

**DELIBERA N. 46/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Iliad Italia S.p.A.**

**(GU14/730937/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 3 giugno 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 31/01/2025 acquisita con protocollo n. 0026243 del 31/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, intestataria di un contratto di tipologia privato di cui all’utenza n. 0586150xxxx, in convergenza con la linea mobile n. 347658xxxx, 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 e l’aumento di euro 2,00 sul piano tariffario dell’utenza mobile n. 347658xxxx, accettato per beneficiare della scontistica prevista per l’attivazione della fibra.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- il 26 luglio 2024 firmava un contratto per l’installazione della fibra sulla nuova utenza n. 0586150xxxx, corrispondendo “*la somma di euro 39,99 per l’installazione con fattura n.21001/FX/24/01F1xxxx emessa lo stesso giorno*”;
- il 27 luglio 2024 attivava la convergenza tra la predetta linea fissa e l’utenza mobile n. 347658xxxx, passando da un piano di euro 7,99 ad uno di 9,99 e potendo così beneficiare dello sconto previsto per l’attivazione della fibra, che da euro 24,99 sarebbe sceso ad euro 19,99;

- specificava che il cambio del profilo tariffario per l'utenza mobile *“era stato imposto da Iliad per usufruire dell'offerta fibra”* e di aver *“cominciato a pagare euro 9,99 sul mobile subito dopo aver firmato il contratto e cioè il 26/07/2024”*;
- in data 8 settembre 2024 era fissato l'appuntamento con il tecnico incaricato dell'installazione, ma *“nessuno si è presentato e nessun avvertimento di annullamento ricevuto”*, nonostante le telefonate e i reclami al call center dell'operatore;
- precisava che il 24 ottobre 2024 scadevano *“i 90 giorni, tempo massimo indicato dal contratto con Iliad per l'installazione della fibra”*;
- anche ai successivi appuntamenti con il tecnico incaricato dell'installazione della fibra, rispettivamente fissati per il 28 ottobre 2024 e per il 28 novembre 2024, *“nessuno si presenta e nessun avvertimento di annullamento ricevuto”*;
- precisava di aver inviato all'operatore *“3 reclami, 2 sono stati respinti e al terzo nessuno ha risposto”*;
- infine riceveva *“un'altra mail che mi fissa un ennesimo appuntamento con il tecnico per 06/12/2024”*.

In data 30 gennaio 2025 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:

- i) *“Rimborso bolletta n.21001/FX/24/01F1xxxx di euro 39,99 per l'installazione fibra mai avvenuta”*;
- ii) *“Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto che gli operatori come Iliad sono tenuti a corrispondere in automatico a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione tra utenti e operatori pari ad euro 7,5 x 41 = 307,50”*;
- iii) *“2 giorni di ferie lavorative per appuntamenti inadempienti e una domenica in casa per attendere il tecnico”*;
- iv) *“2 euro al mese in più pagati sulla telefonia mobile imposti da Iliad a partire dal 26/07/2024”*;
- v) *“10 euro mensili di operatore attuale che volevo cambiare installando la fibra con Iliad”*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Iliad ha fatto pervenire, in data 19 marzo 2025 e nel rispetto dei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto.

In particolare, l'operatore ha rilevato quanto segue:

- il 26 luglio 2024 l'utente sottoscriveva l'offerta *"Iliadbox Wi-Fi 7 da € 24,99/mese ovvero € 19,99/mese per utenti mobile iliad con offerta da € 9,99/mese, come previsto dal contratto. Pertanto per quanto riguarda l'upgrade dell'offerta mobile non vi è stata nessuna imposizione da parte di Iliad, ma l'utente ha scelto autonomamente di passare dall'offerta da € 7,99 a quella da € 9,99/mese"*;
- quanto al ritardo nell'attivazione del servizio fibra, precisava che, *"ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni Generali di contratto, ciò non è stato possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili a Iliad, la quale ha sempre fornito assistenza all'utente, riscontrato le segnalazioni sia tramite call center che per iscritto ed informato l'istante del fatto che la pratica era in gestione e che xxx stava effettuando i lavori necessari per l'attivazione della linea"*;
- specificava, inoltre, che *"in data 07.12.2024 l'utente ha rifiutato l'intervento del tecnico per l'installazione e successivamente ha esercitato il recesso dal contratto. Iliad ha già provveduto a rimborsare i costi di sottoscrizione del contratto mediante bonifico bancario e non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore"*.

Il gestore ha allegato i seguenti documenti:

- una schermata Mobo (schermata ad uso interno aziendale) inerente all'offerta attiva sull'utenza n. 0586150xxxx;
- la sintesi contrattuale dell'offerta *"iliadbox Wi-Fi 7"*;
- le Condizioni Generali di contratto;
- una schermata Mobo relativa agli eventi intercorsi per l'attivazione della fibra;
- una schermata Mobo contenente le risposte inviate ai reclami dell'istante e le comunicazioni circa lo stato dei lavori per l'installazione della fibra;
- una schermata Mobo relativa agli appuntamenti di volta in volta fissati con i tecnici addetti all'installazione della fibra;
- la ricevuta di bonifico eseguito il 26 febbraio 2025 in favore dell'utente per la somma di euro 39,99 a titolo di rimborso;
- la Carta dei Servizi.

La società Iliad ha, quindi concluso, che *"le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto"*.

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

### **3. La replica dell'istante.**

Nell'ambito del contraddittorio l'istante ha depositato il 24 marzo 2025 una memoria di replica con documentazione allegata, nella quale ha ribadito il corretto computo degli indennizzi richiesti, sulla base della normativa regolamentare vigente in materia, e la mancanza di comunicazioni per disdire i vari appuntamenti con i tecnici addetti all'installazione della fibra.

L'istante, inoltre, ha precisato quanto segue:

- il contratto firmato il 26 luglio 2024 *“imponessa di portare a 9.99 euro mensili l’offerta sul mobile, a fronte di un’offerta fibra di 19.90 mensili. Vi ho aderito in quanto sottoscrittore offerta fibra e in questi mesi ho dovuto pagare 2 euro in più sul mobile a fronte di una fibra mai installata”*;
- precisava che *“il ritardo dell’installazione della fibra è ascrivibile a Iliad perché è con Iliad che ho stipulato un contratto e non con xxx (...). Sarà poi Iliad a doversi rivalere nei confronti del proprio fornitore, ditta xxx, per la mancata installazione secondo le penali per inadempimento contrattuale e il conseguente risarcimento del danno”*;
- riceveva il rimborso di euro 39,99 (richiesti per l’installazione della fibra) con bonifico emesso in data 27 febbraio 2025, ossia *“solo dopo l’udienza del 30/01/2025”*;
- quanto alla domanda di rimborso del maggior costo pagato sul mobile precisava essere fondata *“in quanto legata all’offerta fibra mai partita ma di contro invece è partito l’istantaneo aumento sul mobile”*.

L’istante ha allegato cinque mail datate 9 agosto 2024, 18 ottobre 2024, 25 ottobre 2024, 29 novembre 2024 e 5 dicembre 2024 con le quali Iliad informava l’istante dei vari appuntamenti con il tecnico incaricato dell’installazione della fibra, appuntamenti previsti rispettivamente per le date del 8 settembre 2024, 28 ottobre 2024, 28 novembre 2024, 6 dicembre e 7 dicembre 2024.

L’istante ha concluso chiedendo che *“Iliad Italia S.p.A. si assuma le sue responsabilità, come è giusto che sia, e così facendo, almeno per una volta, a me, come ad ognuno di noi, in qualità di cittadino/utente di un servizio, siano restituiti il rispetto e la dignità di trattamento”*.

#### **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*, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere *“il rimborso bolletta n.21001/FX/24/01FIxxxx di euro 39,99 per l’installazione fibra mai avvenuta”*, si dichiara cessata la materia del contendere, in quanto risultata depositata agli atti la ricevuta del bonifico eseguito da Iliad in data 27 febbraio 2025 per il rimborso di euro 39,99.

Sempre in via preliminare, in relazione alle domande *sub iii)* e *sub v)*, con le quali l’istante richiede un indennizzo per *“2 giorni di ferie lavorative per appuntamenti inadempienti e una domenica in casa per attendere il tecnico”* e il rimborso di *“10 euro mensili di operatore attuale che volevo cambiare installando la fibra con Iliad”*, si precisa che tali richieste non possono formare oggetto della presente disamina ai sensi dall’articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, che vincola il contenuto decisorio 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". Le richieste menzionate, nello specifico, riguardano aspetti tipici del risarcimento del danno e, pertanto, 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, dunque, sulla mancata attivazione dei servizi in tecnologia fibra e sull'aumento di euro 2,00 per il diverso piano tariffario attivato sull'utenza n. 347658xxxx.

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, *"ciò non è stato possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili a Iliad, la quale ha sempre fornito assistenza all'utente, riscontrato le segnalazioni sia tramite call center che per iscritto ed informato l'istante del fatto che la pratica era in gestione e che xxxx stava effettuando i lavori necessari per l'attivazione della linea"*.

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 (cfr., *ex multis*, Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. n. 1743 del 26 gennaio 2007, Cass. n. 15677 del 3 luglio 2009 e Cass. II n. 936 del 20 gennaio 2010), 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 della fibra e conseguentemente del mancato rispetto delle tempistiche contrattuali, ha dichiarato che *“ciò non è stato possibile a causa di impedimenti tecnici non imputabili a Iliad, la quale ha sempre fornito assistenza all'utente, riscontrato le segnalazioni sia tramite call center che per iscritto ed informato l'istante del fatto che la pratica era in gestione e che xxx stava effettuando i lavori necessari per l'attivazione della linea”*.

L'operatore, a sostegno di quanto affermato, ha prodotto quattro schermate Mobo. Nella prima (doc. 4) sono elencati gli interventi occorsi nel processo di installazione della fibra dal 26 luglio 2024 al 18 dicembre 2024. Nella seconda (doc. 5) sono riportate le risposte ai reclami dell'istante: il primo reclamo (F6xxxx) del 17 settembre 2024, relativo a *“contestazioni sull'esercizio del recesso della linea fibra”*, risulta respinto perché *“i fatti riportati non dipendono da errori/comportamenti/azioni di Iliad Italia”*; il secondo reclamo (F6xxxx) del 28 ottobre 2024 per errata fatturazione *“non può essere accolto in quanto: Risulta infondata non essendosi verificate le condizioni necessarie per effettuare un rimborso”*. Nella terza schermata Mobo (doc. 6) è riportata una comunicazione indirizzata all'istante per informarlo che *“ci stiamo occupando della pratica per l'attivazione della tua offerta fibra: siamo in attesa di sbloccare l'installazione, sospesa a causa di ragioni tecniche non dipendenti da Iliad. In questo momento non sono richieste azioni da parte tua”*. Infine, nella quarta schermata Mobo (doc. 7) è contenuto il seguente avviso per l'istante *“il tecnico incaricato di attivare la tua offerta fibra Iliad ha tentato di mettersi in contatto con te senza successo. Ti ricordiamo che senza l'intervento del tecnico specializzato non sarà possibile procedere con l'attivazione del servizio richiesto. In questo momento non è richiesta alcuna azione da parte tua: verrai contatto nei prossimi giorni dal nostro Servizio Utenti per programmare un nuovo appuntamento”*.

La documentazione prodotta dall'operatore, tuttavia, non è idonea ad escluderne la responsabilità. Nella specie, atteso che il termine di 90 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto per l'attivazione della fibra scadeva il 24 ottobre 2024, la società Iliad avrebbe dovuto indicare nel dettaglio le azioni intraprese per portare a compimento l'azione richiesta, motivando tecnicamente la previsione di attivazione, nonché produrre prova di aver tempestivamente informato l'istante circa lo stato di avanzamento dei lavori o la sospensione degli stessi. Le schermate Mobo prodotte, di contro, anche se riproducono il contenuto di asserite comunicazioni inviate all'istante, non sono corredate di ricevuta di accettazione e consegna e, di conseguenza, sono prive di valore probatorio.

Sul punto l'istante, in sede di controrepliche, ha precisato che *“nessuna e-mail è stata inviata dall'Azienda Iliad S.p.A. per disdire gli appuntamenti annunciati. Mi preme sottolineare che l'Azienda al contrario continuava ad inviarmi mail in cui si diceva che il tecnico sarebbe venuto anche dopo il mio rifiuto di continuare (...)”*. Nella memoria di controreplica, inoltre, l'istante ha precisato che *“quando si stipula un contratto con un gestore di comunicazioni, l'utente non è tenuto a sapere di che tecnici si serve il gestore per installare la fibra (...); detto ciò si evince in modo chiaro e circostanziato che il*

*ritardo dell'installazione della fibra è ascrivibile a Iliad S.p.A. perché è con Iliad che ho stipulato un contratto”.*

A conferma di quanto sostenuto, l'istante ha prodotto cinque mail datate 9 agosto 2024, 18 ottobre 2024, 25 ottobre 2024, 29 novembre 2024 e 5 dicembre 2024 con le quali Iliad informava l'istante dei vari appuntamenti con il tecnico incaricato dell'installazione della fibra, appuntamenti previsti rispettivamente per le date del 8 settembre 2024, 28 ottobre 2024, 28 novembre 2024, 6 dicembre e 7 dicembre 2024. Tale situazione ha inevitabilmente indotto l'istante a confidare nell'attivazione del servizio fibra richiesto, configurandosi così 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, ravvisandosi gli estremi per l'applicazione dell'art. 4, commi 1 e 2, del Regolamento sugli Indennizzi, ad avviso dei quali:

- *“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 la fibra risulta essere un servizio fornito su banda ultra-larga (nel caso di specie tecnologia FTTH).

Ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel 24 ottobre 2024, detratti i 90 giorni previsti come tempistica ordinaria per l'attivazione del servizio prevista dalle Condizioni generali di Contratto dalla sottoscrizione del 26 luglio 2024, e il *dies ad quem* nel 7 dicembre 2024, data in cui l'istante ha rifiutato l'intervento del tecnico per l'installazione della fibra ed ha successivamente esercitato il diritto di recesso.

Pertanto l'indennizzo spettante all'istante per i 44 giorni di disservizio sull'utenza n. 0586150xxxx è pari a:



- euro 300,00 (trecento/00) per la mancata attivazione del servizio voce in tecnologia VOIP secondo il parametro di euro 7,50 *pro die*;
- euro 440,00 (quattrocentoquaranta/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. 0586150xxxx, al netto di eventuali rimborsi e/o note di credito già emesse. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

Sull'aumento di euro 2,00 per il diverso piano tariffario attivato sull'utenza n. 347658xxxx.

L'istante lamenta l'addebito di *"2 euro al mese in più pagati sulla telefonia mobile n. 347658xxxx imposti da Iliad a partire dal 26/07/2024"*, laddove l'operatore ha eccepito che *"per quanto riguarda l'upgrade dell'offerta mobile non vi è stata nessuna imposizione da parte di Iliad, ma l'utente ha scelto autonomamente di passare dall'offerta da euro 7,99 a quella da euro 9,99/mese"*.

La doglianza è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Per meglio comprendere la vicenda oggetto di doglianza è necessario ricostruire brevemente i fatti.

Dalla documentazione prodotta dalle parti, risulta che in data 26 luglio 2024 l'istante ha sottoscritto l'offerta *"Iliadbox Wi-Fi 7"*, che comportava *"l'accesso ai servizi su rete fissa di telefonia vocale a commutazione di pacchetto con protocollo IP (VoIP) e di connessione a Internet tramite fibra ottica (Fiber To The Home - FTTH), unitamente ai servizi aggiuntivi e/o opzionali"*.

Il prezzo dell'offerta prevedeva il costo di installazione pari ad euro 39,99 e il costo ricorrente pari ad *"euro 24,99/mese – 19,99/mese per utenti mobile Iliad"*.

Con riferimento al costo ricorrente, per la parte che qui interessa, l'opzione di euro 19,99 mensili era *"condizionata alla titolarità di un'offerta mobile iliad voce+dati a partire da 9,99€ e all'impostazione per entrambe le offerte (fissa e mobile) di un metodo di pagamento automatico (IBAN, carta di credito, carta prepagata)"*, così come specificato nella sintesi contrattuale.

Dalla vicenda così ricostruita emerge che l'istante, avendo attivo sull'utenza mobile n. 347658xxxx un piano tariffario da euro 7,99 che non gli consentiva di accedere alla scontistica prevista per la fibra, ha deciso di modificare tale profilo e passare ad un piano da euro 9,99 per poter attivare *"il vantaggio Fibra + Mobile"*, come dimostrato dalla schermata Mobo (doc.1). In tale documento, inoltre, si precisa che la convergenza tra l'utenza n. 0586150xxxx e il mobile n. 347658xxxx è stata attivata il 27 luglio 2024, come confermato dalla mail del 26 luglio 2024 con oggetto *"conferma sottoscrizione offerta"*

*fibra*”, dove sono riportare le istruzioni da seguire per attivare il vantaggio Fibra + Mobile.

Seppur il passaggio al diverso piano tariffario per l’utenza mobile non costituiva un’imposizione, poiché l’essere in possesso di un’offerta mobile di euro 9,99 non era configurato come condizione imprescindibile e obbligatoria per l’attivazione della fibra ma solo per poter godere di un prezzo ridotto, è altrettanto evidente che l’istante aveva aderito a tale profilo tariffario solo per poter beneficiare della scontistica prevista per la fibra. La mancata attivazione di tale servizio ha, difatti, determinato l’istante a chiedere in questa sede un rimborso per la differenza di euro 2,00 mensili tra i menzionati piani tariffari dell’utenza mobile.

Nonostante l’istante lamenti il maggior addebito sull’utenza mobile a partire dal 27 luglio 2024, è opportuno ricondurre la legittimità della richiesta di rimborso al termine contrattualmente previsto per l’attivazione della fibra, ossia il 24 ottobre 2024, atteso che prima di tale data, essendo l’operatore ancora nei termini per l’attivazione del servizio di accesso ad internet in tecnologia FTTH, la differenza di euro 2,00 mensili risulta giustificata.

Individuato quindi il *dies a quo* nel 24 ottobre 2024 e considerato quale *dies ad quem* il 7 dicembre 2024, data in cui l’istante ha rinunciato all’attivazione della fibra, si ritiene dunque equo disporre la restituzione dell’importo pari ad euro 4,00 relativo alle mensilità novembre e dicembre 2024.

Diversamente, per il periodo successivo al 7 dicembre 2024, data in cui l’utente ha rinunciato all’attivazione del servizio di accesso ad Internet in modalità fibra, rientra nella libertà negoziale della parte la decisione se mantenere il nuovo profilo.

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 presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell’istante gli importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, della somma di euro 300,00 (trecento/00) per la mancata attivazione del servizio voce e della somma di euro 440,00 (quattrocentoquaranta/00) per la mancata attivazione del servizio di collegamento ad internet in tecnologia FTTH sull’utenza n. 0586150xxxx.

3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno o 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. 0586150xxxx, al netto di eventuali rimborsi e/o note di credito già emesse. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.
4. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento), oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, della somma di euro 4,00 addebitati sull'utenza n. 347658xxxx per i mesi di novembre e dicembre. 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, 3 giugno 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.)