

DELIBERA N. 13/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**L.L. / ILIAD ITALIA S.P.A.
(GU14/702529/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 marzo 2025;

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”*, come modificato, da ultimo, dalla Legge 16 dicembre 2024, n. 193, recante *“Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023”*.

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025”.

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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L.L. del 16 settembre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Fastweb S.p.A., titolare dell'utenza n. 0803214xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. l'utente, il 7 maggio 2024, ha sottoscritto un contratto con Iliad Italia S.p.A., chiedendo la portabilità della menzionata utenza;
- b. in data 17 maggio 2024, Iliad Italia S.p.A. ha effettuato un intervento tecnico, al costo di euro 39,90, per l'installazione della IliadBox;
- c. tuttavia, nella medesima data, *“la linea e i dati non venivano mai attivati, ma la Iliad inviava una comunicazione di avvenuta attivazione della linea”*;
- d. l'utente ha ricevuto, in data 21 maggio 2024, una ulteriore *e-mail* con la quale l'operatore confermava l'avvenuta attivazione della linea e l'avvio della portabilità del numero storico;
- e. l'istante ha segnalato più volte al Servizio clienti l'assenza dei servizi dal 17 maggio 2024, e ha inviato, da ultimo, un reclamo tramite PEC il 29 maggio 2024;
- f. malgrado il disservizio, l'utente ha regolarmente saldato le fatture pervenute emesse da Iliad Italia S.p.A.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. l'attivazione immediata della linea fissa e del servizio dati;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;
- v. il rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio;
- vi. il rimborso delle spese sostenute per l'attivazione di una nuova SIM e di una linea provvisoria;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Iliad Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 7 maggio 2024, ha aderito all'offerta commerciale “IliadBox Wi-Fi 6”. L'operatore, effettuati tutti gli interventi tecnici di propria competenza, dichiara in memoria di aver attivato i servizi in data 21 maggio 2024 (in realtà, come da comunicazione dell'operatore all'utente, allegata in atti, i servizi sarebbero stati attivati il 17 maggio 2024).

Con riguardo al disservizio lamentato, Iliad Italia S.p.A. ha precisato che *“dagli accertamenti tecnici effettuati dal Servizio Clienti Iliad è inoltre emerso come il lamentato problema sulla linea fosse provocato dall'intervento di terzi sia sulla tratta verticale che sulla tratta orizzontale del collegamento della fibra ottica alla centralina di*

rete Iliad. Il disservizio, qualora verificatosi, non era comunque dovuto a responsabilità di Iliad o ad una sua inefficienza di rete”.

Inoltre, l’operatore ha evidenziato che non risulta alcun reclamo da parte dell’utente inerente all’asserita mancata attivazione del servizio e/o il superamento delle tempistiche di attivazione contrattualmente previste. Le medesime considerazioni riguardano anche l’asserito ritardo nella procedura di portabilità.

Iliad Italia S.p.A. ha, poi, precisato che l’istante non ha neanche promosso un ricorso GU5 “*per ottenere i pretesi espletamenti tecnici e risolvere l’asserito disservizio*”.

Quanto alla fatturazione, l’operatore ha rappresentato che le fatture emesse dalla Società sono legittime e rispondenti al piano tariffario dell’offerta “IliadBox Wi-Fi 6”, prodotta in atti.

Per quanto sopra rappresentato, Iliad Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall’istante.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, si deve evidenziare che è stata disposta un’integrazione istruttoria nei confronti delle parti volta ad acquisire il contratto stipulato tra l’utente e l’operatore.

L’istante ha depositato, nei termini, le comunicazioni inviate da Iliad Italia S.p.A. relative alla sottoscrizione dell’offerta (7 maggio 2024).

All’esito dell’istruttoria è emerso che l’istante, in data 7 maggio 2024, ha aderito a un’offerta commerciale di Iliad Italia S.p.A. (*IliadBox Wi-Fi 6*) chiedendo l’importazione del n. 0803214xxx. L’operatore ha comunicato all’utente, tramite *e-mail* del 17 maggio 2024, l’avvenuta attivazione dei servizi e l’attribuzione del numero provvisorio 08018097xxx. Successivamente, in data 21 maggio 2024, Iliad Italia S.p.A. ha confermato, tramite *e-mail*, di aver inoltrato all’operatore *donating* la richiesta di portabilità del numero storico.

Tuttavia, in data 29 maggio 2024, l’istante ha inviato all’operatore un reclamo, tramite PEC, lamentando la totale assenza dei servizi (voce e dati) a far data dal 17 maggio 2024, diversamente da quanto rappresentato da Iliad Italia S.p.A. nella comunicazione inviata al cliente in pari data.

L’istante ha, poi, presentato, in data 5 giugno 2024, l’istanza di conciliazione UG/684376/2024, propedeutica all’instaurazione del presente procedimento, nei confronti del menzionato operatore e, in pari data, istanza per l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/684382/2024), con il quale ha chiesto la riattivazione dell’utenza n. 0803214xxx. Con provvedimento del 14 giugno 2024, il CORECOM Puglia ha disposto la riattivazione dell’utenza, da parte dell’operatore Iliad Italia S.p.A., entro il 18 giugno 2024. Il gestore, con comunicazioni del 17 e 19 giugno 2024 ha rappresentato

“di aver attenzionato nuovamente il provider della fibra Open Fiber circa l’urgenza dell’intervento da eseguire”.

In data 28 agosto 2024 i servizi sull’utenza dedotta in controversia sono stati riattivati.

Tanto premesso la richiesta dell’istante di cui al punto i., può ritenersi superata, atteso che i servizi sull’utenza n. 0803214xxx sono stati riattivati il 28 agosto 2024, come dichiarato dall’utente medesimo.

La richiesta di cui al punto ii., non può essere accolta in quanto l’operatore, seppure in ritardo, ha comunque provveduto ad attivare i servizi sull’utenza dedotta in controversia, come precisato nel punto precedente.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto iii., la stessa non può trovare autonomo accoglimento in quanto la diretta conseguenza del ritardo nell’attivazione dei servizi - e dunque l’effettivo pregiudizio subito dall’utente - si configura nell’interruzione dei servizi voce e dati. Pertanto, la domanda risulta assorbita dalla richiesta formulata, e accolta, al successivo punto iv.

La richiesta dell’utente di cui al punto iv., volta alla liquidazione di un indennizzo per l’interruzione dei servizi voce e dati, può trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

Risulta evidente che l’attivazione della linea da parte di Iliad Italia S.p.A. con successiva verifica di inidoneità della stessa, in ragione di un asserito *“intervento di terzi sia sulla tratta verticale che sulla tratta orizzontale del collegamento della fibra ottica alla centralina di rete Iliad”*, ha determinato il disagio dell’interruzione dei servizi sull’utenza dedotta in controversia.

Orbene, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto, ovvero sia, l’operatore che eroga il servizio e l’utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità di Iliad Italia S.p.A. nei confronti del cliente, stante l’obbligo che incombe sull’operatore - titolare del rapporto contrattuale con l’utente - di garantire un’erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Ne consegue che Iliad Italia S.p.A. è tenuta a indennizzare il cliente per i disservizi subiti, salvo poi, eventualmente, rivalersi nei confronti di operatori terzi per ottenere le dovute compensazioni.

Pertanto, si dispone che Iliad Italia S.p.A. provveda alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio (voce e dati), per il periodo ricompreso tra il 29 maggio 2024 (data del reclamo scritto) e il 28 agosto 2024 (data di riattivazione dei servizi), per il numero di giorni pari a 91 e un importo complessivo pari a euro 1.092,00 (millenovantadue/00).

La richiesta dell’istante *sub v.*, relativa al rimborso delle fatture emesse durante il periodo di disservizio - come detto, dal 29 maggio 2024 (data del reclamo scritto) al 28 agosto 2024 (data di riattivazione dei servizi) - può essere accolta, atteso che, nell’intervallo così individuato, l’istante non ha fruito dei servizi contrattualizzati.

Si ritiene, pertanto, congruo disporre il rimborso delle fatture emesse da Iliad Italia S.p.A. nel periodo sopra indicato, come segue: a) la fattura n. 21001/FX/24/01788xxx

(periodo 17 maggio 2024 - 16 giugno 2024) di importo pari a euro 24,99 dovrà essere rimborsata in quota parte, nello specifico, a far data dal 29 maggio 2024; le fatture n. 21001/FX/24/01952xxx (periodo 17 giugno 2024 – 16 luglio 2024) di importo pari a euro 19,99 e n. 21001/FX/24/01C63xxx (periodo 17 luglio 2024 - 16 agosto 2024) di importo pari a euro 19,99 dovranno essere rimborsate integralmente; la fattura n. 21001/FX/24/01F95xxx (periodo 17 agosto 2024 - 16 settembre 2024) di importo pari a euro 19,99 dovrà essere rimborsata proporzionalmente, fino alla data di riattivazione dei servizi (28 agosto 2024).

La richiesta *sub vi.* si sostanzia, a tutti gli effetti, quale domanda di risarcimento del danno e, in quanto tale, non può essere accolta poiché esula dalle competenze di questa Autorità.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto vii., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente L.L. nei confronti di Iliad Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 1.092,00 (millenovantadue/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati;

3. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a rimborsare all'utente le fatture n. 21001/FX/24/01788xxx di importo pari a euro 24,99 (in quota parte), n. 21001/FX/24/01952xxx di importo pari a euro 19,99, n. 21001/FX/24/01C63xxx di importo pari a euro 19,99 e n. 21001/FX/24/01F95xxx di importo pari a euro 19,99 (in quota parte).

4. La società Iliad Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

6. 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.

Roma, 19 marzo 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella