

**DELIBERA N. 4/26/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
P.G./ILIAD ITALIA S.P.A.  
(GU14/759720/2025)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 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”*;

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. 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. 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 P.G. del 18 giugno 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Enegan S.p.A., titolare dell'utenza n. 0550030xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“a marzo 2024 l'istante stipula contratto per linea fibra e voce con mantenimento del vecchio numero telefonico, invece gliene viene assegnato uno nuovo con grave disagio”.*

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

- i. lo storno dell'insoluto;
- ii. *“rimborso indebito pagato”*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Iliad Italia S.p.A., nel corso del procedimento, ha rappresentato che l'istante, in data 14 marzo 2024, ha sottoscritto l'offerta *Iliadbox Wi-Fi 6* da euro 24,99/mese, con richiesta di portabilità del n. 0550030xxx. I servizi sono stati attivati in data 19 marzo 2024, con contestuale apertura del ciclo di fatturazione, e la portabilità del numero si è espletata correttamente il 25 marzo 2024.

In merito alla fatturazione, Iliad Italia S.p.A. ha rappresentato che tutte le fatture emesse, relative al rinnovo dell'offerta, sono legittime e dovute.

Infine, l'operatore ha precisato che sui sistemi Iliad non risultano né l'attivazione di servizi non richiesti né reclami rimasti inevasi.

Per quanto sopra rappresentato, Iliad Italia S.p.A., nel ritenere che nessuna responsabilità possa essere imputata alla Società in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente in quanto inammissibili e infondate in fatto e in diritto.

## 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 non possono essere accolte per i motivi che seguono.

Preliminarmente, si fa presente che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di Iliad Italia S.p.A. volta ad acquisire, tra l'altro, le fatture emesse in data successiva alla portabilità (25 marzo 2024) e alla cessazione per morosità dell'utenza (10 luglio 2025).

Iliad Italia S.p.A. ha riscontrato nei termini la richiesta.

Sempre in via preliminare, si rileva che l'istanza si presenta scarna e non circostanziata nonché priva di documentazione che avrebbe dovuto essere posta a fondamento delle pretese dell'istante.

Invero, l'utente ha lamentato l'attivazione di una nuova numerazione in luogo della portabilità del numero storico (0550030xxx) non portando, tuttavia, a supporto di quanto dedotto alcuna documentazione probatoria che avvalorasse l'asserita doglianza.

Rileva, altresì, che dalla documentazione depositata in atti non risulti - fatta eccezione del reclamo del 3 luglio 2024 - alcuna ulteriore segnalazione di disservizio da parte dell'istante antecedente all'istanza di conciliazione, presentata il 28 aprile 2025. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a stimolare il comportamento inerte della società Iliad Italia S.p.A., atteso il presumibile perdurare del disservizio per quasi un anno, a partire dalla segnalazione risalente, come detto, al 3 luglio 2024. Occorre precisare, al riguardo, che la parte istante non ha formulato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo ai fini della riattivazione, in via esclusiva, della risorsa numerica di cui si controverte, asseritamente assegnata ad altro utente.

Infine, si deve evidenziare che dalla disamina delle fatture emesse in data successiva alla portabilità in Iliad Italia S.p.A. del n. 0550030xxx (25 marzo 2024), depositate in atti dall'operatore, è emerso che le stesse - regolarmente pagate dal cliente fino alla fattura n. 21001/FX/25/02A54xxx del 4 aprile 2025 - risultano tutte relative alla menzionata numerazione.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria è emerso che l'istante, in data 14 marzo 2024 ha aderito all'offerta di Iliad Italia S.p.A. *Iliadbox Wi-Fi 6*, richiedendo la portabilità del numero fisso 0550030xxx. L'attivazione dei servizi è avvenuta il 19 marzo 2024 e il 25 marzo 2024 si è espletata la portabilità del numero, come da schermate allegate dall'operatore.

In data 3 luglio 2024, l'utente ha inviato, tramite uno Studio legale, una PEC di reclamo al gestore, con la quale ha rappresentato che al numero 0550030xxx, da verifiche effettuate, rispondeva un soggetto diverso. L'istante ha contestato, altresì, la mancata applicazione della promozione di euro 19,99 (in luogo di euro 25,00) e dell'addebito in conto, chiedendo l'annullamento o la ricontabilizzazione delle fatture emesse (nella misura del 50%, attesa la fruizione del solo servizio dati) oltre che la corresponsione di un indennizzo di almeno euro 1.000,00. Infine, ha diffidato l'operatore ad attuare la portabilità del numero "*ad esclusivo servizio dell'autolavaggio*".

Iliad Italia S.p.A. ha riscontrato il reclamo in data 19 luglio 2024, evidenziando, in particolare, che a sistema risultava la corretta attivazione dei servizi il 19 marzo 2024 e l'espletamento della portabilità del n. 0550030xxx il 25 marzo 2024. L'operatore ha fornito, inoltre, chiarimenti in ordine all'offerta promozionale in essere.

Non risultano in atti successive segnalazioni e/o reclami.

L'utente ha presentato, poi, in data 28 aprile 2025, nei confronti di Iliad Italia S.p.A., l'istanza di conciliazione UG/749357/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento.

L'utenza n. 0550030xxx è stata, infine, cessata per morosità dall'operatore in data 10 luglio 2025.

Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., relativa allo storno dell'insoluto, non può essere accolta in ragione della estrema genericità della domanda, non suffragata da documentazione e da alcuna argomentazione a supporto della richiesta medesima.

Per le stesse motivazioni, non si ritiene di accogliere la richiesta di cui al punto ii. Qualora la doglianza si intenda riferita all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle sottoscritte (come emerge dall'unico reclamo in atti), va rilevato che si tratta di contestazioni generiche, non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto contestato.

Peraltro, dalla disamina delle fatture depositate da Iliad Italia S.p.A. in esito alla richiesta istruttoria, si rileva che l'operatore nella fattura n. 21001/FX/24/01G16xxx del 4 agosto 2024 (di importo a credito di euro 30,00) ha rimborsato integralmente all'utente i costi di attivazione relativi al primo contratto sottoscritto con Iliad Italia S.p.A. e immediatamente cessato (tale evento è citato nel solo reclamo) oltre alla differenza tra l'importo di euro 24,99 (fatturato per i mesi di marzo e aprile 2024) e l'offerta promozionale di euro 19,99 (*Vantaggio Fibra+Mobile*), attiva fino al mese di agosto 2024 incluso. L'operatore ha provveduto, poi, a stornare, nella fattura n. 21001/FX/25/02S59xxx del 4 agosto 2025, gli importi addebitati in data successiva alla cessazione dell'utenza, avvenuta il 10 luglio 2025.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., volta alla liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, non può essere accolta. Al riguardo, si evidenzia che l'utente non ha indicato quali siano i servizi che si contestano, tantomeno ha prodotto documentazione probatoria a supporto della doglianza.

Si osserva che il rappresentante dell'utente ha dichiarato, nella memoria di replica del 22 settembre 2025, che *“nel marzo 2024 l'istante ha sottoscritto un contratto per migrazione di vecchia linea 0550030xxx, mentre l'Operatore gli assegna un nuovo numero mai richiesto”*, senza allegare, tuttavia, alcuna documentazione che avvalorasse tale dichiarata circostanza. Ad ogni buon fine gli atti del procedimento confermano che Iliad Italia S.p.A. ha effettuato l'attivazione dei servizi il 19 marzo 2024 e l'espletamento della portabilità del n. 0550030xxx il 25 marzo 2024. Per cui, se del caso, la numerazione riferita potrebbe essere quella provvisoria attivata nelle more della portabilità e solo per alcuni giorni (al massimo 6), corrispondenti al tempo tecnico necessario alla NP.

Infine, la richiesta di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto l'unico reclamo depositato in atti dalla parte istante, datato 3 luglio 2024, è stato riscontrato dall'operatore Iliad Italia S.p.A. in data 19 luglio 2024.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Toscana in data 19 giugno 2025.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

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

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, 28 gennaio 2026

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

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