

DELIBERA N. 21/2025/Corecom Toscana
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Iliad Italia S.p.A.
(GU14/706703/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 26 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 Comitato Regionale 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 03/10/2024 acquisita con protocollo n. 0259132 del 03/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, intestatario di un contratto di tipologia privato di cui all’utenza n. 0584 148xxxx con l’operatore Iliad Italia S.p.A. (di seguito per brevità Iliad) lamenta la mancata attivazione dei servizi di connettività ad internet in modalità fibra.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che *“Iliad spa si è resa inadempiente alla attivazione della FIBRA presso la [propria] abitazione avendo oltrepassato i termini contrattuali (90gg), senza provvedere a liquidare indennizzi di legge, senza fornire risposte esaurienti alle molteplici richieste e reclami ufficiali, non accettando la intimata risoluzione per inadempimento contrattuale di cui alla (...) pec del 30/08/2024, così come meglio descritto nella: “memoria introduttiva” e relativa documentazione”*.

L’istante ha allegato una “memoria introduttiva e documentazione” contenente una dettagliata descrizione dei fatti, come di seguito riportato.

- *“In qualità di utente mobile ILIAD, tramite pubblicità dell’anno 2023, veniv[a] a conoscenza che sottoscrivendo una richiesta FIBRA per la [propria] abitazione avre[bbe] usufruito, per sempre, di un prezzo agevolato pari ad E. 19,99/mese al posto di E. 24,99/mese, con un costo di installazione di E. 39,99. (doc. 1)”*
- *“In data 17/02/2023, accedendo alla [propria] area privata e richiedev[a] a Iliad di essere informato quando, presso la [propria] abitazione (...), sarebbe stata*

disponibile la FIBRA avendo intenzione di sottoscrivere il contratto per l'attivazione del servizio. (doc. 2)''

- *“In data 17/02/2023 ricevev[a] email da Iliad (noreplyiliad.it) con la quale (...) veniva confermata la (...) richiesta di essere contattato appena la fibra di Iliad fosse stata disponibile al mio indirizzo”.*
- *“In data 17/04/2024 (1 anno e 2 mesi dopo) ricevev[a] una email da ILIAD con la quale veniv[a] informato che la FIBRA ILIAD era disponibile al mio indirizzo di via xxx - xxx, con invito a provvedere alla registrazione mediante link contenuto nella medesima email. (doc.3)''*
- *“In data 21/04/2024 provvedev[a] dal portale di Iliad a sottoscrivere il contratto per la FIBRA per la [propria] abitazione, senza richiesta di portabilità di precedente numerazione fissa, richiedendo altresì l'agevolazione in quanto utente mobile ILIAD e pagav[a] l'importo di E. 39,99 come costo di installazione”.*
- *“Sempre in data 21/04/2024 con email, Iliad accettava il contratto. (doc. 4)''.*
- *“In data 22/04/2024 ricevev[a] email da Iliad (doc. 5) con allegata la fattura n. N.: 21001/FX/24/0154xxxx per il pagamento effettuato. (doc. 6)''.*
- *“In data 27/04/2024 arrivava una prima email da Iliad con la quale veniv[a] invitato ad attendere. (doc. 7). Constatava che sebbene non fossero trascorsi i “90gg che ILIAD si riserva nel contratto per effettuare l'attivazione della FIBRA (...) pur tuttavia Iliad inviava email “di tranquillità” per il consumatore finale)”.*
- *“In data 02/05/2024 ILIAD inviava una email con oggetto: “Programmazione appuntamento”, nella quale tuttavia non veniva indicato alcun giorno per l'intervento del tecnico installatore, ma unicamente che sare[bbe] stato ricontattato dal partner tecnico per programmare l'intervento (doc. 8)''.*
- *Precisa che, alla data del deposito dell'istanza di definizione, non ha ancora ricevuto “la chiamata per fissare l'appuntamento”.*
- *“In data 14/05/2024 ILIAD inviava nuova email con oggetto: “Richiesta in lavorazione” e nell'oggetto, per la prima volta, indicava che erano in attesa di sbloccare l'istallazione, sospesa a causa di ragioni tecniche non dipendenti da Iliad (doc. 9)''.*
- *“In data 14/05/2024 ILIAD inviava nuova email con oggetto: Richiesta in lavorazione e nell'oggetto. per la prima volta, indicava che erano in attesa di sbloccare l'istallazione, sospesa a causa di ragioni tecniche non dipendenti da Iliad (doc. 9). Quali fossero queste ragioni tecniche che, indipendenti da Iliad, e che impedivano di proseguire nella istallazione non veniva specificato”.*
- *“In data 19/05/2024 ILIAD inviava nuova email con oggetto: “L'attesa non durerà per sempre ... la nostra offerta sì”, con la quale veniv[a] invitato ad attendere la chiamata del tecnico partner per fissare l'appuntamento*

- (evidentemente essendo state superate le ragioni tecniche che avevano sospeso l'istallazione) doc. 10)".*
- *“In data 24/05/2024 ILIAD inviava nuova email con oggetto: Programmazione appuntamento, con la quale veniv[a] invitato ad attendere la chiamata del tecnico partner per fissare l'appuntamento. (doc. 11)”*
 - *“In data 25/05/2024 ILIAD inviava nuova email con oggetto: Programmazione appuntamento, con la quale veniv[a] invitato ad attendere la chiamata del tecnico partner per fissare l'appuntamento. (doc. 12)”*
 - *“In data 28/05/2024 (...) invia[va] a mezzo PEC un sollecito attivazione fibra, con la quale dav[a] atto di aver sollecitato più volte ILIAD a mezzo del servizio clienti 177, senza esito, dav[a] atto che in data 27/05/2024 l'operatore con cui avev[a] in corso la fornitura di ADSL, su [sua] richiesta, aveva cessato l'utenza lasciando[lo] senza servizio Internet (erroneamente avevo dato fiducia a lliad che avrebbe attivato il servizio FIBRA in tempi ragionevoli) e che essendo trascorsi 37gg dalla richiesta di attivazione (21/04/2024) sollecitav[a] ILIAD a completare l'installazione della fibra presso la (...) abitazione. A tal fine inviav[a] anche n. 3 fotografie dello stato dei luoghi, rettificav[a] (laddove fosse stata la causa della mancata attivazione) l'indirizzo esatto della (...) abitazione, e richiedev[a] (richiesta rimasta inevasa) laddove vi fossero problemi per la mancata attivazione non dipendenti da ILIAD ma dal fornitore OPEN FIBER, di attivarsi per ridurre il danno insorgente anche mediante fornitura provvisoria di servizio ADSL su fibra misto rame ovvero altra tipologia di connessione a internet (es. router su linea mobile 5G). (doc. 13)”*
 - *“In data 29/05/2024 ricevev[a] email da ILIAD con la quale la (...) pec veniva qualificata come RECLAMO e gli veniva assegnato il n. F5xxxx. (doc. 14). Sempre in data 29/05/2024 a mezzo email ILIAD comunicava che il reclamo F5xxxx di cui alla mia pec del 28/05/2024 veniva respinto in quanto incompatibile con le previsioni contrattuali dell'offerta e della Carta Servizi di lliad Italia, senza indicarne la motivazione. (doc. 15)”*
 - *“Sempre in data 29/05/2024 chiamava il 177 al fine di conoscere le motivazioni che avevano determinato ILIAD a respingere il mio reclamo n. F5xxxx”.*
 - *“Sempre in data 29/05/2024 ILIAD rispondeva a mezzo pec, citando la pregressa conversazione telefonica intercorsa con il 177, e confermando che: "conformemente a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, la tempistica massima di attivazione del servizio è di 90 giorni". Inoltre aggiungeva ILIAD: "La Società è a confermare che sui propri sistemi non è presente alcuna evidenza in ordine a presunto impedimento che non permetterebbero l'attivazione del servizio; pertanto, lliad è a invitarLa ad attendere l'intervento del tecnico incaricato." (doc. 16)”*
 - *“Quindi: il 14/05/2024 vi erano impedimenti non dipendenti da lliad che impedivano la prosecuzione dell'attivazione tanto che la stessa era sospesa;*

invece il 29/05/2024 non vi era alcun impedimento che bloccava la prosecuzione dell'attivazione”.

- *“In data 07/06/2024 ILIAD inviava email con la quale comunicava di nuovo la sospensione dell'attivazione per ragioni indipendenti da ILIAD. (doc. 17)”*
- *“In data 12/06/2024 ILIAD inviava email con la quale comunicava la prossima chiamata del tecnico partner per fissare l'appuntamento. (doc. 18)”*
- *“In data 17/06/2024 ILIAD inviava email con la quale comunicava la prossima chiamata del tecnico partner per fissare l'appuntamento. (doc. 19)”*
- *“In data 18/06/2024 ILIAD inviava email con la quale comunicava la prossima chiamata del tecnico partner per fissare l'appuntamento. (doc. 20)”*
- *“In data 23/07/2024 ILIAD inviava email con la quale comunicava di nuovo la sospensione dell'attivazione per ragioni indipendenti da ILIAD. (doc. 21)”*
- *“In data 24/07/2024 inviav[a] a mezzo PEC nuovo reclamo, richiamando il contenuto del precedente reclamo via pec del 28/05/2024 e significando che i 90gg per l'installazione erano decorsi; pertanto sollecitav[a] l'attivazione del servizio fibra e richiedev[a] il pagamento dell'indennizzo giornaliero, così come previsto dalla DELIBERA N. 73/11/CONS, allegato A), art. 4. comma 1: "Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio", pari ad E. 7,50 per ogni giorno di ritardo fino alla effettiva attivazione del servizio a partire dal 91 gg (21/07/2024, 1 gg di ritardo). (doc. 22)”.*
- *“In data 25/07/2024 ILIAD inviava email con la quale apriva il reclamo e gli dava il n. F5xxxx. (doc. 23)”*
- *“a fine agosto 2024 ricevev[a] una telefonata dal 177 con la quale veniv[a] invitat[a] ad accettare un indennizzo pari ad E. 100,00 indicando (...) che non avrebbe pregiudicato i (...) diritti relativi ai ritardi di Iliad nella attivazione e scaricando detti ritardi su Open Fiber”.*
- *“In data 22/08/2024 ricevev[a] da ILIAD una email con la quale veniva indicato che era stato risolto il reclamo n. 5xxxx per Errori/ritardi/mancanza di copertura in fase di attivazione. (doc. 24)”.*
- *“Sempre in data 22/08/2024, a mezzo PEC, ILIAD comunicava di voler inviare un indennizzo pari ad E. 100,00, significando che la somma sarebbe stata corrisposta non appena ricevuto il modulo trasmesso da re-inviare con sottoscrizione. (doc. 25 e 26)”.*
- *“In data 26/08/2024, a mezzo PEC, inviav[a] un nuovo RECLAMO con il quale contestav[a] il comportamento di Iliad, richiedev[a] il pagamento dell'indennizzo di legge e richiedev[a] a Iliad la risoluzione del contratto per inadempimento. (doc. 27)”*

- *“In data 28/08/2024 a mezzo email ILIAD apriva il reclamo dandogli il n. F5xxxx. (doc. 28)”*.
- *“In data 30/08/2024 a mezzo email ILIAD comunicava che il reclamo n. F5xxxx era respinto in quanto: "Risulta non ammissibile perché l’oggetto della richiesta coincide con quello di un reclamo precedentemente gestito". (doc. 29)”*
- *“In data 30/08/2024 a mezzo PEC, inviav[a] nuovo RECLAMO, con il quale riepilogav[a] i disservizi di ILIAD, la mancata attivazione della fibra, il mancato pagamento dell’indennizzo di legge; il comportamento illegittimo che aveva mi aveva indotto a sottoscrivere il contratto FIBRA quanto ILIAD era a conoscenza, a suo dire, della impossibilità di fornire li servizio; e comunicav[a] la risoluzione del contratto per grave inadempimento di Iliad. (doc. 30)”*.
- *“In data 02/09/2024 a mezzo email ILAD apriva il reclamo dandogli il n. F5xxxx. (doc. 31)”*
- *“In data 12/09/2024 a mezzo email ILIAD comunicava che il reclamo n. F5xxxx era respinto in quanto: "Risulta non ammissibile perché l’oggetto della richiesta coincide con quello di un reclamo precedentemente gestito". (doc. 32)”*.
- *“In data 13/09/2024 a mezzo PEC, la xxx studio legale, (...), rispondeva al sottoscritto, fornendo sempre le precedenti spiegazioni parziali e discutibili a cui si rimanda, e sostenendo che: "Sui sistemi della Compagnia risulta che l’indirizzo do il quale ha chiesto l’attivazione della linea fibra si trova in una c.d. "Area Grigia Finanziata" dove la linea fibra è al momento parziale, ma nelle quali Open Fiber sta intervenendo per aumentare la copertura a più abitazioni possibili; era in corso un blocco dell’istallazione per ragioni tecniche non dipendenti da Iliad e che il reparto tecnico competente ha ricevuto riscontro da Open Fiber che si sta occupando delle opere necessarie al cablaggio del palazzo, con previsione di sblocco nelle prossime settimane". (doc. 33)”*
- *“In data 16/09/2024 a mezzo PEC, rispondev[a] alla pec di xxx, indirizzandola anche a Iliad e ne contestavo integralmente il contenuto. (doc. 34) A tal proposito, ed ovvero che la mia abitazione si "troverebbe in Area Grigia Finanziata con copertura parziale della fibra" faccio presente che da controllo odierno che allego è agevolmente verificabile che si tratta di una risposta errata in quanto entrambi gli indirizzi, su cui si affaccia il mio appartamento, sono dotati di connessione fibra, come da stampate web tratte dal sito open fiber, con indicazione degli operatori con cui poter sottoscrivere e attivare un contratto. Si fa presente che tra gli stessi non è presente ILIAD e che pertanto, ad oggi, per fatto e colpa di ILIAD e non di OPEN FIBER, Iliad non è in grado di fornire la FIBRA come invece fin dal 17/04/2024 ha fatto credere al sottoscritto, inducendolo a firmare un contratto che la stessa ILIAD sapeva fin dall’inizio di non poter onorare in quanto non presente tra i partner di OPEN FIBER abilitati a fornire servizio FIBRA. (doc. 35 - 36)”*.

L'istante ha ulteriormente precisato che “[s]i tratta di un gravissimo fatto addebitabile unicamente a ILIAD ed a nessun altro. A conferma della pretestuosità della difesa di ILIAD si fa presente che:

- in data 30/08/2024 (...), stante l'inerzia di ILIAD, ha stipulato nuovo contratto con altro fornitore di fibra (doc. 37);
- in data 04/09/2024 il NUOVO FORNITORE ha inviato una prima squadra di operai di OPEN
- FIBER per verificare la possibilità di allaccio della fibra, scegliendo tra i due possibili accessi: via xxx (escluso dai tecnici perché necessitava di interventi di opere di scavo a terra) e via xxx (ex xxx) che è stata invece scelta per collegare la fibra con cavo aereo dal palo luce fino al mio edificio (piano 1) con accesso dal terrazzo e porta a vetri che apre sul salotto di casa dove, sul muro, verrà posizionata la presa di arrivo del cavo fibra e ad essa verrà collegato il modem/router del NUOVO FORNITORE (doc. 38);
- tuttavia i tecnici in pari data verificavano la presenza della fibra nel tombino stradale prospiciente il palo luce e la mancanza dell'apposizione del PTE (punto di installazione di terminazione edificio), impegnandosi a segnalarlo ad OPEN FIBER per far provvedere a detto intervento da altra squadra;
- in data 06/09/2024 (2 gg dopo) l'intervento da parte di nuova squadra di OPEN FIBER veniva
- effettuato e il PTE posizionato con cavo fibra collegato e pronto da proseguire, con installazione AEREA (no cavo interrato) fino al mio appartamento (4-5 metri aerei) (doc. 39-40 fotografie PTE con cavo);
- è quindi DIMOSTRATO che ILIAD è rimasta inadempiente ai suoi obblighi contrattuali non
- provvedendo a mandare una squadra tecnica per il 1 sopralluogo (mediante il quale avrebbe potuto in loco verificare la possibilità reale e non fittizia di procedere con la installazione), ignorando tutte le mie richieste e solleciti, trincerandosi dietro a formali risposte immotivate e nascondendosi dietro a presunti inadempimenti di OPEN FIBER o a fantomatiche problematiche derivanti dalla divisioni in zone (bianca, grigia ecc...) del territorio italiano;
- (...) resta il dubbio se addirittura abbia mai richiesto a Open Fiber di mandare presso la mia residenza una squadra di Open Fiber, atteso che il NUOVO FORNITORE vi ha provveduto immediatamente a seguito della firma del contratto tanto che a soli 4gg dalla firma era già arrivata la prima squadra, e la seconda aveva risolto l'impedimento tecnico in soli 2 gg;
- In data 03/10/2024 si teneva il tentativo di conciliazione attivato via Conciliaweb risolto con esito negativo (doc. 41).

- Nel precisare il perdurare dell’inadempimento dell’operatore ha ribadito le proprie “*RICHIESTE*”:
- *pagamento in favore dello scrivente delle indennità automatiche di legge (di cui all’art. 3 e 4 dell’allegato A del 06/08/2018 alla delibera 347 - 18-CONS che ha parzialmente modificato la Delibera 73- 11 - CONS), nella misura di complessive €. 1.295,00 così determinate:*
 - *quanto ad E. 555,10 per la mancata attivazione del servizio di telefonia vocale (contratto del 21/04/2024) calcolato a partire dal 91 esimo giorno (21/07/2024) per complessivi 74 gg, ad E. 7,50 al giorno fino alla data di effettiva installazione della fibra (il calcolo è fatto alla data odierna);*
 - *quanto ad E. 740,00 per la mancata attivazione del servizio di navigazione via web a mezzo fibra (contratto del 21/04/2024) calcolato a partire dal 91 esimo giorno (21/07/2024) per complessivi 74 gg, ad E. 10,00 al giorno (€. 7,5/gg, maggiorata di 1/3 (ex art. 13 n. 2 dell’Allegato citato) fino alla data di effettiva installazione del servizio fibra (il calcolo è fatto alla data odierna);*
 - *rimborso (in caso di definitivo KO tecnico da parte di ILIAD e risoluzione/recesso dal contratto) della somma di E. 39,99 pagata per l’installazione e di cui alla fattura N.: 21001/FX/24/0154xxxx emessa in data 22/04/2024;*
 - *ogni altro indennizzo automatico/o su richiesta che emerga dalla narrazione dei fatti sopra riportati per il grave comportamento tenuto da Iliad”.*

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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto di:

- “accertare e dichiarare risolto per inadempimento il contratto con ILIAD a far data dal 30/08/2024”;*
- “pagamento (...) della indennità automatica di legge (di cui all’art. 3 e 4 dell’allegato A del 06/08/2018 alla delibera 347 - 18 - CONS che ha parzialmente modificato la Delibera 73 - 11 - CONS), nella misura di euro 7,5/gg, maggiorata di 1/3 (ex art. 13 n. 2 dell’Allegato citato) per un totale di euro 10,00/gg a partire dal 21/07/2024 sino alla risoluzione del contratto avvenuta in data 30/08/2024”;*
- “rimborso (a seguito della risoluzione del contratto del 30/08/2024) della somma di euro 39,99 pagata per l’installazione e di cui alla fattura N.: 21001/FX/24/0154xxxx emessa in data 22/04/2024”;*

- iv) *“ogni altro indennizzo automatico/o su richiesta che emerga dalla narrazione dei fatti sopra riportati per il grave comportamento tenuto da Iliad, in particolare indennizzo per mancata attivazione servizio telefonia vocale dal 21/04/2024 ad oggi”*;
- v) *“indennizzo per mancata attivazione del servizio internet a mezzo fibra dal 21/04/2024 ad oggi”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Iliad ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva del 15 ottobre 2024, con documentazione in allegato nella quale, ha rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso*.

“Nel merito delle contestazioni e richieste avversarie”, l'operatore ha rilevato quanto segue:

- *“l'utente ha sottoscritto, in data 21/04/2024, un contratto con Iliad per l'attivazione della linea fibra presso la sua abitazione sita a xxx, Via xxx - angolo via xxx (oggi via xxx), come da schermata Mobo che si produce (Doc. 2)”*.
- *“Le condizioni generali di contratto di Iliad, per la fornitura di servizi internet e voce su rete fissa, prevedono, all'art. 3, che “i servizi sono attivati 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”*.
- *“Nel caso di specie, pertanto, il termine di cui all'art. 3 sarebbe scaduto al 22/07/2024 e l'ordine di lavorazione risultava sospeso a causa di “sospensione per lavori sulla tratta” per opere di cablaggio building che sarebbero state ultimate con previsione di attivazione della linea nella settimana tra il 21/10 e 25/10/2024)”*.
- *“L'istante, a partire dal 27/05/2024, ha inoltrato solleciti e reclami a Iliad lamentando il ritardo nell'attivazione del servizio e ricevendo dall'operatore riscontri telefonici e scritti, documentati dallo stesso Sig. XXX, con cui Iliad ha dato atto che il ritardo non era alla medesima imputabile ai sensi dell'art. 3 delle C.G. Successivamente, con pec in data 25/07/2024, l'utente ha nuovamente sollecitato l'attivazione linea, chiedendo l'indennizzo per il decorso dei 90 giorni dalla sottoscrizione”*.

- *“Iliad, in data 06/08/2024, ha dato il seguente riscontro "Buongiorno stiamo completando le opere esterne di cablaggio building l AT di riferimento ci indica come previsione di sblocco week 42" dal 14/10 al 20/10", offrendo il rimborso del costo di attivazione del servizio di € 39,99 che il cliente, tuttavia, ha rifiutato”.*
- *“In data 22/08/2024, in riscontro ad altro reclamo, Iliad, ha proposto l'indennizzo automatico massimale di € 100,00 previsto all'art. 2.1 della Carta dei Servizi (Doc. 3) che il Sig. XXX si è rifiutato di sottoscrivere, chiedendo la rivalutazione dello stesso e il rimborso delle spese legali che non sono previste né dalla Carta dei Servizi, né dal Regolamento di procedura del presente procedimento”.*
- *“In data 02/09/2024, l'utente ha contestato che Iliad non avrebbe inviato alcun onere informativo circa i motivi del ritardo, allorquando invece, risulta ampiamente comunicato da Iliad al Sig. XXX che i tempi tecnici superiori ai 90 giorni erano dovuti a lavori sull'infrastruttura non imputabili all'operatore”.*
- *“Nei sistemi di Iliad, infatti, non risulta un ko tecnico, ma una previsione di sblocco dell'attivazione a partire dalla 42 settimana e l'utente poteva scegliere di attendere o di procedere con il recesso”.*
- *“Nuovamente in data 12/09/2024, l'utente è stato informato che l'ordine risultava in coda attivazione con previsione di sblocco nella settimana dal 14/10 al 20/10/24 e rinnova la proposta di indennizzo di € 100,00”.*
- *“In data 16/09/2024, l'utente ha depositato l'UG, da cui emerge, la volontà dell'istante di considerare risolto il contratto e di non avere più interesse all'attivazione della linea”.*

La società Iliad ha, quindi concluso, che, sulla base di *“quanto sopra esposto, non sussiste una responsabilità di Iliad tale da configurare un'ipotesi di risoluzione del contratto per inadempimento, né altri elementi che consentano di quantificare l'indennizzo nella misura ex adverso esposta. Allo stato, pertanto, non sussistono presupposti per riconoscere indennizzi e/o rimborsi ai sensi dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS e ssmmii”.*

In ultimo ha insistito per la richiesta di rigetto dell'istanza.

3. La replica dell'istante.

Nell'ambito del contraddittorio parte istante ha depositato una memoria di replica del 5 dicembre 2024 con la quale, ha puntualizzato, tra l'altro, che:

Preliminarmente, ha contestato l'interpretazione delle domande riportate da Iliad nella propria memoria difensiva, ha precisando che *“è un "puzzle" mal realizzato delle conclusioni formulate dal sottoscritto nei propri scritti difensivi. In particolare la prima*

parte delle richieste sopra riprodotte appartiene alla memoria introduttiva del procedimento di conciliazione del 16/09/2024 e non, come riportato da controparte, del 03/10/2024”.

Parte istante ha ribattuto alla memoria dell’operatore testualmente come segue.

“Infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Iliad Italia S.p.A., [ha] rileva quanto segue:

Il termine che Iliad contrattualmente si riserva per la fornitura dei servizi Internet e voce fissa è pari a 90gg dalla data di conclusione del contratto.

Ciò significa che al momento in cui Iliad ha comunicato con la email del 17/04/2024 (vedasi doc. 3) che la fibra Iliad era disponibile al mio indirizzo e mi invitava a stipulare il contratto di fornitura, era nella materiale possibilità di effettuare l’allaccio della fibra, salvo riservarsi 90gg per impedimenti non dipendenti da Iliad o casi di particolare complessità tecnica.

Se infatti Iliad avesse saputo fin dall’inizio di non poter effettuare l’allaccio della fornitura avrebbe dolosamente indotto in errore lo scrivente al solo fine di fargli sottoscrivere il contratto ed ottenere il pagamento delle spese di avvio pari ad E. 39,99.

In realtà, alla data del 17/04/2024 la copertura della fibra, realizzata da OPENFIBER, nel territorio di xxx ove si trova anche l’abitazione dello scrivente posta in via xxx, angolo via xxx (ex n.xxx), era già stata effettuata e conclusa già dalla fine dell’anno 2021 come dimostrano i documenti seguenti:

- 42- open fiber aggiornamento lavori al 2021: xxx, disponibile agli operatori;*
- 43- open fiber aggiornamento lavori al 31/03/2021: xxx, commercializzazione;*
- 44- articolo In Comune: 2021 Banda ultralarga anche xxx 14-09-2021;*
- 45- articolo web: Internet veloce, in tutte le frazioni di xxx 14-09-2021;*
- 46- schermata sito web openfiber;*

Pertanto non corrisponde al vero quanto scrive ILIAD nella propria memoria che si riporta:

"Nel caso di specie, pertanto, il termine di cui all’art. 3 sarebbe scaduto al 22/07/2024 e l’ordine di lavorazione risultava sospeso a causa di "sospensione per lavori sulla tratta" per opere di cablaggio building che sarebbero state ultimate con previsione di attivazione della linea nella settimana tra il 21/10 e 25/10/2024’ tralasciando il fatto che la previsione di attivazione linea nella settimana tra il 21/10 e il 25/10/2024 è una circostanza che è emersa solo nella memoria di Iliad e mai rappresentata allo scrivente, in ogni caso si tratta di un termine successivo alla scadenza dei 90 gg contrattualmente previsti e quindi non fa venir meno l’obbligo di corrispondere l’indennizzo automatico fino alla completa attivazione della fibra presso l’appartamento dello scrivente.

Prosegue poi la memoria di Iliad:

"Iliad, in data 06/08/2024, ha dato il seguente riscontro "Buongiorno stiamo completando le opere esterne di cablaggio building /A T di riferimento ci indica come previsione di sblocco week 42" dal 14/10 al 20/10", non si comprende a quale documento Iliad faccia riferimento giacchè non è stato prodotto agli atti; in ogni caso si tratta di una risposta inconferente, sia per quanto sopra dimostrato circa la fine lavori del cablaggio della fibra da parte di openfiber, sia per quanto si dirà in seguito.

Che Iliad in tutta questa vicenda abbia tenuto un comportamento contrario a buona fede contrattuale, sia nel comportamento (mancata attivazione del servizio, mancato invio di tecnico in loco per verificare la possibilità di attivare la fibra) sia nel contenuto delle risposte fornite alle molteplici richieste fatte dallo scrivente anche a mezzo di appositi reclami (prodotti nella procedura odierna), lo dimostra anche il fatto che come già esposto nei precedenti scritti difensivi, in data 30/08/2024 il sottoscritto, stanco delle risposte evasive di Iliad e della mancata attivazione a ben 4 mesi dalla richiesta di attivazione (ovvero tutta l'estate senza poter usufruire in casa di servizio internet e voce) formulava richiesta di attivazione contratto fibra con altro operatore: ARUBA.IT. (doc. 47 e n. 37 già prodotto il quale era tra gli operatori presenti sul sito web di openfiber come partners commerciali a cui chiedere l'attivazione del servizio fibra (vedasi doc. 35 - 36 già prodotti). Si fa presente che tra gli stessi non è presente ILIAD e che pertanto per fatto e colpa di ILIAD e non di OPEN FIBER, Iliad è dimostrato che non era in grado di fornire la FIBRA presso l'abitazione dello scrivente.

Il contratto richiesto ad ARUBA.it veniva IMMEDIATAMENTE gestito, tanto che già in data 04/09/2024 il fornitore ARUBA.IT inviava una prima squadra di operai di OPEN FIBER per verificare la possibilità di allaccio della fibra, tra i due possibili accessi comunicati dal sottoscritto (così come erano stati comunicati anche a Iliad): via xxx (escluso dai tecnici perché necessitava di interventi di opere di scavo a terra) e via xxx (ex xxx) che è stata invece scelta per collegare la fibra con cavo aereo dal palo luce fino al mio edificio (piano 1) con accesso dal terrazzo e porta a vetri che apre sul salotto di casa dove, sul muro, verrà posizionata la presa di arrivo del cavo fibra e ad essa verrà collegato il modem/router di ARUBA. IT (doc. 38);

- tuttavia i tecnici in pari data verificavano la presenza della fibra nel tombino stradale prospiciente il palo luce e la mancanza dell'apposizione del PTE (punto di installazione di terminazione edificio), impegnandosi a segnalarlo ad OPEN FIBER per far provvedere a detto intervento da altra squadra: (doc.

- in data 06/09/2024 (2 gg dopo) l'intervento da parte di nuova squadra di OPEN FIBER veniva effettuato e il PTE posizionato con cavo fibra collegato e pronto da proseguire, con installazione AEREA (no cavo interrato) fino al mio appartamento (4-5 metri aerei) (doc. 39 —40 fotografie PTE con cavo);

E' quindi DIMOSTRATO che ILIAD è rimasta inadempiente ai suoi obblighi contrattuali non provvedendo a mandare una squadra tecnica per il I sopralluogo (mediante il quale avrebbe potuto in loco verificare la possibilità reale e non fittizia di procedere con la installazione), ignorando tutte le mie richieste e solleciti, trincerandosi dietro a formali risposte immotivate e nascondendosi dietro a presunti inadempimenti di

OPEN FIBER o a fantomatiche problematiche derivanti dalla divisioni in zone (bianca, grigia ecc...) del territorio italiano;

Rimane il dubbio se addirittura ILIAD abbia mai davvero richiesto a OPENFIBER di mandare presso la mia residenza una squadra tecnica, atteso che ARUBA.IT vi ha provveduto immediatamente a seguito della firma del contratto tanto che a soli 4gg dalla firma era già arrivata la prima squadra, e la seconda aveva risolto l'impedimento tecnico in soli 2 gg;

Una volta posizionato il PTE è stato necessario attendere solo il noleggio, da parte di OPENFIBER, di gru con cestello per permettere alla squadra OPENFIBER di effettuare il collegamento dal PTE alla abitazione dello scrivente (1 piano) mediante cavo aereo, intervento che è stato effettuato in data 04/10/2024 con intervento finale durato circa un'ora e mezzo. (vedasi documentazione fotografica doc. 48 - 54).

In particolare dalla foto 54 si vede la piena operatività della fibra con test effettuato con applicazione speed test by okla" che ha indicato, in wifi dal router consegnato da OPENFIBER e lo smartphone dello scrivente, un segnale in download pari a 631 Mbps e in upload 290 Mbps.

È quindi dimostrato, oggettivamente, che anche l'affermazione di Iliad, contenuta nella propria memoria difensiva sopra citata in cui afferma:

"Nel caso di specie, pertanto, 11 termine di cui all'art. 3 sarebbe scaduto al 22/07/2024 e l'ordine di lavorazione risultava sospeso a causa di "sospensione per lavori sulla tratta" per opere di cablaggio building che sarebbero state ultimate con previsione di attivazione della linea nella settimana tra il 21/10 e 25/10/2024", è totalmente priva di qualsiasi fondamento.

Se ILIAD avesse richiesto una squadra tecnica a OPENFIBER (come ha fatto ARUBA.IT) in data prossima al 21/04/2024 data in cui è stato sottoscritto il contratto, e la squadra fosse intervenuta (nei tempi e modi di quella di OPENFIBER mandata da ARUBA.IT), montando il PTE e successivamente collegando per via aerea il mio appartamento al palo posto sul marciapiede di via xxx, avrei avuto l'attivazione della fibra al massimo entro la fine di maggio 2024.

È stato infatti dimostrato che non vi erano opere da realizzare se non l'apposizione del PTE e il collegamento della fibra (GIÀ ESISTENTE IN STRADA) operazione durata meno di un'ora come ha dimostrato l'intervento della 2a squadra di OPENFIBER in data 06/09/2024.

Ed è stato altresì dimostrato che una volta posizionato e collegato il PTE, per collegare quest'ultimo all'appartamento (mediante cavo aereo) è stato necessario un intervento della durata di 1 ora e mezzo, come dimostrato dalla squadra di OPENFIBER mandata da ARUBA.IT in data 04/10/2024.

Quindi non vi era nessun impedimento strutturale che impediva ad ILIAD di procedere, mediante i tecnici di OPENFIBER, alla attivazione della fibra in tempi ragionevoli (come detto fine maggio 2024).

Ciò sarebbe stato compatibile anche con la tempistica del distacco del servizio ADSL dell'operatore con cui era in corso la precedente fornitura (Vodafone) senza subire disagi.

Invece, l'inadempimento grave da parte di ILIAD, che ha tentato di difendersi con risposte evasive e fuorvianti, oltre che palesemente false, ha procurato gravi disagi allo scrivente che si riserva di richiederli nelle sedi opportune”.

Infine l'istante insistendo in questa sede “per il pagamento dell'indennizzo automatico previsto per legge per il ritardo (tuttora esistente) nell'attivazione della fornitura della fibra sia per il servizio voce che per il servizio di navigazione sul web”.

L'istante ha, in ultimo, ribadito le proprie “**RICHIESTE**”:

- pagamento in favore dello scrivente delle indennità automatiche di legge (di cui all'art. 3 e 4 dell'allegato A del 06/08/2018 alla delibera 347- 18- CONS che ha parzialmente modificato la Delibera 73 - 11 - CONS), nella misura di complessive E. 2.437,49 così determinate:

- quanto ad E. 1.027,50 per la mancata attivazione del servizio di telefonia vocale (contratto del 21/04/2024) calcolato a partire dal 91 esimo giorno (21/07/2024) per complessivi 137 gg, ad E. 7,50 al giorno fino alla data di effettiva installazione della fibra (il calcolo è fatto alla data odierna 05/12/2024);

- quanto ad E. 1.370,00 per la mancata attivazione del servizio di navigazione via web a mezzo fibra (contratto del 21/04/2024) calcolato a partire dal 91 esimo giorno (21/07/2024) per complessivi 137 gg, ad E. 10,00 al giorno (€ 7,5 gg, maggiorata di 1/3 (ex art. 13 n. 2 dell'Allegato citato) fino alla data di effettiva installazione del servizio fibra (il calcolo è fatto alla data odierna 05/12/2024);

- rimborso (in caso di definitivo KO tecnico da parte di ILIAD e risoluzione/recesso dal contratto) della somma di E. 39,99 pagata per l'installazione e di cui alla fattura N.: 21001/FX/24/0154xxxx emessa in data 22/04/2024;

- ogni altro indennizzo automatico/o su richiesta che emerga dalla narrazione dei fatti sopra riportati per il grave comportamento tenuto da Iliad”.

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 precisa che verranno prese in considerazione le domande così come formulate nella apposita sezione dedicata nel formulario GU14. Resta fermo che saranno valutate, ai fini della comprensione della vicenda, le note depositate dalla parte istante nei propri scritti allegati e nei reclami ivi richiamati.

Ciò premesso, con riferimento alla domanda *sub i*), con cui l'istante richiede all'operatore di “*accertare e dichiarare risolto per inadempimento il contratto con ILIAD a far data dal 30/08/2024*”, si osserva che tale richiesta, non può essere oggetto della presente disamina ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che

vincola il contenuto decisivo all'erogazione di *“rimborsi di somme risultate non dovute”* e *“indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Sul tema della risoluzione contrattuale, giova, altresì, precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia, in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (c.fra Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e che, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità. Ad ogni buon conto, si osserva che, alla data di introduzione del tentativo di conciliazione del 16 settembre 2024, deve intendersi espresso dall'istante il venir meno dell'interesse all'attivazione della linea.

Inoltre, sempre in via preliminare, con particolare riferimento alla domanda *sub v)* d'*“indennizzo per mancata attivazione del servizio internet a mezzo fibra dal 21/04/2024 ad oggi”*, giova precisare che alcuni aspetti della vicenda messi in luce dall'istante nei propri scritti difensivi, corredati da una corposa documentazione depositata in atti, riguardano il rapporto della società Iliad con il gestore di rete Open Fiber S.p.A. e, quindi, non possono essere oggetto di alcuna valutazione nell'ambito della presente disamina, atteso il contenuto vincolato del provvedimento decisivo di cui al già citato articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento.

Parimenti si chiarisce oltretutto che le doglianze, così come rappresentate da parte istante, laddove alludono ad aspetti tipici del risarcimento del danno, ai sensi del summenzionato Regolamento, non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Agcom e, per essa da parte del Corecom, che può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Ciò premesso la presente disamina s'incentra, considerando le domande d'indennizzo *sub ii), iv) e v)* congiuntamente, attesa la medesima *ratio* sottostante, sulla mancata attivazione dei servizi in tecnologia fibra presso l'abitazione dell'istante.

Sulla mancata attivazione dei servizi di cui all'utenza n. 0584 148xxxx

L'istante ha lamentato la mancata lavorazione dei servizi in tecnologia fibra presso la propria abitazione. Di contro, Iliad ha sostenuto la correttezza del proprio operato deducendo che, *“[n]ei sistemi di Iliad, infatti, non risulta un ko tecnico, ma una previsione di sblocco dell'attivazione a partire dalla 42 settimana e l'utente poteva scegliere di attendere o di procedere con il recesso”*.

La doglianza è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di

scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori di comunicazione elettronica devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute a circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero a problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

In base a tali principi, provata la fonte negoziale del diritto dell'utente, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito alla richiesta di attivazione del servizio e provare di avere rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti.

Nel caso di specie, la società Iliad, a fronte della mancata attivazione dei servizi, ha dichiarato, facendo riferimento alle tempistiche contrattuali, che *“il termine di cui all'art. 3 sarebbe scaduto al 22/07/2024 e l'ordine di lavorazione risultava sospeso a causa di “sospensione per lavori sulla tratta” per opere di cablaggio building che sarebbero state ultimate con previsione di attivazione della linea nella settimana tra il 21/10 e 25/10/2024)”*.

Tuttavia l'operatore si è limitato a dichiarare la presenza dell'impedimento, ma non ha documentato la sussistenza delle problematiche tecniche non imputabili all'operatore, tali da escluderne la responsabilità. Sul punto si rileva che la società Iliad avrebbe dovuto, a tal fine, indicare nel dettaglio le azioni intraprese per portare a compimento l'attivazione richiesta, motivando tecnicamente la previsione di attivazione.

Sul punto l'istante, con propria nota di replica, ha altresì ribadito che la tempistica prospettata dall'operatore *“è una circostanza che è emersa solo nella memoria di Iliad e mai rappresentata allo scrivente, in ogni caso si tratta di un termine successivo alla scadenza dei 90 gg contrattualmente previsti”*.

Occorre richiamare, altresì, che l'istante, confidando nell'attivazione dei servizi in tecnologia fibra aveva provveduto a cessare il precedente rapporto di fornitura del servizio ADSL con altro operatore, con ciò inducendolo inevitabilmente al riconoscimento di una situazione di legittimo affidamento.

Sul punto si evidenzia che l'operatività di tale principio, come espresso dalla Corte di Cassazione, sez. II civile nella sentenza del 10 gennaio 2013, n. 477, è assoggettato al

limite del rispetto del principio di buona fede e correttezza, da intendersi, tra l'altro, come dovere di informazione della controparte circa la reale possibilità di conclusione del contratto, senza omettere circostanze significative rispetto all'economia del contratto medesimo.

Pertanto, in assenza di prova contraria, l'operatore Iliad può ritenersi responsabile *ex art. 1218 del Codice civile* per il disservizio dedotto in controversia e si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'*"Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio"* di cui all'articolo 4, comma 3 del *Regolamento Indennizzi* secondo il quale, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi che rispettivamente prevedono:

- *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*;
- *"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"*.

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.

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 21 luglio 2024, detratti i 90 giorni previsti come tempistica ordinaria per l'attivazione del servizio prevista dalle Condizioni generali di Contratto dalla sottoscrizione del 21 aprile 2024, e il *dies ad quem* nel 16 settembre 2024, data del deposito dell'istanza di conciliazione.

Pertanto, l'indennizzo spettante all'istante per i 57 giorni di disservizio sull'utenza n. 0584 1481674, al netto della nota di credito già erogata a tale titolo dall'operatore, è pari a:

- euro 427,50 (quattrocento ventisette/50) per la mancata attivazione del servizio voce secondo il parametro di euro 7,50 *pro die*;
- euro 570,00 (cinquecento settanta/00) per la mancata attivazione del servizio di collegamento ad internet in tecnologia FTTH secondo il parametro di euro 10,00 *pro die*.

Inoltre, la società Iliad, attesa la mancata attivazione dei servizi, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di tutto quanto eventualmente fatturato in relazione n. 0584 148xxxx, inclusa la somma pari ad euro 39,99 (trentanove/99) a titolo di

installazione del servizio. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito 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 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 ad euro 427,50 (quattrocento ventisette/50) per la mancata attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0584 148xxxx.
 - della somma pari ad euro 570,00 (cinquecento settanta/00) per la mancata attivazione del servizio di collegamento ad internet in tecnologia FTTH sull'utenza n. 0584 148xxxx.
3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso in caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia di tutto quanto eventualmente fatturato in relazione n. 0584 148xxxx, inclusa la somma pari ad euro 39,99 (trentanove/99) a titolo di installazione del servizio. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

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, 26 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.)