



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/835561/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Iliad Italia S.p.A.

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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 29/04/2026 acquisita con protocollo n. 0160343 del 29/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La presente controversia, proposta dal sig. XXXX XXXX riguarda un disallineamento tra il dato amministrativo dell'operatore e la reale ubicazione del servizio. Il servizio è registrato a via XXXX XXXX XXXX 15, ma è stato installato, attivato e utilizzato presso via XXXXXXXXX 4. La linea è stata utilizzata come connessione alternativa rispetto ad altra utenza dello stesso contesto abitativo, associata a servizio non funzionante dal 14 marzo 2025 e oggetto di distinta contestazione. Il servizio ha garantito continuità di connettività e ha permesso attività di verifica e gestione operativa della linea originariamente non funzionante. Rilevato che: - l'intervento tecnico è avvenuto presso l'indirizzo reale; successivi interventi sono avvenuti presso via XXXXXXXXX 4; - l'operatore era consapevole del disallineamento; - la linea è stata utilizzata come alternativa a una utenza non funzionante Nonostante ciò, l'indirizzo errato è rimasto nei sistemi senza rettifica né riscontro al reclamo PEC del 23 maggio 2025. L'errore incide su fatturazione, gestione guasti, identificazione linea e rettifica dati, oltre alla gestione e prova documentale su ulteriori disservizi. Si evidenzia che su più utenze del medesimo operatore emergono criticità nella gestione dei servizi, già oggetto o

potenzialmente oggetto di ulteriori procedimenti CORECOM. Tali fattispecie saranno trattate in procedimenti separati, alcune delle quali potenzialmente di eccezionale rilevanza ai sensi del Regolamento sulle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, art. 27, comma 2. La rettifica è necessaria per: - regolare la posizione della linea; - consentire la corretta ricostruzione e produzione di prova documentale relativa alla presente utenza e ad altre utenze connesse a ulteriori disservizi; - consentire ulteriori procedimenti; - garantire piena tutela. Il disallineamento impedisce una corretta ricostruzione dei rapporti contrattuali e dei disservizi, rendendo necessaria la regolarizzazione. Richieste avanzate sono: 1.) Verificare la corrispondenza tra indirizzo contrattuale e punto di attivazione/terminazione del servizio FTTH; 2.) Disporre la rettifica dell'indirizzo nei sistemi dell'operatore, con allineamento alla reale ubicazione del servizio; 3.) Valutare la condotta dell'operatore con riferimento a: - mancato allineamento dei dati; - mancata rettifica nonostante le segnalazioni; - persistenza dell'errore nei sistemi aziendali; 4.) Adottare ogni provvedimento ritenuto necessario ai fini della tutela dell'utente; 5.) Riconoscere gli indennizzi per mancata risposta al reclamo PEC ai sensi della Delibera AGCOM 347/18/CONS, per l'intero periodo di inadempimento, nei limiti massimi previsti dalla medesima Delibera. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 300.0

Nelle memorie difensive regolarmente depositate dal gestore Iliad viene osservato che: "La presente controversia, infatti, non concerne un disservizio tecnico, una sospensione, un malfunzionamento od una mancata erogazione della prestazione contrattuale, bensì una mera discrasia anagrafica presente nei sistemi informativi dell'operatore, originata da un comportamento attivo e consapevole dell'utente in fase di sottoscrizione e del tutto inidonea ad incidere sulla concreta fruizione del servizio. In data 03/03/26 il Sig. XXXX XXXX, operando in piena autonomia tramite il portale web di Iliad, ha aderito all'offerta per la fornitura del servizio di connettività in fibra ottica. Nel corso di tale procedura egli ha selezionato e confermato quale indirizzo di attivazione "Via XXXX XXXX XXXX, 16 – Partinico (PA) 90047". Dalle risultanze interne emerge che tale indicazione non fu frutto di errore imputabile all'operatore, bensì di una scelta effettuata direttamente dall'utente, verosimilmente al fine di accedere alla disponibilità del servizio fibra, non ancora risultante presso la diversa ubicazione reale di interesse, ossia "Via XXXXXXXXXX, 4 – Partinico (PA) 90047". Ciò nondimeno, e nonostante il disallineamento amministrativo dell'indirizzo, il servizio è stato regolarmente installato, attivato e reso pienamente funzionante presso l'indirizzo effettivo dell'utente, sito in Partinico (PA), Via XXXXXXXXXX n. 4, con piena utilità per il ricorrente e senza alcuna interruzione o impossibilità di fruizione. L'utente ha dunque sempre fruito del servizio per il quale ha corrisposto il canone, senza soluzione di continuità e proprio presso l'immobile di suo effettivo interesse, circostanza che vale di per sé ad escludere tanto l'inadempimento dell'operatore quanto il presupposto stesso di qualsiasi pretesa indennitaria. La doglianza principale del Sig. XXXX XXXX si incentra sull'errata registrazione dell'indirizzo di fornitura. La pretesa è manifestamente infondata, poiché tale difformità non è in alcun modo ascrivibile a negligenza, omissione o inesatto adempimento di Iliad. È stato, infatti, lo stesso utente, in fase di sottoscrizione online del contratto, ad inserire e confermare un indirizzo diverso da quello della propria effettiva ubicazione. Ne consegue che il ricorrente non può oggi dolersi delle conseguenze di una situazione da lui stesso determinata, tentando di trasferire sull'operatore la responsabilità di una discrasia amministrativa riconducibile esclusivamente alla propria condotta. Il principio generale di buona fede nell'esecuzione del contratto, sancito dall'art. 1375 c.c., impone a entrambe le parti un comportamento corretto, leale e collaborativo; principio che, nel caso di specie, risulta violato proprio dalla condotta del ricorrente. Sotto il profilo dell'inadempimento contrattuale, giova ricordare che, ai sensi dell'art. 1218 c.c., la responsabilità del debitore postula la mancata o inesatta esecuzione della prestazione dovuta, mentre, ai sensi dell'art. 2697 c.c., incombe su chi agisce l'onere di provare il fatto costitutivo della propria pretesa. Nel caso di specie, tale prova difetta del tutto, poiché Iliad ha adempiuto integralmente alla propria obbligazione principale, avendo assicurato l'installazione, l'attivazione e la piena operatività del servizio di connettività presso la dimora dell'utente. L'inesattezza del dato amministrativo, derivante dall'operato dell'utente, non integra dunque alcuna ipotesi di inesatto adempimento imputabile all'operatore, il quale ha comunque garantito la concreta fruizione del servizio pattuito. Del resto, l'assunto attoreo secondo cui la discrasia anagrafica avrebbe impedito la corretta gestione di eventuali guasti è smentito dai fatti: ogni intervento tecnico, compresi quelli relativi a precedenti e distinte segnalazioni, è sempre stato eseguito presso l'indirizzo corretto di Via XXXXXXXXXX n. 4, a dimostrazione del fatto che l'operatività del servizio non è mai stata compromessa da tale mera difformità formale. Il Sig. XXXX XXXX domanda, altresì, un indennizzo per la presunta mancata risposta al reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 23/05/2025. Anche tale richiesta è del tutto infondata e deve essere integralmente respinta. In primo

luogo, dalle evidenze interne e dalla documentazione versata agli atti dalla stessa controparte risulta che la scrivente società ha fornito riscontro ai reclami presentati dall'utente. In ogni caso, la disciplina AGCOM di cui alla Delibera n. 347/18/CONS configura il reclamo quale comunicazione con cui l'utente segnala un disservizio o richiede l'erogazione di indennizzi contrattualmente previsti; ne consegue che il reclamo rileva, sul piano indennitario, solo ove sia riferibile a un effettivo disservizio imputabile all'operatore. Nella fattispecie in esame, invece, la comunicazione del ricorrente non riguardava un malfunzionamento tecnico né una mancata fruizione della prestazione, poiché la linea era regolarmente attiva e funzionante, ma atteneva esclusivamente ad una anomalia amministrativa determinata dalla stessa parte istante. Inoltre, la richiamata disciplina non impone una forma sacramentale di risposta, salvo specifiche ipotesi, ma richiede un riscontro sostanziale e motivato, che nel caso di specie risulta essere stato fornito. Ne deriva che difetta non solo la prova della lamentata omissione, ma anche il presupposto stesso per il riconoscimento di un indennizzo, mancando un disservizio suscettibile di tutela compensativa. Le pretese dell'istante si rivelano, pertanto, pretestuose, infondate e prive di adeguato riscontro probatorio. L'anomalia amministrativa lamentata costituisce conseguenza diretta di una scelta consapevole del ricorrente, mentre il servizio di telecomunicazioni è sempre stato regolarmente erogato e concretamente fruito, con esclusione di qualsiasi danno od indennizzo. Le su esposte argomentazioni devono ritenersi assorbenti rispetto ad ogni ulteriore contestazione; in ogni caso, la scrivente difesa si riserva di ulteriormente dedurre, produrre ed eccepire in relazione alle eventuali posizioni difensive e ai documenti che dovessero essere introdotti da controparte nel prosieguo del procedimento. Nessuna responsabilità, dunque, è ascrivibile a Iliad Italia S.p.A. in relazione ai fatti oggetto del contendere, avendo la medesima agito correttamente, tempestivamente e in conformità agli obblighi contrattuali e regolamentari, senza che alcuna condotta omissiva o inadempiente possa essere utilmente contestata. Per tutto quanto sopra esposto, Iliad Italia S.p.A., come sopra rappresentata e difesa, insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita voglia, in via principale e nel merito, rigettare integralmente tutte le domande proposte dal ricorrente con conseguente archiviazione del procedimento".

In merito a quanto discusso, nel rilevare veritiera la versione fornita dalle memorie difensive del gestore, per quanto riguarda l'attivazione e la gestione regolare dei servizi contrattualizzati, anche in assenza di segnalazioni da parte istante di disservizi, si ritiene comunque fondata la richiesta avanzata dall'istante relativamente al mancato riscontro al reclamo inoltrato per la rettifica amministrativa dei dati contrattuali. Null'altro può essere giudicato e valutato in questa sede per difetto di competenza. Pertanto sarà obbligo della Società Iliad riconoscere un indennizzo per il solo mancato riscontro al reclamo ai sensi dell'art. 12 della Delibera 347/18/Cons Allegato A.

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza del 29/04/2026, è tenuta a riconoscere al sig. XXXX XXXX la somma di 300,00 euro quale indennizzo per il solo mancato riscontro al reclamo, entro i termini previsti, ai sensi dell'art. 12 della Delibera 347/18/Cons Allegato A. Il pagamento di che trattasi dovrà essere disposto entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento sul Sito dell'Agcom, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban ITXXXXXXXXXXXXXXXX, indicate in sede di istanza depositata.

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
Salvatore Buscemi