COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 20/2025

Estratto del processo verbale della seduta 7 del 29 settembre 2025

Oggetto: Definizione della controversia *xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx* Vs Iliad Italia S.p.A. GU14/746012/2025

Presiede il Presidente	Mario Trampus
Sono presenti:	
il vicepresidente	Renato Carlantoni
il componente	Maria Masau
Verbalizza	Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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

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

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

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*", come modificata, da ultimo, dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dall'allegato C alla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "*il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53*";

VISTO l'Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni, e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e) sulla "definizione delle controversie", stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza del 09/04/2025 di ***xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx*** acquisita al prot. n.0092187 di pari data;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1.Posizione dell'istante

Parte istante, il 30.12.2024, richiede a Iliad l'attivazione della fibra, verificando la copertura sul sito e pagando subito euro 39,90.-. A mezzo e mail riceve il contratto, ma parte di esso è in inglese, non in italiano come previsto dalla normativa. Dopo giorni senza contatti, a metà gennaio 2025 un tecnico OpenFiber conferma che la zona non è effettivamente coperta dalla fibra, nonostante risulti il contrario, e consiglia di attendere la copertura entro fine del mese di gennaio 2025. A metà febbraio, senza aggiornamenti, l'utente contatta Iliad, che però nega la fibra per la zona non coperta, pur risultando dal sito ancora disponibile. L'utente apre un reclamo per il rimborso della somma pagata, ma riceve un rifiuto secco.

Sulla base di tali premesse chiede:

a) il rimborso di € 39,90.- relativo al pagamento effettuato;

b) l'indennizzo di € 500,00.-.

Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 539,00.- (*cinquecentotrentanove/00*).

2. Posizione dell'operatore

Parte convenuta, con memoria difensiva del 26.05.2025, deduce che, in data 30.12.2024, l'utente ha sottoscritto l'offerta "Iliadbox Wi-Fi 7" a € 25,99.-/mese. L'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto prevede che i servizi siano attivati entro 90 giorni, salvo impedimenti tecnici non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica (doc.2).

Tuttavia, il 16.02.2025, l'operatore Open Fiber, incaricato dell'attivazione, ha dichiarato la linea non attivabile per impossibilità tecnica, perché il civico dell'utente, nonostante Open Fiber lo avesse inizialmente dichiarato come coperto, in realtà si trova in un'area scoperta dalla fibra per un errore di georeferenziazione. Questa comunicazione è stata inviata all'utente il 18.02.2025, con conseguente risoluzione del contratto. Infine, i costi di attivazione di € 39,99.- sono stati rimborsati tramite bonifico bancario e pertanto alcuna restituzione è dovuta.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio, la stessa è infondata poiché l'utenza non era attivabile per cause tecniche non imputabili al gestore, circostanza comunicata entro i termini contrattuali; inoltre la quantificazione di € 500,00.- a titolo di indennizzo è sproporzionata e rappresenta una domanda di risarcimento dei danni di competenza dell'Autorità giudiziaria.

Avendo l'operatore rispettato gli accordi contrattuali e le disposizioni legislative che regolano la materia, alcuna responsabilità può essere allo stesso attribuita e pertanto le richieste di rimborso e indennizzo sono infondate e devono essere rigettate.

3. Memoria di replica di parte istante.

Parte istante, con successiva memoria di replica del 27.05.2025, contesta la memoria difensiva del gestore convenuto, sostenendo che il contratto è valido dal dicembre 2024, non aprile 2025, e possiede una sintesi contrattuale in essere dal mese di ottobre 2024, con tempi di attivazione inferiori a 90 giorni.

Pur riconoscendo che l'errore tecnico è di Open Fiber, sostiene che la responsabilità commerciale è di Iliad, la quale ha fornito pubblicità ingannevole sulla copertura, inducendolo all'acquisto di un servizio non disponibile, violando il Codice del Consumo.

L'utente denuncia di non essere stato informato tempestivamente del "ko della linea", nonostante gli archivi dell'operatore indicassero la copertura come attiva. Solo dopo aver contattato il servizio clienti del gestore, in data 16.02.2025, è venuto a conoscenza, con comunicazione tardiva del gestore del 18.02.2025, dell'impossibilità di attivazione del servizio: La condotta del gestore costituisce violazione degli obblighi informativi e limita i diritti dell'utente. L'utente richiede un indennizzo di € 500,00.- legittimo, anche se il motivo è tecnico, a causa della mancata informazione tempestiva; importo che risulta proporzionato ai danni materiali e morali subiti. Atteso che il servizio di fibra rientrava nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con finalità di estensione della banda larga nelle aree meno servite, l'istante sospetta che Iliad e Open Fiber abbiano indebitamente beneficiato di fondi pubblici PNRR vendendo un servizio non disponibile. Chiede al Corecom di approfondire questa circostanza con segnalazione agli organi competenti.

Alla luce di quanto sopra, chiede che il Corecom:

-dichiari l'inidoneità formale della procura depositata da Iliad;

-dichiari nullo il contratto per errore essenziale e pratica commerciale scorretta;

-riconosca la responsabilità di Iliad per la mancata attivazione e la pubblicità ingannevole;

-condanni Iliad al pagamento dell'indennizzo richiesto;

-valuti l'opportunità di segnalare l'accaduto agli organi competenti per verifiche circa il PNRR e le pratiche commerciali.

4. Memoria di replica di parte convenuta

L'operatore convenuto, in data 15.07.2025, esaminata la memoria di replica dell'istante, precisa che la procura alle liti è idonea, risultando, nella visura camerale prodotta, il conferimento dei poteri di rappresentanza del suo amministratore delegato e per la quale l'odierno difensore, che ha autenticato la procura, è soggetto accreditato sulla piattaforma Conciliaweb, e delegato a rappresentare Iliad ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, per cui non è richiesta una procura generale o speciale autenticata. L'art. 14, comma 3, diversamente da quanto indicato nel successivo art. 23, comma 3, del Regolamento, non disciplina in modo specifico la forma della procura. Qualora l'Autorità dovesse ritenere fondata la sollevata eccezione di parte istante, chiede un termine per sanare l'eventuale inidoneità (doc. n. 8).

Per quanto attiene al merito, rileva che la differenza sulle Condizioni Generali di Contratto è minima e concerne solo l'indisponibilità del trasloco per gli utenti che hanno sottoscritto il contratto dopo il 23.04.2025. Produce, comunque, le CDG applicate al contratto de quo (doc. 9).

Inoltre, a riprova dell'avvenuto rimborso dei costi di sottoscrizione del contratto, deposita la contabile del bonifico (doc. 10).

Insiste per il rigetto dell'istanza per le motivazioni già adotte nella memoria difensiva.

5. Procedimento

In data 17.07.2025, prima dell'udienza di discussione, parte istante, in ossequio a quanto previsto dagli artt. 331 c.p.p., 361 c.p. e 328 c.p, ha prodotto nel fascicolo documentale (doc. n. prot

181450 d.d. 17.07.2025), una formale diffida a tale Autorità alla trasmissione degli atti e della notizia di reato ravvisabile per i fatti indicati nella propria istanza e nella memoria di replica. Nello specifico l'istante ribadisce che nel mese di dicembre 2024 ha richiesto l'attivazione della fibra su un indirizzo coperto. La copertura è rimasta confermata durante tutta la trattativa e anche dopo la prima udienza al Corecom. Solo dopo reclami insistenti, il suo indirizzo è stato improvvisamente dichiarato non coperto. Sospetta che Iliad o Open Fiber abbiano beneficiato indebitamente di fondi pubblici del PNRR senza completare i lavori previsti. Evidenzia che il piano "Italia a 1 Giga", finanziato con fondi del PNRR, mira a portare la connettività a 1 Gida/s in download e 200 Mbit/s in upload alle unità immobiliari che non sono coperte da almeno una rete in grado di fornire velocità di connessione pari o superiori a 300 Mbit/s.

Chiede, inoltre, che la presente istanza venga verbalizzata e inserita negli atti dell'udienza del 17.07.25 e si riserva di adottare ulteriori iniziative, comprese eventuali denunce all'Autorità Giudiziaria e segnalazioni per omissione di atti d'ufficio qualora non venga rispettato il dovere di legge.

All'udienza di discussione del 17.07.2025, le parti si sono richiamate a quanto già prodotto agli atti. L'istante ha confermato che: "*in data 21/01/2025 il tecnico intervenuto per l'attivazione del servizio non ha potuto eseguire un tanto non trovando la cabina. Parte istante ribadisce che dopo la richiesta di attivazione del servizio ha ricevuto da Iliad solo un contratto scritto in inglese e che il reclamo fatto al gestore in data 16/02/2025 era telefonico e successivamente allo stesso Iliad gli ha comunicato la risoluzione del contratto*". Il responsabile del procedimento, prima di sottoporre la decisione all'Organo competente, ha chiesto alle parti di produrre, entro il 30 luglio 2025, l'email inviata da Iliad relativa al contratto stipulato dall'istante con i relativi allegati.

6. In via preliminare

L'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Preliminarmente, si evidenzia che l'eccezione di inidoneità della procura alle liti prodotta dal rappresentante di parte convenuta non è fondata, in quanto l'amministratore delegato di Iliad ha conferito la procura a rappresentare detta società all'odierno difensore, nei procedimenti promossi avanti ai Corecom e all'Agcom, indicando espressamente il campo di applicazione del mandato, sottoscritto dalle parti e autenticato digitalmente dallo stesso difensore, il tutto giusto quanto previsto dall'art. 83 del c.p.c. (doc. n. 8 di parte convenuta).

Per quanto attiene, le ulteriori richieste formulate dall'istante nella memoria di replica, si osserva quanto segue.

La richiesta di riconoscimento della responsabilità di Iliad per la mancata attivazione e la pubblicità ingannevole viene assorbita in quella formulata inizialmente dall'istante di riconoscimento di un indennizzo, riguardando il *thema decidendum*, ossia il fatto/inadempimento dedotto, e non le conseguenze indennizzatorie che sono rimesse comunque all'apprezzamento di merito dell'organo decidente sia nell'"*an*" che nel "*quantum*" (v. Delibera Agcom n. 276/13/Cons sulle Linee Guida).

Sulla valutazione dell'opportunità di segnalare l'accaduto agli organi competenti per le verifiche sul PNRR e le pratiche commerciali, alla quale è seguita, in data 17.07.2025, la diffida formale a questo Corecom di trasmissione degli atti alla Procura della Repubblica competente per l'eventuale notizia di reato individuabile su quanto illustrato e affermato dall'istante, nel corso del procedimento, si precisa che questa Autorità, ai sensi dell'art. 331 c.p.c., con comunicazione del

25.07.2025, ha trasmesso alla Procura della Repubblica di Udine l'intera documentazione relativa al contenzioso in oggetto.

La richiesta di dichiarazione della nullità del contratto, per l'asserita mancanza di elementi essenziali, viene rigettata in quanto esula dalla competenza di questo Corecom, il quale, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento. può intervenire solo su richieste di rimborsi/indennizzi o sulla cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente ma senza accertare la nullità formale del contratto, ex art. 1418 c.c. che è invece demandata al giudice ordinario.

Inoltre, sempre in via preliminare, si osserva che, con riferimento alla domanda sub a), relativa alla richiesta di rimborso dei costi di sottoscrizione del contratto, la materia del contendere è venuta meno avendo parte convenuta eseguito in data 16.05.2025, il bonifico bancario per l'importo di euro 39,99.- (*trentanove/novantanove*) (doc. 10 di parte convenuta).

7. Motivazione della decisione

A seguito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante sub b) e volta ad ottenere l'indennizzo di euro 500,00.- (*cinquecento/00*), è parzialmente accoglibile nei limiti di quanto di seguito precisato.

Dalla documentazione agli atti e dalle dichiarazioni fornite dall'istante all'udienza di discussione del 17.07.2025, è emerso che parte istante, in data 30.12.2024, ha aderito all'offerta commerciale di "Iliadbox Wi-Fi 7", con attivazione della fibra, in area bianca, facendo affidamento sul fatto che, come indicato nel sito di Iliad, veniva garantita la copertura di rete, tanto che contestualmente all'adesione gli veniva comunicata la nuova utenza fissa. Successivamente, in data 21.01.2025, a seguito del sopralluogo del tecnico di Open Fiber, l'istante veniva a conoscenza dell'impossibilità tecnica di attivazione del servizio richiesto (cfr. dichiarazioni a verbale dell'udienza discussione del 17.07.2025); detta circostanza veniva successivamente confermata da Iliad, in data 18.02.2025, con la comunicazione inviata all'istante di risoluzione contrattuale per impossibilità tecnica. Parte convenuta, con memoria difensiva, ha confermato, inoltre, la circostanza che l'indirizzo di attivazione del servizio, nonostante fosse stato inizialmente dichiarato come coperto da Open Fiber, in realtà si trovava in un'area non coperta dalla fibra e ciò per un errore di georeferenziazione (cfr. memoria difensiva di parte convenuta).

Ciò premesso si evidenzia che le parti di un stipulando (e poi stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche se non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza.

Esso, peraltro, si impone con maggior forza nei contratti di adesione, qual'è il contratto in oggetto, nei quali è una sola delle parti a predisporre unilateralmente il contenuto dell'accordo, senza possibilità per l'altra di disporre o modificare le clausole inserite. Inoltre, si deve evidenziare che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'art. 1218 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Ed ancora, la Delibera Agcom n. 417/01/Cons, allegato A, detta linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni dell'offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare, e la delibera Agcom n. 179/03/CSP, allegato A, all'articolo 4 sancisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa*".

Conseguentemente, nel caso de quo, le informazioni fornite inizialmente da Iliad erano inesatte o comunque idonee a indurre (e di fatto hanno indotto) in errore il consumatore circa l'esistenza o la natura del prodotto, oppure sulle sue caratteristiche principali.

In tali casi emerge, dunque, un comportamento commerciale del gestore che non può essere considerato trasparente e corretto, a seguito del quale parte istante ha fatto ragionevole affidamento sull'attivazione del servizio della fibra, in realtà poi non disponibile.

Dalla disamina della formulata richiesta alle parti, all'udienza del 17.07.25, di produzione dell'email di invio del contratto, non è stata fornita la prova di trasmisisone all'istante delle Condizioni generali di contratto o della Carta dei Servizi da parte di Iliad, dalle quali risulterebbe, come appurato nel corso dell'istruttoria, il termine di 90 giorni per l'attivazione del contratto, salvo impedimenti tecnici non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica.

Il gestore convenuto si è limitato a produrre la schermata del proprio sistema gestionale attinente la conferma di sottoscrizione dell'offerta fibra inviata all'istante, con indicati quali allegati: l'informativa privacy, le CGC e la carta dei servizi; trattasi però di prova autoreferenziale e non idonea a dimostrare l'avvenuta comunicazione all'utente, in particolare del termine di attivazione del contratto (cfr. email schermate prodotte da Iliad in data 25.07.2025)

D'altra parte, il ricorrente ha prodotto l'email ricevuta, in data 30.12.2024, dal gestore al momento dell'attivazione dell'offerta, nella quale viene riportato quanto segue: "*Il tuo indirizzo si trova in un'area bianca (vai qui per maggiori dettagli) e potrebbero volerci alcune settimane per l'attivazione della tua nuova linea fibra. In questo momento non sono richieste azioni da parte tua: nelle prossime settimane verrai contattato dal nostro partner tecnico per fissare l'appuntamento per l'installazione della tua iliadbox* ". Nell'email non vengono allegate le CGC, ma una sintesi contrattuale che fa riferimento solo ai tempi di attivazione per la fibra, di alcune settimane, nelle aree bianche, come riportato nel contenuto dell'email e specificato altresì nei dettagli della pagina dedicata alle zone bianche, alla quale parte istante poteva verificarne il contenuto cliccando il link riportato nell'email nella parte indicata "*vai qui per maggiori dettagli*" (cfr. email d.d. 30.12.2024 di parte istante prodotta il 25.07.2025).

Dunque, parte istante, pur avendo fatto affidamento sulla garantita copertura della fibra al momento della sottoscrizione del contratto, seppur non informato mediante l'invio delle condizioni generali di contratto relative al termine di 90 giorni per l'attivazione del servizio, avrebbe, comunque, dovuto attendere, nelle settimane successive, il sopralluogo del tecnico per l'istallazione della sua iliadbox e pertanto prima di tale data il servizio richiesto non era attivabile. In data 21.01.2025, il tecnico, a seguito del sopralluogo, ha comunicato all'istante l'impossibilità di attivare il servizio (cfr. verbale udienza d.d. 17.07.2025).

L'istante ha diritto al riconoscimento degli indennizzi, con esclusione dei danni morali, di competenza del giudice ordinario, e dei danni materiali non giustificati e documentati nel corso del presente contenzioso.

La fattispecie indennizzabile può essere ricondotta alla previsione di cui al comma 2 dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi, laddove viene disciplinato il ritardo di attivazione del servizio nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi e determinato, in € 7,50.- per ogni giorno, maggiorato di 1/3 trattandosi di servizio ultrabanda, così come disciplinato dall'art. 13, comma 2, del summenzionato Regolamento, per un importo totale di € 10,00.- al giorno.

Iliad dovrà corrispondere all'istante l'importo complessivo di euro 280,00.- (*duecento/ottanta*) così determinato: € 10,00.- x 28 giorni decorrenti dal 21.01.2025, data di intervento del tecnico (*dies*

a quo) al 18.02.2025 data di risoluzione del contratto (*dies a quem*), oltre agli interessi legali dalla domanda al saldo.

Tutto ciò premesso, per quanto argomentato in fatto e in diritto

DELIBERA

nell'istanza presentata dal sig. ***xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx*** , nei confronti della società Iliad Italia S.p.A., per le sue esposte motivazioni:

1. dichiara la cessazione della materia del contendere sulla richiesta di rimborso dei costi di sottoscrizione del contratto di euro 39,99.- (trentanove/novantanove) per avvenuto pagamento di parte convenuta nel corso del procedimento;

2. accoglie parzialmente l'istanza, con corresponsione da parte di Iliad Italia S.p.A a favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, dell'importo di euro 280,00.- (*duecento/ottanta*), a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 4, commi 1 e 2, e 13, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo;

3. dispone che Iliad Italia S.p.A. comunichi al Co.Re.Com FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'art. 20, comma 5 del Regolamento.

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

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (ww.agcom.it).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Direttore del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Trampus