

DELIBERA N. 12/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX /Iliad Italia S.p.A.
(GU14/707066/2024)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 febbraio 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 05/10/2024 acquisita con protocollo n. 0260441 del 05/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica fissa privata n. 055 1988xxxx, con l'operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) lamenta l'indebita sospensione/cessazione dell'utenza sulla quale era attivo un collegamento fibra.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- *“In data 05.08.2024 (...) perven[iva] presso il [proprio] domicilio lettera raccomandata con la quale (...) veniva intimato il pagamento di n. 3 mensilità arretrate, a causa del mancato addebito automatico sul (...) c/c.”.*
- *Tuttavia “il mancato addebito [era] dovuto ad una causa (...) non imputabile [all'istante], in quanto l'automatismo del pagamento [era] stato perfettamente funzionante nelle mensilità precedenti e successive a quelle in oggetto senza interventi da parte [sua]”.*
- *“Nella raccomandata ricevuta si specificava che il mancato pagamento entro 5 giorni avrebbe comportato l'automatica cessazione del contratto in essere. Di tal che provvedev[va] tempestivamente al pagamento delle 3 mensilità, come è possibile vedere dal documento allegato alla presente contestazione. Nonostante avess[e] adempiuto entro i termini indicati al pagamento, in data 20.08.2024 è stata chiusa la mia connessione dati fibra ed in data 21.08.2024 ricevev[va] email ordinaria con la quale veniva richiesta la restituzione del dispositivo Iliadbox WI-FI 6 n. 381300E2251038xxxx”.*

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“la riattivazione del servizio Fibra senza costi aggiuntivi e pertanto la mancata restituzione del dispositivo Iliadbox WI-FI 6 n. 381300E2251038xxxx”, evidenziando di aver “ottemperato al pagamento nei tempi, come richiesto nella raccomandata postale a/R”.*
- ii) *“un rimborso in quanto la mancata connessione non [gli] ha consentito di espletare il (...) lavoro da remoto e non [è] riuscito a gestire i [propri] dispositivi da remoto nei periodi di assenza (allarme casa, citofono ecc)”.*

In data 3 ottobre 2024 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Iliad tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con nota depositata nel fascicolo istruttorio dell'11 novembre 2024, l'istante dichiarava non essere *“più interessato al mantenimento del modem e della riattivazione della fibra. Chied[va], pertanto, solo un indennizzo per la cessazione della fibra per tutti i giorni in cui non [aveva] avuto la possibilità di utilizzare i [propri] device”.*

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del contraddittorio, l'operatore ha presentato le memorie del 20 novembre 2024, nelle quali, ripercorrendo preliminarmente lo *“svolgimento dei fatti”*, ha dedotto quanto segue:

- *“in data 26.11.2023 il sig. XXX ha sottoscritto l'offerta Iliadbox Wi-Fi 6 da € 24,99/mese con richiesta di attivazione di un nuovo numero (doc. 1)”;*
- *“l'istante non ha pagato le fatture di aprile, maggio, giugno e luglio 2024 (doc. 2) per metodo di pagamento non valido”;*
- *“Iliad ha comunicato più volte all'utente la non validità del metodo di pagamento, la necessità di modificare il metodo di pagamento tramite area personale, i molteplici tentativi di pagamento effettuati non andati a buon fine ed ha inviato numerosi alert di sospensione del servizio e di risoluzione del contratto (doc. 3). Ciononostante, l'utente non ha provveduto né a pagare le fatture e né a modificare il metodo di pagamento. Da ultimo, lo scrivente operatore ha inviato raccomandata a/r con la comunicazione di risoluzione contrattuale ex art. 1453 c.c. (doc. 4)”.*
- *“Non avendo il sig. XXX provveduto a pagare le fatture nei tempi previsti e neppure a comunicare gli estremi del pagamento delle stesse come espressamente richiesto (cfr. doc. 3), il contratto è stato risolto per morosità in data 20.08.2024 (cfr. doc. 1)”.*
- *“l'operatore, anche in sede di udienza UG/703346/2024, ha fornito tutte le informazioni necessarie per la riattivazione del servizio. Tuttavia, l'utente è rimasto inerte e la sua condotta tenuta in tutto l'arco della vicenda lamentata è senz'altro passibile di valutazione ai sensi dell'art. 1227 c.c.”*

L'operatore ha proseguito evidenziando che “[d]ai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare:

1. la domanda di riattivazione del servizio fibra è inammissibile in questa sede in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita. In ogni caso, l'utente vi ha espressamente rinunciato;

2. la domanda di € 800,00 a titolo di rimborsi e indennizzi integra in realtà una richiesta di risarcimento del danno ed è inammissibile in questa sede in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita, essendo di esclusiva competenza dell'AGO;

3. la domanda di indennizzi per interruzione dei servizi è manifestamente infondata, posto che gli stessi sono cessati a seguito di legittima risoluzione contrattuale ex art. 1453 c.c. per il mancato pagamento delle fatture previo invio di numerose comunicazioni;

4. 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 od indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata”.

L'operatore ha concluso evidenziando “che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto” ed ha “insist[ito] per il rigetto delle pretese dell'utente”.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 27 novembre 2024, nella quale, con riferimento alla memoria difensiva dell'operatore ha ribadito quanto di seguito riportato

Con riferimento alla “narrazione dei fatti” ha ribadito:

- “che, dopo aver sottoscritto il contratto per la Fibra Iliad con ILIAD BOX, ha attivato il sistema di prelievo automatico delle somme dovute direttamente sulla propria carta di credito. Le somme sono state prelevate correttamente e senza alcuna interferenza sino alla mensilità di marzo 2024”.
- “di non aver ricevuto alcuna comunicazione via mail in merito al mancato addebito della somma dovuta sino al 5 agosto 2024, giorno in cui ha ricevuto raccomandata a/r con la quale si intimava il pagamento entro 5 giorni dal ricevimento della stessa della somma dovuta pena la disattivazione del servizio con la successiva restituzione del dispositivo IliadBox”.
- “Di talché (...) provvedeva tempestivamente, nella medesima giornata del ricevimento della notifica, al pagamento delle 3 mensilità arretrate (allegato 1)”.
- “Nonostante il pagamento nei termini previsti, Iliad Spa in data 21 agosto 2024, disattivava il servizio e chiedeva la restituzione del dispositivo”.

- *“L’operatore Iliad in sede di conciliazione asseriva l’impossibilità di riattivare il servizio in quanto il contratto ormai concluso. L’istante ha provveduto a restituire il dispositivo il giorno 27/11/2024, pertanto, come già rappresentato si rinuncia alla riattivazione del servizio”.*

Parte istante ha inteso, inoltre ribadire le *“ragioni a sostegno delle pretese avanzate”*.

Al riguardo ha osservato quanto segue:

- *“La Società Iliad riferisce di aver inviato delle mail ordinarie al Signor XXX per notificare il mancato pagamento, si rileva tuttavia, che tale strumento manca di quel corredo di certezza della comunicazione che consente alla notificazione di generare il proprio effetto utile di avvenuto tempestivo adempimento come al contrario avviene quando sia inviata all’indirizzo di posta certificata del destinatario (Cass. Sent. N. 14046/2024). L’unico mezzo idoneo a produrre effetti inviato da Iliad Spa è la raccomandata A/R con la quale si intimava il pagamento entro 5 giorni pena la risoluzione del contratto (e non soltanto la cessazione del contratto).*
- *“ha provveduto a pagare nei termini richiesti, cessando la morosità che gli viene contestata”.*

In ultimo, [t]utto quanto premesso, l’istante, come sopra rappresentato alla stregua delle suesposte motivazioni, confida nell’accoglimento delle seguenti conclusioni:

1) In via principale si richiede il pagamento di un indennizzo pari a € 800,00 tali a coprire il danno subito causato dall’interruzione del servizio;

2) In via subordinata si richiede un indennizzo pari a euro 2,50 giornalieri, sino alla data di definizione della controversia oltre al rimborso di € 39,90 pari ai costi di attivazione dell’liadBox”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si rendono necessarie alcune precisazioni in merito alle note di replica dell’istante, dove lo stesso avanza per la prima volta la doglianza inerente di *“rimborso di € 39,90 pari ai costi di attivazione dell’liadBox”*. Tale richiesta non può essere trattata nell’ambito del presente procedimento, in virtù del principio che trova costante applicazione nei provvedimenti dell’Autorità (*ex plurimis*, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) secondo cui l’oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Inoltre, sempre in via preliminare, occorre precisare quanto segue:

- con riferimento alla domanda *sub i*), si rileva la cessata materia del contendere per la parte finalizzata ad ottenere la riattivazione della linea, avendo l'istante, con nota del 11 novembre 2024, comunicato di non essere “più interessato al mantenimento del modem e della riattivazione della fibra”;
- con riferimento alla domanda *sub i*), per la parte inerente alla restituzione della IliadBox, si evidenzia che la questione esula dalla competenza dell'organo adito trattandosi di attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Delibera Agcom n. 169/19/CIR). Ad ogni buon conto si rileva, anche in questo caso, la cessata materia del contendere, in quanto l'istante ha dichiarato di aver “provveduto a restituire il dispositivo il giorno 27/11/2024”, circostanza non smentita dall'operatore.
- con riferimento alla domanda *sub ii*), volta a ottenere un indennizzo per i disagi connessi alla “mancata connessione [che] non [gli] ha consentito di espletare il (...) lavoro da remoto e non [è] riuscito a gestire i [propri] dispositivi da remoto nei periodi di assenza (allarme casa, citofono ecc)”, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute, nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione all'indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio di connettività ad internet.

Sulla sospensione/cessazione del servizio di connettività fibra sull'utenza n. 055 1988xxxx

Parte istante lamenta l'illegittima “cessazione della fibra”, nonostante il pagamento effettuato delle somme insolute, per le quali dichiara di non aveva mai ricevuto alcun precedente sollecito da parte dell'operatore. Di contro l'operatore ha sostenuto la correttezza della risoluzione contrattuale per morosità avvenuta il 20 agosto 2024.

La domanda *sub ii*) può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti “in modo regolare, continuo e senza interruzioni”.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett.

a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa.

Sul punto si richiama l'art. 5 del "Regolamento" che prevede *"l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento"*. In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Nel caso di specie, deve osservarsi che la società Iliad ha sostenuto la correttezza del proprio operato sulla base di una persistente morosità sollecitata per email, già prima dell'invio della lettera di risoluzione contrattuale, recapitata per raccomandata A/R.

L'operatore, a supporto della propria posizione, allega, uno *screenshot* estratto dai propri sistemi aziendali contenente una *"History comunicazioni"*, fra cui da cui emerge l'indicazione di comunicazioni inviate nell'arco del mese di maggio e giugno 2024 ad oggetto *"Metodo di pagamento ricorrente non valido"* e *"Fibra iliad: sospensione parziale dell'offerta fibra per mancato pagamento - I sollecito"*.

Da parte sua, l'istante dà conto che, *"[i]n data 05.08.2024, (...) perven[iva] presso il [proprio] domicilio lettera raccomandata con la quale (...) veniva intimato il pagamento di n. 3 mensilità arretrate, a causa del mancato addebito automatico sul (...) c/c."* L'istante, nel riconoscere il ricevimento della raccomandata, viceversa non conferma la ricezione dei precedenti solleciti, precisando di non aver in alcun modo variato il proprio metodo di pagamento, incomprensibilmente non più funzionante, dopo che i pagamenti dei precedenti conti Iliad erano andati a buon fine.

Quindi, attesa la contestazione della parte istante, ribadita nelle repliche, di non aver ricevuto alcun avviso prima della raccomandata A/R di risoluzione contrattuale, non può dirsi confermato che le comunicazioni di preavviso inviate per posta elettronica ordinaria abbiano effettivamente raggiunto l'istante. Al di là del ricevimento delle stesse, deve, altresì, rilevarsi che non risulta che l'operatore abbia disposto alcuna *"sospensione parziale"* del servizio, così come indicato nelle comunicazioni. Difatti risulta agli atti che la società Iliad abbia provveduto direttamente alla risoluzione contrattuale a seguito dell'unica comunicazione, per la quale risulta provato il ricevimento ossia la lettera raccomandata di cui dà atto l'istante con ricevimento il 5 agosto 2024.

Occorre, inoltre, precisare che l'istante ha dato atto di aver disposto i pagamenti richiesti prima dell'avvenuta risoluzione, indicando la data del 15 agosto 2024 come ultimo pagamento. Di contro, la società Iliad si è limitata a controdedurre che, *"[n]on avendo il sig. XXX provveduto a pagare le fatture nei tempi previsti e neppure a comunicare gli estremi del pagamento delle stesse come espressamente richiesto (cfr. doc. 3), il contratto è stato risolto per morosità in data 20.08.2024 (cfr. doc. 1)"*.

Sul punto si osserva che la società Iliad non ha fornito un proprio dettaglio contabile alternativo alla documentazione allegata dall'utente inerente ai pagamenti avvenuti prima del 20 agosto 2024, lasciando sul punto incontestata la posizione proposta in istanza.

Ne discende che la parte istante non è stata debitamente edotta circa la morosità oggetto di contestazione esistente *de facto* al momento della sospensione definitiva del servizio del 20 agosto 2024, per altro non preceduta da alcuna sospensione parziale che avrebbe rappresentato un *alert* propedeutico alla cessazione.

Pertanto l'operatore convenuto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile è responsabile in ordine all'illegittima cessazione amministrativa e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*.

Inoltre, secondo quanto previsto dall'art. 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, l'indennizzo andrà aumentato di un terzo, in quanto servizio fornito su banda ultra-larga, atteso che la tecnologia del collegamento risulta agli atti FTTH

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 20 agosto 2024, data d'inizio della sospensione, e il *dies ad quem* nel giorno 5 ottobre 2024, data del deposito dell'istanza di definizione.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 460,00 (quattrocentosessanta/00) computato secondo il parametro di euro 10,00 *pro die* per 46 giorni di sospensione/cessazione amministrativa del servizio di connettività su banda ultra-larga (tecnologia fibra FTTH) dell'utenza n. 055 1988xxxx.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio di cui all'utenza n. 055 1988xxxx dalla data del 20 agosto 2024 (data della sospensione/cessazione), fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, nei confronti Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, con riferimento all'utenza n. 055 1988xxxx, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutti gli importi addebitati di cui all'utenza n. 055 1988xxxx dalla data del 20 agosto 2024, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 460,00 (quattrocentosessanta/00) a titolo d'indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio di connessione ad internet su banda ultra-larga (tecnologia fibra FTTH) di cui all'utenza n. 055 1988xxxx.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 5 febbraio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)