



CORECOM Emilia Romagna



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/818101/2026

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Iliad XXX**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 02/03/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 02/03/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 27/02/2026, l'istante ha presentato in data 02/03/2026 istanza di definizione nei confronti di Iliad XXX, d'ora in poi Iliad, dichiarando quanto segue. "Il sottoscritto è titolare di contratto di utenza relativo al servizio mobile "Offerta Iliad Flash 120 2023 7.99€ Per sempre" dal 09/01/2023 (codice utente 6XXX9 - numero XXXXXX) (All.1). Il contratto prevede l'addebito diretto sul proprio conto corrente tramite SEPA DD (per un importo pari a quello del canone mensile). L'addebito relativo al mese di novembre 2025 è avvenuto mediante doppio prelievo, precisamente in data 12.11.2025 per Euro 7,99 (All. 2) e in data 13.11.2025 per ulteriori Euro 7,99 (All. 3) identificati come addebiti diretti sdd – sdd core: iliad-dshulo-liliad. L'addebito del 13.11.2025 di Euro 7,99 è stato, con accordo dell'istituto bancario, successivamente stornato (All.4). Malgrado sussistesse il regolare pagamento della ricarica effettuata in data 12.11.2005 il servizio di rete mobile veniva interrotto con la motivazione di "credito insufficiente". Nonostante i successivi solleciti avvenuti mediante il servizio clienti

177, con apertura del relativo reclamo MXXX1 del 17.11.2025 (All.5) e l'accoglimento dello stesso (All.6) il servizio non veniva riattivato e non mi è stato possibile utilizzare la sim mobile per tutto il mese comportando gravi disagi. In data 2.12.2025 - consigliatomi dal servizio clienti 177 - provvedevo, al fine di riattivare il servizio, ad effettuare un'ulteriore ricarica di 10 euro con la possibilità di richiederne successivamente, mediante apposita procedura, il rimborso (all. 7). Il rimborso mi veniva, successivamente, rifiutato (all. 8). In data 11 dicembre 2025 si è provveduto, via PEC, ad inviare reclamo con circostanziata e precisa descrizione della problematica ed espressa richiesta di rimborso della suddetta ricarica e di indennizzo derivante dalla interruzione del servizio (all. 9). Iliad XXX, in data 29/12/2025, mi comunicava, il rigetto della stessa con motivazioni generiche senza entrare nel merito delle contestazioni avanzate (all.10)". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) rimborso di euro 10,00; b) indennizzo di euro 142,5 per i 19 giorni di sospensione del servizio; c) indennizzo di euro 300,00 per la risposta al reclamo "generica e non adeguatamente motivata". In data 21/04/2026, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore come nel seguito. "Iliad ... sostiene che l'addebito di € 7,99 del 12/11/25, oggetto della discordia, 'non si riferisce all'utenza XXXXXX oggetto del contendere ma ad altra utenza mobile su cui il Sig. XXX ha impostato lo stesso metodo di pagamento'. Ciò è privo di ogni fondamento in quanto non sono intestatario di altra utenza mobile con addebito diretto. Il Sig. Avvocato XXX dimentica, inoltre, che ogni addebito diretto è in possesso del proprio RUM. Il RUM (Riferimento Unico Mandato) nell'addebito bancario è un codice identificativo univoco, essenziale per gli addebiti diretti SEPA (SDD). Identifica l'autorizzazione data dal debitore al creditore per prelevare somme ricorrenti (come bollette o abbonamenti) dal conto. Ogni mandato di addebito diretto (SDD) ha il suo RUM specifico per tracciare i pagamenti. Gli addebiti del 12 e 13 novembre 2025 hanno il medesimo RUM identificativo (SDD CORE: ILIAD-DSHULO-1 ILIAD) riferito al mio nominativo ed alla mia utenza. Il versamento, quindi, è stato regolarmente effettuato come si evince anche dal reclamo presentato e accolto da Iliad in data 19.11.2025. Il motivo per cui, successivamente, non mi sia stata data la possibilità di utilizzare il servizio nonostante vi sia stato regolare pagamento del quale la stessa Iliad aveva dato conferma mi è sconosciuto se non che dipenda da cause tecniche o amministrative".

Costitutosi con memoria del 17/04/2026, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree in quanto infondate in fatto e in diritto, oltre che non provate, per i motivi di seguito esposti. "Il Sig. XXX è titolare dell'utenza mobile n. XXXXXX (ID XXXXXX) con offerta tariffaria 'a forfait' denominata 'Iliad Flash 120 2023 a € 7,99' che si rinnova mensilmente tramite ricarica del credito effettuata con il metodo di pagamento scelto in sede di adesione (nel caso di specie: 'addebito diretto SEPA'). Dalle verifiche effettuate dal Servizio Clienti Iliad non risulta alcun 'doppio addebito' a sistema per la mensilità in questione. È stato invece appurato un rifiuto dell'addebito SEPA relativo alla ricarica per il rinnovo mensile dell'offerta da parte dell'istituto di credito dell'utente. Pertanto, a seguito del mancato buon fine del pagamento mensile dell'offerta tariffaria, in data 17/11/2025 alle ore 09:12 Iliad inviava all'utente un SMS di Alert informandolo del rifiuto del pagamento SEPA nonché alle ore 09:22 ed alle ore 10:02 della conseguente necessità di effettuare una ricarica manuale per poter rinnovare l'offerta tariffaria a forfait di € 7,99 (come si evince dallo storico degli estratti di gestione amministrativa e degli 'Alert' inerenti l'utenza XXXXXX che si producono quale Doc 1 e che si rimettono, per estratto, a seguire). Nonostante tali espliciti avvisi, l'utente ometteva di effettuare la ricarica del credito, determinando così l'impossibilità di rinnovare l'offerta mensile a forfait. Contrariamente a quanto sostenuto in ricorso, Iliad non ha mai effettuato alcuna 'sospensione amministrativa' dell'utenza ma, a fronte del mancato pagamento del canone, ha applicato a tale utenza la cd. 'Tariffa Base' a consumo, così come specificato nei documenti contrattuali (vedi Doc 3, Doc 4 e Doc 5). Il Servizio Clienti Iliad forniva puntuale riscontro alla controparte chiarendo come il rifiuto del pagamento non fosse dipeso da proprie inefficienze o responsabilità, bensì dall'istituto bancario dell'utente ribadendo altresì la necessità di effettuare una ricarica del credito residuo sull'utenza per poter ripristinare l'offerta tariffaria 'a forfait' (cioè la 'Iliad Flash 120 2023 a € 7,99'). Solo in data 02/12/25 l'utente provvedeva ad effettuare la ricarica di € 10,00 del credito residuo presente sull'utenza XXXXXX. A seguito di tale ricarica del credito, l'offerta 'Iliad Flash 120 2023 a € 7,99' si rinnovava correttamente. La richiesta di rimborso della suddetta ricarica di € 10,00 veniva legittimamente rifiutata da Iliad in quanto tale somma era necessaria a coprire il costo del canone mensile non andato a buon fine tramite il pagamento SEPA. Quanto all'addebito di € 7,99 del 12/11/25 lo stesso non si riferisce all'utenza XXXXXX oggetto del contendere ma ad altra utenza mobile su cui il Sig. XXX ha impostato lo stesso metodo di pagamento. A riprova di ciò si producono agli atti quali Doc 1 e 2 le schermate di gestione tecnico/amministrativa da cui si evince come alla data del 12/11/25 non sia presente alcuna ricarica del credito residuo

dell'utenza XXXXXX e di rinnovo dell'offerta tariffaria. Anche in sede di conciliazione (UG/XXX/2026), Iliad ribadiva le sue estese circostanze all'utente precisando l'assenza di proprie responsabilità sull'accaduto, ma la controparte insisteva nelle pretese e nessun accordo veniva raggiunto. La narrazione dell'istante, che descrive una 'indebita sospensione' a fronte di un 'regolare pagamento', è pertanto smentita dai fatti e dalle produzioni. Si sottolinea infatti come non vi sia stata nessuna sospensione del servizio in quanto l'utenza era perfettamente attiva e funzionante anche in assenza di rinnovo dell'offerta tariffaria. Infatti, come precisato anche nei documenti contrattuali (vedi Doc 3, Doc 4 e Doc 5), in caso di mancato rinnovo dell'offerta a forfait con chiamate illimitate, l'utenza continua comunque a funzionare normalmente, ma con l'applicazione del Piano Tariffario Base a consumo. Il fatto che il cliente non riuscisse ad effettuare telefonate deriva dal semplice fatto che l'utenza non aveva più credito residuo, neanche quel minimo per poter addebitare le telefonate effettuate con tale piano tariffario a consumo. Si sottolinea infatti come l'utenza potesse ricevere normalmente qualsiasi telefonata in entrata ed effettuare chiamate verso i numeri di emergenza. Per poter invece effettuare telefonate in uscita l'utenza doveva obbligatoriamente avere il credito necessario per l'addebito delle chiamate a consumo, come previsto dal contratto e dal Documento di Trasparenza Tariffaria. Nessuna 'sospensione del servizio' è mai stata perpetrata da parte di Iliad. La causa dei motivi di doglianza oggi rappresentati è unicamente da ricercarsi nel fallimento della procedura di pagamento SEPA scelto dal cliente e dal conseguente mancato rinnovo del piano tariffario a forfait (a cui si è aggiunta la circostanza per cui sull'utenza non era presente neanche quel minimo di credito residuo per poter almeno effettuare le chiamate con tariffa a consumo). Tale evento non è di certo imputabile a Iliad ma è direttamente riconducibile alla responsabilità dell'utente e del suo istituto bancario ex art. 1227 c.c. 5 1) SULLA LEGITTIMA APPLICAZIONE DELLE CLAUSOLE DEL CONTRATTO E SULL'ASSENZA DI PRESUPPOSTI PER L'INDENNIZZO La pretesa principale dell'istante si fonda su un presupposto errato: quello di aver subito una 'sospensione amministrativa' illegittima. In realtà, il servizio non è mai stato sospeso ma, a causa del mancato rinnovo dell'offerta dovuto al fallimento del pagamento SEPA, è stata applicata all'utenza la Tariffa Base a consumo che, in assenza di credito residuo sull'utenza, non ha permesso al cliente di effettuare chiamate in uscita. Per completezza istruttoria questa difesa ha prodotto agli atti della procedura quale Doc 2 lo storico dei rinnovi delle offerte tariffarie sull'utenza da cui si evince (vedi estratto a seguire) come, in occasione delle sue estese incombenze la ricarica del credito residuo, il rinnovo dell'offerta tariffaria a forfait non fosse andata a buon fine dal 08/11/25 (data di rinnovo naturale dell'offerta) al 02/12/25 (data di ricarica manuale dei 10 euro). La circostanza non si sostanzia pertanto in una sanzione od un'azione discrezionale di Iliad, ma di un automatismo contrattuale previsto in caso di mancato pagamento del corrispettivo (si vedano all'uopo le espresse clausole contrattuali in essere tra le parti che si producono quali Doc 3, 4 e 5). L'istante richiede un indennizzo per una asserita 'sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti'. Tale norma è palesemente inconferente al caso di specie. La giurisprudenza e le delibere AGCOM sono costanti nel negare il diritto all'indennizzo quando il disservizio è causato da una condotta imputabile all'utente. Trova piena applicazione, al riguardo, il principio generale sancito dall'art. 1227 c.c. sul concorso del fatto colposo del creditore. Inoltre, pur essendo stato avvisato tramite SMS in data 17/11/2025 della necessità di ricaricare, l'istante ha atteso fino al 02/12/2025 per farlo, procrastinando così la situazione lamentata. Come chiarito dalle Linee Guida AGCOM (Delibera n. 276/13/CONS), 'se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto'. Nel caso di specie, la colpa è da ascrivere interamente all'utente, pertanto nessun indennizzo è dovuto. La richiesta di € 142,50 è, di conseguenza, totalmente infondata e deve essere rigettata. 2) SULL'INFONDATEZZA DELLA RICHIESTA DI RIMBORSO L'istante richiede il rimborso di € 10,00, corrispondenti alla ricarica effettuata in data 02/12/2025. Tale richiesta è palesemente pretestuosa. La ricarica si è resa necessaria per coprire il costo del canone mensile di € 7,99 che non era stato saldato a causa del rifiuto del pagamento SEPA. Senza tale ricarica, infatti, l'offerta non si sarebbe potuta rinnovare. La somma versata non è un costo aggiuntivo od ingiusto, ma semplicemente il corrispettivo dovuto per la fruizione del piano tariffario del servizio per il mese di riferimento. Pertanto, non sussiste alcun diritto al rimborso. 3) SULL'INFONDATEZZA DELLA RICHIESTA DI INDENNIZZO PER MANCATA OD INIDONEA RISPOSTA AL RECLAMO Il Sig. XXX lamenta di aver ricevuto risposte 'generiche' ai suoi reclami, chiedendo un indennizzo di € 300,00. Anche tale doglianza è priva di fondamento. Come risulta dalla cronologia dei fatti, il Servizio Clienti ha le segnalazioni ricevute ed all'esito delle verifiche interne ha comunicato all'utente che il problema non era un doppio addebito od un errore di Iliad, ma un rifiuto del pagamento da parte del suo istituto di credito. La risposta fornita, pertanto,

non era 'generica', ma precisa e corrispondente alla realtà dei sistemi aziendali. L'insoddisfazione dell'utente per una risposta che non accoglie le sue pretese non rende la risposta stessa 'inidonea' ai fini del riconoscimento dell'indennizzo. Non sussistono pertanto i presupposti per l'erogazione di alcuna somma a tale titolo. La scrivente difesa ritiene le su estese argomentazioni e produzioni documentali assorbenti ogni tipo di contestazione e si riserva, comunque, di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire entro i termini di cui alla Delibera alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte. Per completezza istruttoria si producono agli atti le Condizioni Generali di Contratto Iliad (Doc 3), la Carta dei Servizi Iliad (Doc 4) nonché il Documento di Trasparenza Tariffaria dell'Offerta 'Iliad Flash 120 2023 a € 7,99' (Doc 5) dalle quali si possono evincere le pattuizioni negoziali in essere tra le parti. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad XXX, come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso con conseguente archiviazione del procedimento.

Dalla documentazione in atti emerge che, nelle date del 12 e 13 novembre 2025, sul conto corrente dell'istante venivano effettuati due addebiti SEPA di euro 7,99 ciascuno, con causale "SDD CORE: ILIADDSHULO-1 ILIAD", cui faceva seguito, in data 13 novembre, uno storno di euro 7,99. Secondo la ricostruzione dell'operatore, invece, per la mensilità in questione non ci sarebbe alcun doppio addebito a sistema, bensì un rifiuto dell'addebito SEPA da parte dell'istituto di credito del cliente. Per questo motivo, informa la memoria, Iliad "in data 17/11/2025 alle ore 09.12 inviava all'utente un SMS di Alert informandolo del rifiuto del pagamento SEPA nonché alle ore 09:22 ed alle ore 10:02 della conseguente necessità di effettuare una ricarica manuale per poter rinnovare l'offerta tariffaria a forfait di euro 7,99". Nonostante tali avvisi, l'utente ometteva di effettuare la ricarica del credito (rendendo impossibile il rinnovo dell'offerta mensile) e vi provvedeva solo il 2 dicembre. Inoltre, precisa l'operatore, l'addebito di euro 7,99 del 12/11/2025 non si riferisce all'utenza in contestazione, ma ad altra utenza mobile, su cui l'istante ha impostato lo stesso metodo di pagamento. Il fatto che il cliente non riuscisse ad effettuare telefonate deriva dal fatto che non aveva più credito residuo, nemmeno il minimo per addebitare le telefonate con piano al consumo. L'istante, che non ha smentito gli sms di alert, ha tuttavia negato di essere intestatario di altra utenza mobile con addebito diretto ed evidenziato che gli addebiti del 12 e 13 novembre hanno il "medesimo RUM identificativo", per cui ritiene il versamento regolarmente effettuato, come si evince dal reclamo presentato e accolto da Iliad in data 19 novembre. Ebbene, in mancanza di elementi idonei a dimostrare che l'addebito del 12 novembre riguardasse un'utenza diversa da quella in contestazione o, comunque, che il credito fosse insufficiente, che il disservizio de quo si è verificato per cause non imputabili all'operatore, oltre che alla luce del riscontro di Iliad ("Ciao XXX, ti comunichiamo l'accoglimento, in data 19/11/2025, del reclamo MXXX1 del 17/11/2025 relativo al disconoscimento di addebiti e aperto per la linea mobile, in quanto è stata valutata positivamente"), l'istante avrà diritto alla liquidazione di un indennizzo riconducibile, in via analogica, alla fattispecie di cui all'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. L'istante avrà dunque diritto alla liquidazione di un importo complessivo pari ad euro 95,00 calcolati su 19 giorni di disservizio. Si è valutato di ridurre di 1/3 l'indennizzo giornaliero di euro 7,50, previsto per la sospensione/cessazione amministrativa, in quanto la mancanza di credito sulla SIM rende comunque fruibili i servizi di chiamata e SMS/MMS in entrata e le chiamate di emergenza. Parimenti, viene accolta la domanda relativa al rimborso della somma di 10,00 euro, corrisposta per la ricarica del 2 dicembre. Viene invece respinta la richiesta di cui al punto c) in quanto la liquidazione disposta per il disservizio principale esclude il riconoscimento previsto dall'art. 12 del succitato allegato A alla delibera 347/18/CONS. Su quanto oggetto di indennizzo/rimborso l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

#### DETERMINA

- Iliad XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/03/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Iliad XXX per le motivazioni in premessa. 2. Iliad XXX è tenuta a liquidare all'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 95,00 (novantacinque/00) ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS; II. euro 10,00 (dieci/00) a titolo di rimborso. 3. Iliad XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Caterina Brancaleoni