CORECOM Comitato Regionale per le Comunicazioni VENETO	Presidente Vice Presidente Dirigente	Marco Mazzoni Nicoletti Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli Maurizio Santone

Deliberazione n. 31 del 23.07.2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / ILIAD ITALIA S.P.A. (GU14/739918/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	**X**	
Fabrizio Comencini	**X**	
Stefano Rasulo	**X**	
Enrico Beda	**X**	
Edoardo Figoli	**X**	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del 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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni"*, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 11/03/2025 acquisita con protocollo n. 0063044 del 11/03/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquista agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in data 15/01/2024, stipulava contratto con il Gestore Iliad Italia S.p.A., richiedendo l'attivazione dei servizi fonia e fibra su utenza di nuova attivazione (utenza assegnata in fase di stipula del contratto n. XXXXXXXXXX.

La richiesta veniva correttamente presa in carico; ed infatti, veniva emessa fattura di euro 39.99, con addebito dei costi di installazione.

In data del 20/11/2024 veniva avviato Procedimento GU5/717028/2024. Ad oggi, nonostante i reiterati solleciti effettuati al servizio clienti, i servizi fonia e fibra non sono mai stati attivati, con grave disagio arrecato al ricorrente.

L'utente quindi chiede:

i. l'attivazione dei servizi fonia e fibra;
ii. l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi fonia e fibra, ex art.4 dell'allegato a alla d.347/18/cons, dal 14/04/2024 a tutt'oggi per un totale, ad oggi, di 332 giorni e comunque sino alla data di attivazione dei servizi; l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
iii. la ripetizione della fattura n. 21001/fx/24/00w61096, pari ad euro 39,99;
iv. il rimborso delle spese di procedura ed assistenza

2. La posizione dell'operatore

Il sig. XXXXXXXha sottoscritto, il 15.01.2024, l'offerta Iliadbox Wi-Fi 6 da € 19,99/mese. Nella fornitura di servizi di telecomunicazioni in aree bianche gli operatori retail (come Iliad) si rivolgono all'operatore concessionario del bando BUL (aggiudicato nello specifico ad Open Fiber) per richiedere l'attivazione della linea in fibra e successivamente attivare il servizio al cliente finale. Quindi nel caso specifico Iliad si è avvalsa di Open Fiber quale fornitore Wholesale. L'attivazione dei servizi è subordinata alla disponibilità delle infrastrutture, al rilascio delle necessarie autorizzazioni da parte degli Enti Locali e all'esecuzione dei lavori da parte del gestore dell'infrastruttura Open Fiber. Al momento della sottoscrizione del contratto l'utente è stato informato circa le maggiori tempistiche di attivazione dei servizi, essendo il suo indirizzo in un'area bianca, vale a dire un'area nella quale Open Fiber per completare l'installazione della Fibra deve completare l'ultima tratta fino alla sede del cliente e, a tale scopo, tipicamente deve richiedere ed attendere l'autorizzazione ai lavori di enti esterni. Difatti, l'ordine di attivazione è stato sospeso in attesa che il provider Open Fiber, più volte sollecitato dallo scrivente operatore mediante l'apertura di numerosi ticket tecnici, ottenesse i permessi da parte del Comune e di Enel al fine di procedere all'installazione della linea. Tale circostanza è stata comunicata molteplici volte all'utente sia tramite call center che per iscritto. Non vi è dubbio, quindi, sul fatto che l'istante sia stato sempre informato sull'andamento della vicenda oggetto del presente procedimento e che Iliad abbia pienamente assolto i propri oneri informativi oltre ad aver fatto tutto quanto in suo potere per velocizzare i tempi di attivazione. Peraltro, si evidenzia che l'art. 1.2 delle Condizioni Generali di Contratto Iliad statuisce espressamente che "i Servizi sono forniti esclusivamente nelle aree coperte da tecnologia FTTH e previa verifica dell'esistenza di un idoneo collegamento alla rete locale in fibra ottica di Iliad o di propri partner, nonché dall'assenza di situazioni di incompatibilità tecnica derivanti anche da impianti o apparati ubicati nel domicilio o ad esso collegati". Quanto alle tempistiche di attivazione del servizio Fibra si precisa altresì che l'art 3.1 delle Condizioni Generali di Contratto statuisce espressamente che "...i Servizi sono attivati da Iliad entro 90 giorni dalla data di

conclusione del Contratto, fatti salvi impedimento non imputabili a Iliad o casi di particolare complessità tecnica".
Quanto al procedimento GU5/717028/2024, si evidenzia che lo stesso è stato archiviato poiché si trattava di una richiesta di nuova attivazione. Da ultimo, si evidenzia che non vi è alcuna garanzia o diritto del cliente finale all'attivazione di una linea telefonica da parte di qualunque operatore.
Pertanto e considerate le difficoltà dovute a cause non dipendenti da Iliad nell'attivazione della linea, Iliad ha proposto al cliente di rinunciare all'attivazione con il rimborso dei costi di sottoscrizione di € 39,99.
Tuttavia, il sig. XXXXXXX ha comunicato di non voler recedere dal contratto ma di voler attendere l'attivazione dei servizi, nonostante le criticità di cui era stato messo a conoscenza da Iliad, oltre a non aver mai inviato alcun reclamo scritto e ad essersi spesso reso irreperibile. Tale condotta è senz'altro passibile di valutazione ai sensi dell'art. 1227 c.c.. Questi i fatti.

L'INAMMISSIBILITÀ E INFONDATEZZA DELLE AVVERSE RICHIESTE
Dai fatti di causa emerge con tutta evidenza che le avverse pretese non possono trovare accoglimento, in particolare: la domanda di attivazione dei servizi è inammissibile in questa sede in quanto esula dalle competenze dell'Autorità adita; la domanda di indennizzi per mancata attivazione dei servizi è infondata poiché la stessa è dipesa da impedimenti non imputabili a Iliad. Come risulta dagli atti, l'attivazione fisica della linea non è nella disponibilità di Iliad, che non può fare altro che sollecitare Open Fiber. Nel caso specifico, inoltre, l'attivazione della linea necessita di permessi da soggetti terzi esterni ad Open Fiber;
La domanda di indennizzi per mancata risposta ai reclami è infondata, posto che non risultano reclami inevasi dallo scrivente operatore. Quanto alla domanda di rimborso del contributo di attivazione, Iliad ribadisce la propria disponibilità. La domanda di rimborso delle spese di procedura e assistenza è innanzitutto inammissibile in quanto il presente procedimento è gratuito e non necessita l'assistenza di un legale, oltre che non documentata. Peraltro, la quantificazione di € 5.419,99= è spropositata e integra in realtà una richiesta di risarcimento del danno che è inammissibile in questa sede poiché di esclusiva competenza dell'AGO. In ogni caso, l'odierna esponente ha agito nel pieno rispetto degli accordi contrattuali e delle disposizioni legislative che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto. Nessuna responsabilità può essere imputata a Iliad in merito ai fatti oggetto di contestazione e nessuna richiesta di rimborso o indennizzo potrà pertanto ritenersi fondata. Ne discende che le avverse pretese dovranno essere rigettate in quanto 6 inammissibili e infondate in fatto e in diritto.
Conclusivamente: si insiste per il rigetto delle pretese dell'utente.

Con memoria di replica depositata in data 17.05.2025, l'utente precisa quanto segue.

Preliminarmente, deve evidenziarsi come risulti pienamente provata l'esistenza del contratto di attivazione sottoscritto dal XXXXXXX nella data del 15/01/2024 (vedasi allegato 1 all'istanza GU14); peraltro, è la stessa Iliad Italia S.p.A. a confermare che "Il sig. XXXXXX ha sottoscritto, il 15.01.2024, l'offerta Iliadbox Wi-Fi 6 da € 19,99/mese (doc. 1)".
Parimenti, non puo' sottacersi già in via preliminare come, le intere difese proposte da controparte, si basino esclusivamente sulla produzione di mere schermate provenienti dal proprio sistema gestionale. Le schermate di sistema utilizzate, con ogni evidenza, sono denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e, in nessun modo, possono avere pregio giuridico né dimostrare alcuna intervenuta comunicazione resa all'utente.

IN MERITO ALLA MANCATA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET
Nel merito dell'argomento in rubrica si duole evidenziare - non senza recriminazione - la non veridicità, nonché assoluta infondatezza giuridica, della ricostruzione operata da Iliad Italia S.p.A. al fine di giustificare il lapalissiano inadempimento contrattuale; ed infatti, controparte riferisce l'esistenza di una serie di asserite e non documentate " complessità tecniche " senza produrre alcun elemento probatorio e nessuna comunicazione informativa resa al ricorrente. Sul punto, appare necessario contestare recisamente i diversi aspetti sollevati da controparte per provare a giustificare il grave inadempimento contrattuale: 1) Asserito mancato ottenimento di permessi e ritardi tecnici riconducibili al proprietario dell'infrastruttura Orbene, sul punto in esame, va rilevato come le dichiarazioni di Iliad Italia S.p.A. non siano suffragate da alcuna documentazione idonea a dimostrare la sussistenza di qualsivoglia problematica tecnica e/o assenza di permessi per la realizzazione dei lavori di messa in posa dell'impianto. I doc. 3 e 4 prodotti in allegato alla memoria di controparte sono meri estratti dal sistema gestionale, privi di valore probatorio. Ed infatti, occorre ricordare che sarebbe onere dello stesso – al fine di ottenere un esonero di responsabilità – quello di dimostrare che la mancata attivazione dei servizi sia derivata da una circostanza ad esso non imputabile; ricadrebbe, inoltre, sulla parte inadempiente sia l'obbligo di fornire prova dell'accadimento e/o delle difficoltà tecniche che hanno determinato il ritardo nell'attivazione, sia quello di dimostrare tutte le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento e, in ultimo, quello di dimostrare che tali azioni si siano rivelate inefficaci. Orbene, nemmeno di quest'ultimi obblighi probatori Iliad Italia S.p.A. ha fornito la relativa prova. Peraltro, per rimanere in tema degli asseriti permessi mancanti, controparte avrebbe quantomeno dovuto: - dimostrare l'esistenza di un chiaro nesso di causalità tra l'esigenza dell'infrastruttura di ottenere un permesso comunale e/o di Enel, e l'attivazione dell'impianto del Sig. XXXXX - fornire prova della necessità di una autorizzazione comunale per l'inizio dei lavori; - produrre copia della richiesta di autorizzazione inviata al comune e/o ad Enel provviste di relativa data di notifica (ed infatti,

nemmeno dalla memoria difensiva prodotta dal Gestore, si comprende quale sia la data in cui l'infrastruttura abbia richiesto gli asseriti permessi della quale disquisisce); - provare che le autorizzazioni di che trattasi non siano tempestivamente state rilasciate. Tuttavia, nessuno dei richiamati necessari elementi probatori risulta pervenuto in atti. Assenza di informativa al cliente ed assenza di valore probatorio delle schermate di sistema prodotte da controparte.
Nel caso che ci occupa assume assorbente rilevanza l'assenza, da parte del Gestore, di qualsivoglia comunicazione all'Utente finalizzata a riferire circa la problematica in atto, le eventuali azioni poste in essere nonché le tempistiche ad esse connesse. Sul punto, per consolidata dottrina e giurisprudenza, è la parte che non adempie a dover avvertire la controparte dell'impedimento e dei suoi effetti sulla sua capacità d'adempiere. Se la comunicazione non arriva a destinazione entro un termine ragionevole a partire dal momento nel quale la parte che non ha adempiuto ha conosciuto o avrebbe dovuto conoscere l'impedimento, questa è obbligata a rispondere del disagio cagionato. Parte convenuta, nel caso che ci occupa, non ha dimostrato di aver effettuato alcuna informativa all'istante né ha provato che le asserite e non documentate comunicazioni siano state inviate e ricevute dal ricorrente. Ed invero, i doc, 5 e 6 prodotti da Iliad in allegato alla propria memoria difensiva altro non sono che mere schermate provenienti dal sistema gestionale dell'operatore che non provano alcuna avvenuta comunicazione all'utente. Secondo pacifica e consolidata giurisprudenza civilistica un documento di auto-produzione non può in nessun caso costituire prova dell'esatto adempimento, nel momento in cui questa viene prodotta ed utilizzata dallo stesso soggetto che ne è autore. In altri termini, appare indubbio che una prova "autoreferenziale", ove riconosciuta valida, snaturerebbe la stessa natura e concetto di prova, tenuto conto della potenziale manipolabilità della stessa. Ulteriormente, sebbene si tratti di un principio giuridico ovvio, ma, proprio per questo, solo raramente espresso dalla giurisprudenza, occorre ricordare che la stessa VI Sezione civile della Suprema Corte di Cassazione (con la sentenza n. 8290/2016 pubblicata il 27.4.2016) ha di recente affermato che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio". Ciò "nel caso in cui la parte contro la quale è prodotto contesti il diritto, anche relativamente alla sua entità, oltreché alla sua esistenza". Quanto sopra affermato ha trovato ampio riscontro anche nelle pronunce AGCOM in seno alle quali è stato chiaramente ribadito che l'assolvimento dell'onere informativo nei confronti dell'utente non può essere documentato dal Gestore tramite le schermate del proprio sistema essendo che, quest'ultimo, non fornisce alcuna prova di avvenuta comunicazione all'utente, ovvero, in altri termini, alcuna prova che tali comunicazioni abbiano effettivamente raggiunto l'utente. Parimenti, deve evidenziarsi che una schermata estratta dai sistemi aziendali dell'operatore non ha di per sé valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023, in quanto si tratta di un atto di parte, non accompagnato da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità. Asserita attivazione da effettuare nelle c.d. Aree Bianche Non può fungere certamente da esonero di responsabilità la circostanza, non provata, che l'indirizzo di attivazione si trovi in una delle c.d. "aree bianche", nelle quali "l'attivazione potrebbe richiedere alcune settimane di lavorazione". Deve in proposito rilevarsi la chiara genericità ed indeterminatezza di tale iniziale comunicazione. Anche su questo punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. Inoltre, deve ulteriormente rilevarsi che, conformemente a quanto previsto dalle sopra citate Condizioni generali di Contratto, nel caso di impossibilità o di eccessiva onerosità di realizzazione della linea o di svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione del servizio, l'operatore avrebbe potuto comunicare all'utente la risoluzione del contratto stipulato con l'utente: ma anche a tal riguardo, non vi è alcuna comprova dell'avvenuta comunicazione di risoluzione del contratto da parte di Iliad. Assenza di reclamo scritto ed asserita irreperibilità. Sul punto in memoria Iliad ha tenuto a precisare che l'utente "non ha mai inviato alcun reclamo scritto", provando a delegittimare le richieste di indennizzo per mancata attivazione dei servizi formulate dal ricorrente. Sul tema della mancata attivazione, urge evidenziare che l'art. 14 comma 4 della Delibera 347/18 è inapplicabile, poiché trattasi di indennizzi dovuti ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della stessa delibera, che all'art 13 comma I testualmente prevede che SOLO "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Appare ovvio, dalla lettura combinata dei due articoli, che in caso di ritardata/mancata attivazione non è applicabile l'art. 14, poiché il gestore è ben conscio degli obblighi contrattualmente assunti. Sull'asserita irreperibilità dell'utente, ci si limita ad evidenziare come tale dichiarazione sia non veritiera e non documentata. Alla luce delle superiori argomentazioni, deve pertanto concludersi per una cristallina responsabilità del Gestore Iliad Italia S.p.A. in ordine alla mancata attivazione dei servizi fonia ed internet.
Per le argomentazioni ut supra rappresentate, si reiterano le richieste avanzate nell'istanza GU14 in oggetto. In conclusione, l'Utente ha chiaramente dimostrato e documentato il grave inadempimento del Gestore e come questo sia stato ampiamente reclamato senza che ne seguisse una corretta gestione della posizione.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante siano parzialmente meritevoli di accoglimento, per le ragioni che seguono.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) di attivazione dei servizi fonia e fibra, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitato al rimborso di somme risultate non dovute ed al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto, la richiesta diretta ad ottenere un intervento tecnico per l'attivazione dei servizi (fonia e fibra) è inammissibile, in quanto la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.20, comma 4 cit.
Detta richiesta si palesa, altresì, estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi in questa sede con provvedimenti contenenti obblighi di facere o non facere quale sarebbe la condanna dell'operatore all'attivazione dei servizi.

In merito alla richiesta sub ii) di indennizzo per la mancata attivazione del servizio, si formulano le seguenti considerazioni. In data 15.01.2024 il ricorrente aderiva tramite la procedura on line presente sul sito www.iliad.it all'offerta per la fruizione dei servizi di rete fissa denominata "IliadBox Wi-Fi 6" presso la propria abitazione, servizi che, a detta dell'istante, non venivano mai attivati, tant'è che lo stesso, perdurante la mancata attivazione, in data 20.11.2024 attivava la procedura d'urgenza presentando il Formulario GU5 n. 707028/2024. L'operatore rileva invece che l'utente fosse a conoscenza del posizionamento della propria abitazione in una Area Bianca e della relativa necessità di specifiche tempistiche di attivazione poiché la circostanza gli era stata comunicata da Iliad, la quale in diverse e successive occasioni lo informava circa il fatto che Open Fiber, provider deputato all'esecuzione dei lavori infrastrutturali necessari per l'attivazione dei servizi richiesti, necessitava degli appositi permessi da parte del Comune e di Enel per poter procedere all'installazione della linea. A comprova di quanto asserito, Iliad produce una serie di visure estratte dal gestionale del proprio servizio clienti nel quale si dà atto delle predette comunicazioni. Tanto precisato in punto di fatto, occorre precisare che le condizioni generali di contratto applicabili alla fattispecie in esame (attivazione di nuova linea fissa/fibra FTTH) prevedono, all'art. 3, che "Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo, i Servizi sono attivati da Iliad 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. Ai fini dell'attivazione dei Servizi e dell'installazione dell'iliadbox, potrebbe essere necessario un intervento tecnico presso il domicilio dell'Utente (per lo svolgimento del quale è richiesta la piena collaborazione dell'Utente), nonché l'installazione di linee, raccordi e/o dispositivi. Iliad si riserva di addebitare gli eventuali costi aggiuntivi legati a tali interventi, che saranno preventivamente comunicati all'Utente. L'Utente può procedere alle suddette attività di installazione anche in autonomia, fermo restando che Iliad non risponde delle attività svolte in autonomia dall'Utente". Quanto all'indennizzo per mancata attivazione del servizio, il Regolamento indennizzi dispone che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto (…) gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. 2. 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".
Nella propria memoria difensiva, l'operatore enuncia la presenza di impedimenti tecnico-amministrativi all'attivazione dell'utenza imputabili a soggetti terzi (Open Fiber, Comune, Enel) ma, tuttavia, non fornisce apprezzabile prova di aver adempiuto ai propri oneri informativi, specificamente previsti dall'art. 4, comma 2 del Regolamento indennizzi, finalizzati a mettere l'utente in piena conoscenza dei predetti ostacoli tecnico-amministrativi all'attivazione del servizio.
Sul punto, questo Comitato aderisce al consolidato orientamento giurisprudenziale per il quale "qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio, l'operatore deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente" (v. Corecom Emilia-Romagna, determinazione n. 8/2021).
L'operatore, infatti, per escludere la propria responsabilità, "è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle problematiche incontrate nell'adempimento dell'obbligazione in contestazione dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto" (Corecom Friuli-Venezia Giulia, deliberazione n. 31/2021). Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., Sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche da Agcom, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'assolvimento della prestazione richiesta; qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve, per

l'effetto, ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.
A tal proposito, si ritiene che le comunicazioni che Iliad dichiara di aver effettuato, si basano su mere estrazioni della reportistica interna di Iliad e, perciò, sostanziandosi in atti di provenienza di parte, non consentano di considerare provata la circostanza (in presenza di specifica contestazione di parte istante) che al ricorrente sia stata resa dall'operatore la specifica informativa richiesta dal Regolamento indennizzi in ordine alla sussistenza dei motivi tecnico-amministrativi impeditivi dell'attivazione del servizio.
In proposito, si ritiene applicabile al caso di specie il condiviso indirizzo interpretativo per cui la schermata che l'operatore estrae dal proprio gestionale "è un documento di provenienza unilaterale, che non prova alcuna manifestazione di volontà dell'utente" (AGCOM, deliberazione N. 138/19/CIR) e "che, in quanto tale (…) non prova la recezione del messaggio da parte dell'istante" (Corecom Umbria, deliberazione n. 16/2019), dal momento che "trattasi all'evidenza di documento prodotto dalla parte che intende avvalersene, cui dunque non può attribuirsi valenza probatoria in merito all'effettivo svolgimento dei fatti" (Corecom Lazio, determinazione n. GU14/276834/2020; sul punto, conformi inoltre Corecom Toscana, determinazione n. 20/2020; Corecom Toscana, determinazione n. 27/2022).
Va inoltre posta in adeguato rilievo la circostanza che, ai sensi dell'art. 3 delle condizioni generali di contratto, l'operatore si riserva di addebitare all'utente gli eventuali costi aggiuntivi (legati agli ipotetici interventi tecnici necessari per l'installazione della linea), che "saranno preventivamente comunicati all'utente", al quale è comunque riconosciuta la possibilità di provvedere in autonomia.
Anche su questo punto, l'operatore nulla ha provato in merito all'adempimento dei propri oneri informativi, contrattualmente previsti, in favore dell'utente. Inoltre, deve ulteriormente rilevarsi che, conformemente a quanto previsto dalle medesime condizioni generali di contratto, nel caso di impossibilità o di eccessiva onerosità di realizzazione della linea o di svolgimento di altre attività tecniche propedeutiche all'attivazione del servizio, l'operatore avrebbe potuto comunicare all'utente la risoluzione del contratto stipulato con l'utente.
Anche a tal riguardo, non vi è alcuna comprova, invece, né dell'avvenuta comunicazione all'utente di tale annullamento di tale richiesta né dell'avvenuta comunicazione di risoluzione del contratto da parte di Iliad. Devono pertanto ritenersi in favore dell'utente gli indennizzi previsti dall'art. 4 del Regolamento, nella misura di € 7,50/die per la mancata attivazione del servizio voce, e di € 7,50/die, aumenti di un terzo, per la mancata attivazione del servizio Fibra. Per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il dies a quo nel giorno 15 aprile 2024 (data successiva allo spirare del termine previsto dalle condizioni generali di contratto per l'attivazione del servizio, della durata di 90 giorni, decorrenti dalla data di stipula del contratto, avvenuta il 15 gennaio 2024); per quanto riguarda il dies ad quem lo stesso viene individuato nella data di attivazione della procedura d'urgenza ex art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, avvenuta in data 20 novembre 2024, per un totale complessivo di 219 giorni.
Si ritiene pertanto che gli indennizzi debbano essere così quantificati: € 1.624,50= per la telefonia fissa (€ 7,50/die moltiplicati per 219 giorni), € 2.190,00= per il servizio Fibra (€ 7,50/die, aumenti di 1/3, moltiplicati per 219 giorni). Quanto all'effettiva debenza in favore dell'utente, si ritiene, tuttavia, non possa prescindersi dall'adeguata valutazione del comportamento delle parti.
Deve considerarsi, infatti, ai fini di quanto previsto in materia di fatto colposo del creditore dall'art. 1227 c.c., che ragioni di equità (il cui principio è statuito dalle Linee guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS) indirizzano a valorizzare anche la condotta inerte di XXXXXXXX che, a fronte di un disservizio risalente nel tempo, ha formalizzato il recesso contrattuale soltanto in data 19.11.2024.
Si condivide pertanto l'orientamento giurisprudenziale per il quale l'inerzia dell'istante deve essere considerata ai fini di una riduzione dell'indennizzo riconosciuto, al fine di evitare che, in concreto, l'utente non adeguatamente solerte possa giovarsi di tale condotta (v. deliberazione Corecom Toscana n. 21/2019, deliberazioni Corecom Veneto n. 9/2024 e n. 31/2024). Conseguentemente, in via equitativa, gli indennizzi di cui all'art. 4 del Regolamento sono riconosciuti ognuno nella misura della metà (50%) di quanto astrattamente dovuto, di talché: - quanto alla telefonia fissa, Iliad dovrà corrispondere l'importo di 812,25=; - quanto al servizio Fibra, Iliad dovrà corrispondere € 1.095,00= per una somma complessiva pari a € 1.907,25=.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui parte istante non ha prodotto agli atti alcuna segnalazione o reclamo.

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si rileva che, alla luce delle argomentazioni svolte delle parti, debba considerarsi come acclarata la mancata attivazione del servizio richiesto da parte istante, di tal chè si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi rimborsata la fattura di attivazione del servizio, alla luce delle numerose pronunce di Agcom e dei Corecom sull'argomento, le quali hanno stabilito che le fatture emesse dall'operatore nonostante la mancata attivazione del servizio devono considerarsi illegittime e quindi non dovute (vd. Agcom, delibera 86/10/CIR e delibera 131/10/CIR, Corecom Calabria, delibera 5/11, Corecom Lazio, delibera 62/12). Per quanto sopra precisato, Iliad dovrà, quindi, rimborsare la fattura n. 21001/fx/24/00w61096 del 15.01.2024, di € 39,99=

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub v), in applicazione dei criteri stabiliti dal Corecom Veneto nella seduta del 28 agosto 2019 e in ragione dell'indennizzo determinato, si ritiene equo riconoscere l'importo di € 100,00 = a titolo di spese di procedura

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1) Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXX nei confronti di Iliad Italia S.p.A., di talché l'operatore è tenuto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere all'istante:
   € 39,99=, a titolo di rimborso della fattura n. n. 21001/FX/24/00W61096 del 15.01.2024;
   € 1.907,25=, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce e del servizio Fibra;
   € 100,00= a titolo di spese di procedura

2) 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.

3) È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.