiti connessi all'attivazione di una sim, per la quale l'operatore convenuto da un lato non avrebbe completato le procedure di migrazione dal gestore di provenienza (Fastweb) e, dall'altro lato, non avrebbe preso atto della disdetta.

L'istante lamenta, pertanto, di aver ricevuto fatture a dispetto del fatto di aver manifestato l'intenzione di disdire ogni servizio e chiede pertanto, oltre al rimborso dell'originario contributo di attivazione, anche lo storno delle fatture frattanto pervenute da Iliad.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria, deve ritenersi che l'istanza di XXXXXXXXX non possa trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

Dall'esame della documentazione non emergono argomenti idonei a confortare alcuna delle prospettazioni di parte istante. In primo luogo, infatti, XXXXXXXXX intenderebbe contestare le fatture emesse dall'operatore per la sim attivata nel mese di maggio 2024, conseguentemente alla mancata realizzazione della migrazione della linea dall'operatore di provenienza (Fastweb) in Iliad.

A tal riguardo, l'istante si limita a esprimere in formulario la circostanza – comunicata via mail da Iliad – che Fastweb “non ha accettato il passaggio”, senza offrire in prova alcun documento a sostegno della propria tesi e, soprattutto, senza successivamente contestare alcuna delle difese dispiagate dal gestore resistente. Quest'ultimo, infatti, ha comprovato documentalmente di aver comunicato tempestivamente all'istante, in data 23 agosto 2024, che la procedura di migrazione era stata rigettata dall'operatore di provenienza per “non corretto inserimento dei dati relativi all'utenza” da migrare in Iliad. L'operatore ha inoltre evidenziato anche di aver rammentato all'istante le modalità procedurali da seguire per sanare gli errori informativi rilevati da Fastweb, al fine di rendere effettivamente lavorabile la procedura di migrazione.

A tal riguardo, deve rilevarsi che la ricostruzione dei fatti proposta dall'operatore appare fondatamente sostenuta dagli elementi documentali versati in atti e, soprattutto, nessuna replica è stata proposta sul punto dall'istante, la cui condotta, invece, sostanzandosi nella mancata rettifica dei dati errati necessari alla migrazione, ha attivamente contribuito a ritardare e poi rendere impossibile l'operazione richiesta ai due operatori.

Deve inoltre essere tenuta in adeguata considerazione quanto disposto in materia di migrazione dal Regolamento indennizzi. Ancorché non sia stato in questa sede richiesto uno specifico indennizzo per disservizio in fase di migrazione, appare dirimente osservare che il Regolamento (art. 7) ritiene indennizzabili le sole fattispecie nelle quali l'operatore possa essere ritenuto responsabile per i disservizi nel passaggio tra operatori.

Nella presente fattispecie, l'utente da un lato è stato avvertito tempestivamente dei problemi constatati nel compimento dell'operazione di passaggio e, dall'altro lato, è stato adeguatamente reso edotto delle modalità di risoluzione degli stessi. In secondo luogo, XXXXXXXXX contesta la prosecuzione nella fatturazione del servizio voce e dati, non utilizzato per i motivi già sopra rammentati, ritenendo tali addebiti illegittimi per mancata lavorazione della disdetta che egli avrebbe manifestato all'operatore, dapprima con PEC del 23 agosto 2024. L'istante invoca, a sostegno della propria tesi, la circostanza che la manifestazione di volontà di recesso sia stata formulata all'operatore via PEC, e come tale di per sé idonea ad attestare senza altre necessità il proprio intendimento di interrompere il contratto.

Anche a tal riguardo, tenuto conto del rapporto vigente tra le parti, si ritiene che la condotta di Iliad si sia posta in linea con le condizioni generali di contratto (v., in particolare, l'art. 3.2) applicabili al servizio attivato da

XXXXXXX ove sono specificamente indicate le modalità con le quali l'utente avrebbe dovuto formalizzare il recesso.

Il gestore, infatti, con propria PEC del 26 agosto 2025, si è limitata a rammentare tali modalità di recesso all'istante (richiedendo la compilazione di un modulo e l'accompagnamento di copia del documento di identità, da trasmettersi sempre via area personale o, in alternativa, via PEC all'indirizzo dedicato).

Anche questa circostanza concorre nel far considerare inconferente l'argomentazione dell'istante, lì dove egli afferma: "Iliad mi ha risposto che devo cessare il contratto obbligatoriamente tramite un "loro" modulo – cosa che non ho fatto, dato che non ne avrei avuto traccia": l'operatore stesso ha rammentato a XXXXXXX la possibilità di invio del modulo via PEC, togliendo ogni fondamento alla prospettazione dell'istante.

Egli, infatti, semplicemente attenendosi alle indicazioni delle Condizioni generali di contratto, come rammentate nella PEC di Iliad del 26 agosto 2024, avrebbe potuto manifestare validamente la propria intenzione di recedere dal contratto, evitando la prosecuzione della fatturazione del servizio per la quale è stata introdotta la presente controversia. Va inoltre opportunamente richiamato, per entrambi i profili di contestazione sollevati dall'istante, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, delibera Corecom Veneto n. 37/2024).

Pertanto, deve conclusivamente essere rilevato che, per principio generale dell'ordinamento, stabilito dall'art. 2697 c.c. e pacificamente applicabile anche alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazione, l'onere della prova dei fatti invocati grava in capo all'utente per il disservizio lamentato e in capo all'operatore con riferimento ai fatti modificativi, estintivi o impeditivi delle circostanze prospettate dall'istante.

In conformità a costante giurisprudenza sul punto, non possono quindi dirsi provate le circostanze invocate da XXXXXXXX in considerazione del criterio di riparto dell'onere della prova, il quale "assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante" (v., sul punto, ex multis, Corecom Liguria, deliberazione n. 54/2018; Corecom Basilicata, n. 38/2020).

Per ragioni assorbenti, logicamente conseguenti a quanto sopra argomentato con riferimento alla fatturazione e alla mancata disdetta del contratto tra le parti, si considera non accoglibile la richiesta di rimborso delle spese sostenute dall'istante per l'attivazione del servizio, così come quantificate in formulario (€ 26,82).

Conclusivamente, si ritiene che le richieste di XXXXXXXXf non possano trovare accoglimento

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 rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.A.
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(*) Kusuma Cappellazzo

(*) 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.