

DELIBERA n°_33_

**XXXX XXXX / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/836210/2026)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/08/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

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 Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 156/A1/S.G. del 01 luglio 2026 con il quale è approvato l'allegato atto aggiuntivo sottoscritto in data 26 giugno 2026, con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 02/05/2026 acquisita con protocollo n. 0162703 del 02/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 14/03/2025 l’operatore disponeva il passaggio a “modem libero”, lasciando l’utente privo di connessione in attesa dell’apparato necessario all’erogazione del servizio. Durante tale periodo non venivano fornite informazioni chiare su procedure, tempi di ripristino o stato della pratica, mentre il servizio clienti dichiarava di non poter fornire indicazioni utili. L’operatore inviava un ONT che, una volta installato, non consentiva il ripristino della linea. I successivi accertamenti tecnici confermavano la regolarità della tratta fisica e riconducevano il disservizio a problematiche di configurazione e mancata autorizzazione dell’apparato lato rete. Anche ulteriori tentativi di attivazione da remoto si concludevano senza esito. Solo dopo ulteriore ritardo imputabile all’operatore nella corretta autorizzazione del seriale, la connessione veniva temporaneamente ripristinata, ma con prestazioni inferiori a quelle contrattualmente previste. Venivano quindi inviati moduli SFP sostitutivi; tuttavia la linea tornava nuovamente assente dopo pochi giorni. Nei periodi successivi i moduli inviati risultavano difettosi o non idonei, mentre la linea permaneva totalmente inutilizzabile. In occasione

di intervento tecnico presso l'utenza in data 03/06/2025 veniva consegnato un ulteriore modulo, anch'esso risultato difettoso. I tentativi effettuati in loco, con supporto remoto e alla presenza del delegato dell'utenza, si concludevano senza esito, accertando l'assenza del servizio. Nonostante il protrarsi del disservizio, l'operatore non forniva successivamente alcun aggiornamento concreto né adeguato riscontro alle reiterate segnalazioni. Vengono pertanto avanzate pretese di indennizzo pari a 4344,00 euro per un totale di 414 giorni di disservizio.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva depositata da Iliad si ritiene infondato in fatto ed in diritto, oltre che non provate, sia la ricostruzione dei fatti prospettata dal ricorrente nella narrativa del formulario GU14 sia la legittimità e la quantificazione delle richieste indennitarie avanzate. La ricostruzione dei fatti proposta dalla controparte è parziale e non trova riscontro nella documentazione e negli elementi tecnici acquisiti. Si eccepisce in via preliminare la mancata corrispondenza tra le richieste presenti nel ricorso UG/805294/2026 introduttivo della procedura di conciliazione e quelle avanzate nell'odierna sede di definizione della controversia. Si insiste affinché l'Ill.ma Autorità adita dichiari inammissibili e/o improcedibili (o come meglio visto e ritenuto) le richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano state oggetto del precedente tentativo di conciliazione tra le parti. La scrivente difesa evidenzia altresì come la convenuta non abbia in alcun modo posto in essere condotte suscettibili di integrare una violazione del Regolamento (UE) n. 2015/2120 né della relativa disciplina attuativa di cui alla Delibera AGCOM n. 348/18/CONS, normative entrambe preordinate ad assicurare il trattamento equo, trasparente e non discriminatorio del traffico dati nell'erogazione dei servizi di accesso ad Internet, nonché la piena salvaguardia dei diritti riconosciuti agli utenti finali. In particolare, non è ravvisabile alcuna condotta di rifiuto, discriminazione ovvero ostruzionismo imputabile a Iliad nei confronti del Sig. XXXX XXXX, né può ragionevolmente sostenersi che l'operatore convenuto abbia inteso, direttamente o indirettamente, impedire, limitare o anche solo ostacolare l'esercizio della facoltà dell'utente di avvalersi di un terminale di propria scelta per l'accesso ai servizi di rete fissa. Preme inoltre sottolineare come il lamentato disservizio tecnico, per come descritto dalla stessa controparte, non si sia sostanziato in una totale interruzione del servizio imputabile alla rete Iliad bensì in presunti malfunzionamenti e cali prestazionali del collegamento in fibra ottica. Tanto premesso, passando all'esame della controversia nel merito, appare opportuno ricostruire puntualmente le attività poste in essere dalla convenuta nel corso dell'intero rapporto contrattuale, al fine di comprovare, in termini oggettivi e documentali, la correttezza del proprio operato, la costante buona fede nell'esecuzione del contratto nonché il livello di collaborazione e assistenza concretamente assicurato al ricorrente dal Servizio Clienti e dalle strutture tecniche competenti in occasione delle segnalazioni ricevute. In data 03/03/25 il Sig. XXXX XXXX ha aderito all'offerta Iliad per la fruizione dei servizi di rete fissa ed in data 15/03/25 ha richiesto all'operatore di avvalersi della facoltà di utilizzare un modem di sua proprietà. In adempimento a tale richiesta, Iliad ha tempestivamente provveduto a

consegnare in data 26/03/25 il dispositivo Optical Network Terminal (cd. "O.N.T." che converte il segnale ottico della fibra in un segnale elettrico fruibile dall'utente") ed il modulo Small Form-factor Pluggable (cd. "S.F.P." che permette il collegamento diretto del cavo in fibra ottica al router di proprietà) necessari per la configurazione richiesta. A fronte delle prime segnalazioni da parte del cliente di una asserita lentezza del segnale, in data 08/04/25 Iliad, pur in presenza di un servizio tecnico-funzionale, ha provveduto a sostituire il modulo SFP in dotazione al cliente con un altro modulo SFP. Nonostante ciò, l'utente ha continuato a lamentare presunte problematiche di connettività. Tuttavia, tutti i numerosi test tecnici effettuati dai sistemi Iliad nel periodo successivo hanno dato esito positivo, confermando come la linea risultasse funzionante e conforme agli standard di servizio, senza la presenza di alcuna criticità rilevabile sulla rete di competenza dell'operatore. Per completezza istruttoria questa difesa deposita agli atti della procedura quale Doc 1 una relazione tecnica sull'utenza del Sig. XXXX XXXX redatta dal dipartimento Iliad che ha gestito la pratica già in sede pre-contenziosa. Dalle verifiche strumentali e dagli accertamenti effettuati emerge in modo chiaro la piena compatibilità e interoperabilità tra l'O.N.T. fornito in dotazione (modello F-MDONU05A), il modulo S.F.P. e l'apparato terminale di proprietà dell'utente. In particolare, la predetta relazione tecnica attesta, con riscontri oggettivi e documentalmente verificabili, il corretto allineamento ottico degli apparati, la regolare negoziazione della porta alla velocità di 10 Gb/s nonché la presenza di traffico dati in esercizio durante il funzionamento del servizio. Tali risultanze, valutate nel loro complesso, assumono rilievo dirimente ai fini del presente procedimento, in quanto depongono univocamente nel senso della piena funzionalità del collegamento, della corretta operatività degli apparati forniti dalla convenuta e, correlativamente, dell'assenza di qualsivoglia anomalia tecnica imputabile alla rete Iliad ovvero ai dispositivi messi a disposizione dell'utente per la fruizione del servizio. Si sottolinea inoltre come dalla relazione tecnica si evincano il corretto allineamento dell'O.N.T. alla rete ottica, le caratteristiche del modulo S.F.P. impiegato, il corretto collegamento e allineamento tra O.N.T. e C.P.E. (router), la regolare negoziazione della porta S.F.P. del router con collegamento a 10 Gb/s, come risultante dalla configurazione dell'apparato, nonché la presenza di traffico dati sulla porta S.F.P. della C.P.E. durante il funzionamento del servizio, riscontrata contestualmente all'esecuzione di test di velocità. Pertanto, l'avvenuto allineamento dell'O.N.T., la corretta negoziazione del collegamento a 10 Gb/s e la presenza di traffico dati in esercizio dimostrano la piena compatibilità funzionale tra O.N.T., modulo S.F.P. e C.P.E. Le risultanze tecniche acquisite agli atti vanno pertanto ad escludere in modo radicale la sussistenza di qualsivoglia incompatibilità hardware intrinseca tra gli apparati in esame e, per l'effetto, elidono alla radice ogni preteso collegamento eziologico tra le anomalie dedotte dalla parte istante e la rete, l'operato oppure la sfera organizzativa della convenuta. Ne consegue che i malfunzionamenti lamentati, ove anche ritenuti sussistenti, devono essere ascritti a fattori del tutto esterni alla sfera di controllo e di responsabilità di Iliad, quali, a titolo meramente esemplificativo, un'errata configurazione del modem di proprietà dell'utente ovvero l'impiego di un apparato non pienamente compatibile o comunque non conforme ai requisiti tecnici necessari per la regolare fruizione del servizio. Ne discende, sotto un primo e dirimente profilo, l'assoluta carenza di prova in

ordine sia al dedotto inadempimento imputabile alla convenuta sia alla sussistenza del necessario nesso eziologico tra una qualsivoglia condotta ascrivibile all'operatore ed il pregiudizio ex adverso allegato. In difetto di elementi oggettivi, specifici e univoci idonei a dimostrare che i disservizi lamentati siano causalmente riconducibili alla rete, agli apparati forniti oppure all'operato di Iliad, le pretese avanzate dalla parte istante si rivelano del tutto prive di adeguato supporto probatorio. Si richiama inoltre l'art. 1 delle Condizioni Generali di Contratto (che si producono agli atti quale Doc 3) che chiarisce come Iliad non sia responsabile per pregiudizi dipendenti dall'apparato scelto dall'utente, inclusa la riduzione della qualità del servizio. Ciò nonostante, Iliad ha dimostrato nuovamente la massima disponibilità nei confronti del cliente che, oltre ad avere a propria disposizione sul sito web di Iliad tutte le specifiche tecniche ed i parametri di configurazione degli apparati, ha usufruito di un supporto diretto e personalizzato da parte del reparto tecnico di Iliad che ha seguito la vicenda nell'arco temporale (vedasi, da ultimo, la missiva che si produce quale Doc 2 inviata al cliente contiene tutti i parametri di configurazione MikroTik NetNeutrality). A ulteriore e significativo riscontro della correttezza del proprio operato nonché della costante buona fede che ha improntato la condotta della convenuta nel corso dell'intero rapporto contrattuale, Iliad ha comunque inteso adottare misure concretamente soddisfattive in favore dell'utente, pur in assenza di qualsivoglia riconoscimento di responsabilità in ordine ai disservizi lamentati. In tale prospettiva, ed al solo fine di preservare il rapporto con la clientela e di assicurare la massima attenzione alle esigenze dell'istante, la convenuta ha proceduto al riconoscimento di indennizzi automatici mediante storni in fattura, anche alla luce delle posizioni difensive assunte dalla controparte. 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: provvedere al rigetto di tutte le domande avanzate in ricorso nei propri confronti con conseguente archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

L'analisi dei fatti descritti nelle rispettive memorie delle controparti, risulta abbastanza complicata a causa della complessità della materia trattata, con ampi risvolti più tecnici che amministrativi, e della prolissa vena di produrre ed inserire in piattaforma, documentazione superflua, specie da parte istante, che alla fine risulta essere ripetitiva ed influente. Ciò, nonostante i numerosi richiami da parte di Agcom che dispone come ogni trattazione della materia del contendere, debba essere lineare e senza che la documentazione a supporto riempia gli spazi concessi in materia così superflua e confusionaria. Premesso ciò, non si può prescindere da alcune valutazioni preliminari: 1) l'istante lamenta una completa interruzione dei servizi per oltre 400 giorni e ciò nonostante, non richiede un provvedimento di urgenza allo scrivente Corecom, all'uopo incaricato appunto di evitare il protrarsi senza fine di vicende, che limitino i diritti contrattuali. Istante, è bene sottolineare, che si dimostra abbastanza addentrato alle norme regolamentari ed attento ai diritti da richiedere in seno alle valutazioni a suo eventuale vantaggio; 2) nonostante una così lunga assenza di servizi, lo stesso istante, non decide mai di migrare verso altro gestore, ma aspetta "pazientemente" che la situazione a lui

sfavorevole di disservizio, venga risolta; 3) l'istante, nonostante i disservizi a suo dire verificatisi, attende circa 10 mesi per avviare una pratica conciliativa presso il Corecom e quindi far valere i propri diritti, indennizzabili per come previsto dall'Autorità; 4) l'istante, nonostante narri di una totale carenza di servizi, fa poi riferimento all'inedeguatezza dei servizi ricevuti che risultano lenti e non performanti rispetto ai termini contrattuali: delle due l'una: o i servizi sono assenti del tutto come sostenuto in un primo momento, o sono non performanti, come evidenziato nella seconda parte della ricostruzione e delle pretese avanzate; Questa fonda più di una perplessità nell'attribuzione di una totale accoglienza delle richieste da parte istante. Di contro, la memoria difensiva del gestore telefonico, per certi versi non è perfettamente attendibile, nel momento in cui fa riferimento a: 1) i servizi resi risultano perfettamente performanti ed in linea con gli accordi contrattuali, considerato che nelle relazioni prodotte, la stessa Iliad ammette delle probabili defaillance anche se discontinue; 2) Iliad non fornisce prove di replica ai numerosi reclami prodotti in questa sede dallo stesso istante; 3) Iliad non fornisce rilevazioni ufficiali circa la potenza e la stabilità del segnale fornito per la navigazione ed i relativi tabulati di traffico dati, da cui si evinca una regolare navigazione da parte del cliente durante il periodo incriminato; 4) lo stesso gestore, fornisce prova di aver già indennizzato l'istante attraverso alcuni storni in fattura, pari a circa 360 euro totali, il che induce a pensare che in effetti qualche disservizio a danno dell'istante è stato accertato. In un quadro di accertamenti di fatti e circostanze così contraddittorio, che si basa su prove documentali in perfetto contrasto, è chiaro che l'unica soluzione plausibile per chiudere la vicenda è quella di operare pro bono pacis in favore della chiusura della vicenda in maniera razionale ed il più plausibilmente vicino alla realtà. Pertanto, si ritiene che in ragione delle richieste avanzate da parte istante, le stesse possano essere parzialmente accolte, avuto riguardo anche degli storni in fattura già operati in precedenza. Per tale motivo si ritiene equo riconoscere all'odierno istante un indennizzo omni-comprensivo pari ad euro 840,00 euro, , avuto riguardo alla mancata risposta al reclamo inoltrato dall'istante (in questo caso si tiene in considerazione uno e uno soltanto e non tutti quelli inoltrati, sino ad un massimo di 300 euro come previsto in Delibera 347/18/Con art 12) ed ad un periodo di disservizio pari a 90 gg consecutivi quale limite massimo entro il quale l'istante doveva assumere una decisione che superasse la sua posizione remissiva, in attesa di una soluzione tecnica ai suoi problemi mostratisi irrisolvibili e che ragionevolmente avrebbero suggerito o una migrazione o quanto meno l'attivazione immediata di una procedura di urgenza presso il Corecom con un GU5 (per la richiesta dell'adozione di un provvedimento di urgenza, per i problemi lamentati) o ancora l'inoltro di una richiesta di un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom, cosa regolarmente avvenuta soltanto dopo 10 mesi di attesa.

DELIBERA

In virtù di quanto discusso e ampiamente trascritto nelle premesse di questo provvedimento si dispone che le istanze di indennizzo avanzate dal Sig Angelo XXXX XXXX vengano parzialmente accolte nella misura del pagamento da parte del gestore Telefonico Iliad spa, di una somma pari complessivamente ad 840,00 euro. Il pagamento di tale somma dovrà avvenire entro 60 gg dalla data di pubblicazione sul sito Agcom del provvedimento in parola . Il pagamento avverrà mediante bonifico sulle coordinate Iban n. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, così come indicato nell'istanza presente sulla piattaforma Conciliaweb.

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 ulteriore danno subito.

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.

Palermo 03/08/2026

IL PRESIDENTE