

DELIBERA N.43/2026

XXX/ILIAD

(GU14/818196/2026)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 26.08.2026

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”;

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 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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro 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”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza presentata da XXX del 03/03/2026, acquisita al Protocollo n. 78786 del 03/03/2026;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXX contesta quanto di seguito: *“In data 17/10/25 ho pagato per allaccio fibra internet di casa Offerta iliadbox WiFi 7 2024. Dopo alcuni giorni sono stata contattata dal tecnico che ha eseguito la verifica tecnica. Lo accompagnai io stessa in cabina e lo stesso esprime perplessità dicendo che c'erano problemi tecnici e non era possibile proseguire con l'allaccio. Ho atteso fino al 14/11/25 senza riscontri pertanto ho telefonato aprendo un Sollecito Nr. XXX. Ho richiamato il 15/11/25 per avere info dopo il sollecito e l'operatrice mi comunicò che esistevano dei problemi tecnici e non era possibile eseguire l'attivazione. Mi diede indicazioni di come procedere per eseguire il recesso dall'area personale Iliad per accelerare la chiusura del contratto ed il riaccredito della somma versata. Il recesso è stato correttamente eseguito e confermato via email dalla Iliad in data 15/11/25 ore 14.27 (Pdf dell'email allegato). In data 9/12/25 ho richiamato per sollecitare il riaccredito della somma versata per il servizio non fruibile e non fruito di 39,99 Euro (Fattura Iliad Italia Spa FX/25/03447694 del 18/10/25 allegata) e l'operatrice mi comunicò che dovevo attendere 30 giorni lavorativi effettivi dalla data del recesso e altri 14 giorni per il riaccredito che sarebbe avvenuto direttamente in conto essendo attivo il servizio di domiciliazione bancaria. Ho atteso fino al 15/1/26 prima di richiamare, ho*

richiamato e l'operatrice non ha riscontrato nessun accredito a mio favore, neanche in procinto di essere processato. Ho inviato una prima PEC esplicativa con la richiesta di rimborso il 16/1/26 (In allegato 2 Pdf pec e risposta automatica della Iliad Spa). Non avendo ricevuto riscontro ho inviato un sollecito in data 21/1/26 (In allegato Pdf pec e ricevuta di consegna e accettazione Iliad). A tutt'oggi non ho ricevuto riscontri anche dopo il tentativo di conciliazione la Iliad non ha restituito nessuna somma. Sono trascorsi mesi dal pagamento del servizio non fruito per problemi tecnici della Iliad Italia Spa. Chiedo la restituzione della somma spesa oltre gli interessi, la rivalutazione ed i danni subiti quantificabili in 300Euro; importo complessivo di 350Euro da aggiornare. Elementi per la quantificazione del danno: - la evidente negligenza e superficialità grave; della Iliad che non ha comunicato le problematiche esistenti; - non ha riaccreditato la somma appena venuti a conoscenza dell'impossibilità di poter procedere con il servizio, questo integra a tutt'oggi il fatto di trattenere il mio denaro in assenza di motivazioni; - tale modus operandi mi ha creato problemi e mi ha vista costretta a spendere tempo e sostenere spese; - ad oggi la Iliad non ha risposto alle mie lecite richieste; - il tentativo di conciliazione del 6 febbraio 2026 non ha avuto esito positivo. Riguardo al tempo riassumo brevemente le attività poste in essere: telefonate, procedure di inserimento del recesso che in realtà doveva essere fatto direttamente dalla Iliad, le pec, i solleciti, la procedura di conciliazione che ho dovuto procedere ad inoltrare, che ha implicato diverse ore per reperire tutti i documenti e descrivere i fatti. Il danno in spese sostenute consiste nel fatto di: aver dovuto spendere altro tempo e 100Euro per acquistare un router della TIM per l'accesso ad internet necessario a seguire un corso di 200 ore dal 18/11/25 al 24/12/25; 8 ore giornaliere dalle 9-13 e dalle 14-18; (Pdf allegato); era questo il motivo per cui avevo aderito all'offerta proposta dalla Iliad previa verifica da parte degli operatori dell'esistenza della fibra sulla mia via. Il router è una spesa non funzionale, un costo conseguente al comportamento della Iliad, rimasto di fatto a mio carico, la cui connessione, lenta e precaria mi ha fatto perdere dati, spiegazioni che ho dovuto recuperare (sebbene parzialmente) che devono essere considerati nella richiesta.”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la restituzione della somma spesa oltre gli interessi, la rivalutazione ed i danni subiti quantificabili in 300 Euro, importo complessivo di 350 Euro da aggiornare;

Allega:

- Copia della fattura n. 21001/FX/25/03447694 del 18/10/2025 dell'importo di € 39.99;
- Copia delle Condizioni generali per la fornitura di servizi internet e voce su rete fissa (valide dal 23/04/2025);
- Copia dell'Offerta Iliad box Wi-Fi 7 2024 del 24/10/2024;
- Copia della mail, del 15/11/2025, inviata da noreply@iliad.it a XXX, avente a oggetto Diritto di recesso, codice identificativo ID XXX, in cui la parte convenuta dichiara : *“Ciao DONATELLA, ti confermiamo di aver ricevuto la richiesta di recesso dalla tua offerta fibra iliad e ci dispiace molto);*
- Copia del messaggio di posta elettronica certificata inviata da XXX. il 16/01/2026 a iliaditaliaspa@legalmail.it, avente a oggetto *“richiesta riaccredito spese attivazione fibra non realizzabile XXX Via XXX*
- Copia del messaggio di posta elettronica certificata inviata da iliaditaliaspa@legalmail.it il 16/01/2026 a XXX, avente a oggetto *“richiesta risarcimento spese attivazione fibra non realizzabile Cascioli Donatella Via Firenze 44 64011 Alba Adriatica (TE)”* nella quale comunicava : *“ Gentile utente, Iliad SpA le comunica che la Sua richiesta è stata inoltrata al Servizio Utenti”;*

- Copia della mail, del 21/01/2026, inviata da XXX. a ccilmi@legalmail.it e in c.c. a iliaditaliaspa@legalmail.it, avente a oggetto *“1° sollecito - RE: FWD: Richiesta riaccredito spese attivazione fibra non realizzabile XXX Via XXX”* nella quale comunicava : *“ la presente per sollecitare il riaccredito dell'importo come da indicazioni e-mail precedenti, di seguito indicate. Vi invito a dare riscontro e risolvere la problematica entro e non oltre la giornata di domani 22Gennaio 26, in caso contrario lascerò la pratica al mio legale con aggravio di costi e oneri a vostro carico. Distinti saluti XXX”*;
- Copia della ricevuta di accettazione della mail inviata in data 21/01/2026, avente a oggetto *“1° sollecito - RE: FWD: Richiesta riaccredito spese attivazione fibra non realizzabile XXX Via XXX”* proveniente da XXX e indirizzato a: ccilmi@legalmail.it e iliaditaliaspa@legalmail.it;
- Copia della Ricevuta di avvenuta consegna della mail inviata in data 21/01/2026, avente a oggetto *“1° sollecito - RE: FWD: Richiesta riaccredito spese attivazione fibra non realizzabile XXX Via XXX”* proveniente da XXX e indirizzato a: iliaditaliaspa@legalmail.it;
- Copia dell’attestato finale Data Analyst con Excel e Python, intestato a XXX.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore nei propri scritti difensivi osserva: *“Iniziamo col dire che in data 17.10.2025 l’utente ha sottoscritto l’offerta Iliad Wi-Fi 7 da € 21,99/mese, versando*

l'importo di € 39,99 a titolo di costi di attivazione (doc. 1). A seguito della sottoscrizione, la richiesta di attivazione è stata regolarmente presa in carico e sono state avviate le verifiche tecniche necessarie tramite il wholesaler (FiberCop). Nel corso del processo, il tecnico incaricato ha riscontrato criticità tecniche sulla rete, che hanno impedito il completamento dell'attivazione. In data 14.11.2025, l'utente ha contattato il servizio clienti per chiedere aggiornamenti ed è stato aperto un ticket tecnico (TF66698), con contestuale informativa circa la presenza di problematiche tecniche in corso di gestione. In data 15.11.2025, l'utente ha nuovamente contattato il servizio clienti e, preso atto dell'impossibilità tecnica di procedere con l'attivazione, ha esercitato autonomamente il recesso dal contratto, ricevendo conferma via email nella medesima data (cfr. doc. 1). Si evidenzia che sia l'informativa di impossibilità tecnica che il recesso sono intervenuti a meno di 30 giorni dalla sottoscrizione, quindi ampiamente entro il termine massimo di 90 giorni previsto per l'attivazione dei servizi ai sensi dell'art. 3 delle Condizioni generali di contratto. Ne consegue che non può configurarsi alcun ritardo o inadempimento imputabile a Iliad. Successivamente, l'utente ha richiesto il rimborso dei costi di attivazione, contattando il servizio clienti in data 09.12.2025 e ricevendo indicazioni circa le tempistiche di riaccredito. In data 16.01.2026, l'utente ha trasmesso una comunicazione con richiesta rimborso, seguita da un sollecito in data 21.01.2026. Tali comunicazioni sono state regolarmente prese in carico, con apertura del reclamo F113197 e riscontro circa l'accoglimento e la gestione in corso. In data 22.01.2026, è stata esperita la procedura di conciliazione UG/806834/2026, nel corso della quale la Società ha rappresentato che il rimborso dei costi di attivazione risultava in fase di lavorazione ed ha comunque proposto il rimborso di € 39,99. Tuttavia, l'utente ha rifiutato tale proposta conciliativa, determinando la chiusura del procedimento con mancato accordo in data 06.02.2026. Alla luce di quanto sopra esposto, le domande formulate dall'istante devono essere integralmente rigettate per i seguenti motivi: quanto alla richiesta di restituzione della somma di € 39,99, la stessa è stata già riconosciuta da Iliad ed è stata oggetto di proposta in sede conciliativa; la Società ribadisce la propria piena disponibilità ad effettuare il rimborso anche nella presente sede, evidenziando che il mancato accredito è dipeso esclusivamente dal mancato perfezionamento dell'accordo per rifiuto dell'utente; quanto

alla richiesta di interessi e rivalutazione, la stessa è infondata, non essendovi alcun inadempimento imputabile a Iliad, la quale ha gestito la pratica nei tempi e secondo le procedure previste; quanto alla richiesta di risarcimento del danno per € 300,00, la stessa è inammissibile nella presente sede, in quanto integra una domanda risarcitoria, la cui cognizione è riservata all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, oltre che comunque infondata nel merito; quanto alla dedotta responsabilità per mancata attivazione del servizio, la stessa è esclusa, essendo la mancata attivazione dipesa da impedimenti tecnici oggettivi rilevati dal wholesaler e non imputabili a Iliad, nonché essendo intervenuto recesso dell'utente prima della scadenza dei termini contrattuali; quanto alla dedotta mancata risposta alle richieste dell'utente, la stessa è infondata, avendo Iliad preso in carico le comunicazioni e fornito riscontro nei tempi, con apertura del reclamo e gestione della pratica di rimborso.”

Allega:

- Copia del conferimento di procura da parte di Iliad Spa e delega all'Avv. XXX;
- Copia del documento Iliad del 10/02/2026 denominato “Mobo” in cui sono riportate informazioni sulla linea telefonica XXX intestata a XXX;
- Copia delle Condizioni generali per la fornitura di servizi internet e voce su rete fissa (valide dal 17/03/2026);
- Copia comunicazione effettuata da parte di Iliad avente quale codice ID XXX, in cui si può leggere *“ti comunichiamo l'accoglimento, in data 26/02/2026 del reclamo XXX del 28/01/2026 relativo all'esercizio del diritto di recesso e di ripensamento e aperto per la linea fissa, in quanto è stata valutata positivamente”* ;
- Copia dell'Offerta Iliad box Wi-Fi 7 2024;

3. Le repliche dell'istante

L'istante in data 29/05/2026 all'interno delle proprie memorie di replica afferma che: *“sulla spettanza del rimborso (39,99): si prende atto del riconoscimento del debito da parte di Iliad. Si contesta tuttavia l'affermazione secondo cui il mancato rimborso sia imputabile alla scrivente. L'operatore ha l'obbligo normativo di restituire le somme contrattuali a seguito di recesso entro i tempi di legge, indipendentemente dall'esito della conciliazione. Trattenere tale somma dal 15 novembre 2025 costituisce un indebito trattenimento. Sulla natura delle richieste economiche aggiuntive: Contrariamente a quanto eccepito da Iliad, la scrivente non richiede un generico "risarcimento del danno" (di competenza del Giudice Ordinario), bensì la quantificazione e l'applicazione degli indennizzi regolamentari e automatici previsti dalle delibere AGCOM per la violazione degli standard di qualità. Tutto ciò premesso, si quantificano analiticamente le somme spettanti alla data dell'udienza del 5 giugno 2026: restituzione credito originario: € 39,99 per mancato rimborso del costo di attivazione a seguito di recesso per impossibilità tecnica in data 15/11/2025. Indennizzo per mancata risposta al reclamo (Del. AGCOM 347/18/CONS): € 237,50. Calcolati per 95 giorni di ritardo (dal 3 marzo 2026 al 5 giugno 2026), considerando il termine di 45 giorni scaduto infruttuosamente dopo la PEC di reclamo del 16/01/2026. Indennizzo ritardo rimborso utenza cessata: € 172,00. Calcolati per 172 giorni di ritardo amministrativo (dal 16 dicembre 2025 al 5 giugno 2026), essendo il rimborso dovuto entro 30 giorni dal recesso del 15/11/2025. Chiede che l'Onorevole Co.re.com, in parziale accoglimento dell'istanza GU14, voglia condannare Iliad Italia S.p.A. al pagamento complessivo di € 449,49 (di cui € 39,99 a titolo di rimborso ed € 409,50 a titolo di indennizzi regolamentari AGCOM maturati al 5 giugno 2026”.* Inoltre l'istante in data 31/05/2026 deposita un atto avente quale oggetto note di udienza e rettifica delle conclusioni economiche in cui afferma che: *“La sottoscritta XXX, in risposta alla memoria difensiva depositata da Iliad Italia S.p.A. e in vista dell'udienza di definizione del 5 giugno 2026, evidenzia e precisa quanto segue:*
1. Sulla natura delle richieste economiche (Inammissibilità eccepita da Iliad)
Contrariamente a quanto eccepito da Iliad nel punto III.3 della propria memoria, la scrivente non richiede un generico "risarcimento del danno" ai sensi del Codice Civile (la cui cognizione spetta al Giudice Ordinario). Si richiede esclusivamente la quantificazione

e l'applicazione degli indennizzi regolamentari, automatici e forfettari previsti dall'Allegato A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS, oltre alla restituzione di somme indebitamente trattenute. L'eccezione di Iliad è pertanto del tutto inconferente. Sulla causa del recesso e sul ritardo di attivazione. Si contesta l'affermazione secondo cui il recesso sia stato una scelta "autonoma" e priva di inadempimenti di Iliad. Il recesso in data 15/11/2025 è stato un atto obbligato e indotto dall'assistenza clienti di Iliad stessa, a fronte del KO tecnico definitivo rilevato dal tecnico a ottobre e mai sanato. Iliad ha violato l'obbligo informativo di comunicazione scritta del KO tecnico, lasciando l'utente in attesa per 29 giorni (dal 17/10 al 15/11). Ai sensi dell'Art. 4, comma 2 della Delibera 347/18/CONS, per le linee a banda ultralarga (FTTH) l'indennizzo per omessa attivazione/informazione è maggiorato di 1/3, pari a € 10,00 al giorno. Calcolo: 29 giorni (dal 17/10/2025 al 15/11/2025) x € 10,00 = € 290,00. Sulla spettanza del rimborso (€ 39,99) e sul ritardo amministrativo. Si prende atto del riconoscimento del debito da parte di Iliad. Si contesta però l'affermazione secondo cui il mancato rimborso sia imputabile al rifiuto della conciliazione da parte dell'utente. Il rimborso è un diritto soggettivo. Ai sensi dell'Art. 2 del contratto Iliad e del Codice del Consumo, la restituzione delle somme anticipate doveva avvenire tassativamente entro 14 giorni dal recesso (scadenza 29 novembre 2025). Iliad era già gravemente inadempiente a gennaio 2026, prima dell'avvio di ConciliaWeb. Trattenere tale somma per oltre 6 mesi costituisce un indebito trattenimento che fa scattare l'indennizzo per omesso rimborso ex Art. 13 della Delibera 347/18/CONS (pari a € 5,00 al giorno), per il quale si richiede l'applicazione del massimale regolamentare di € 300,00. Calcolo: Oltre 180 giorni di ritardo amministrativo = € 300,00 (massimale raggiunto). Sulla mancata risposta al reclamo PEC. In data 16/01/2026 la scrivente ha inviato regolare PEC di reclamo. Iliad non ha fornito alcun riscontro risolutivo nei 45 giorni di legge (scadenza 02/03/2026). Ai sensi dell'Art. 12 della Delibera 347/18/CONS, per la mancata risposta al reclamo spettano € 2,50 per ogni giorno di ritardo. Dal 3 marzo 2026, al 5 giugno 2026 (data udienza) i giorni di ritardo sono esattamente 94. Calcolo: 94 giorni x € 2,50 = € 235,00. (Nota: La somma complessiva delle voci di indennizzo viene comunque rimessa alla valutazione globale del Corecom nel limite dei tetti previsti).”

4. Controrepliche dell'operatore

L'operatore convenuto in data 01/06/2026 ha inserito in concilia web la seguente dichiarazione : *“Si rileva, ai sensi dell'articolo 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, la irricevibilità delle memorie di replica avversarie poiché depositate oltre il termine.”*

5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

L'istante lamenta il mancato rimborso della somma di € 39,99 per il pagamento effettuato per l'attivazione della linea telefonica XXX mai avvenuta ed inoltre chiede il riconoscimento della somma di € 300,00 per i danni subiti, per una somma totale di € 350,00.

Preliminarmente si rappresenta che, in data 01/06/2026, con una dichiarazione inserita nel fascicolo documentale, l'operatore convenuto ha sollevato l'eccezione di inammissibilità rispetto alla documentazione prodotta in sede di replica dall'istante in quanto tardiva alla luce delle previsioni in merito dettate dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Sul punto occorre rilevare che una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base all'art. 16, comma 2, del Regolamento: *“Gli operatori convenuti hanno facoltà di **presentare memorie e depositare documenti**, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono **presentare le proprie memorie di replica**. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto”*.

A fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) è concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a

seguire, ad entrambe le parti spetta la residuale possibilità di replica entro i successivi venti giorni.

In questo modo, il Regolamento ha onorato la necessità di garanzia di parità di *chances* difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica la più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Co.re.com, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera sleale rispetto alla controparte.

Da una simile costruzione normativa fondata sull'incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuni circa il fatto che la documentazione prodotta in sede di replica non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza.

Nel caso di specie, il termine fissato per il deposito delle memorie e delle controdeduzioni previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, a seguito dell'avvio del procedimento avvenuto in data 03/03/2026, scadeva, rispettivamente, per la parte convenuta il 17/04/2026 e per la parte istante il 07/05/2026.

Dall'esame della documentazione allegata agli atti del fascicolo documentale della presente istanza, risulta che la parte istante ha depositato le controdeduzioni e la documentazione ad essa collegata nelle date del 29/05 e del 31/05/2026, oltre il termine previsto dall'articolo predetto a pena di irricevibilità e, dunque, l'eccezione di parte convenuta rispetto alla fattispecie in esame è accoglibile dal punto di vista formale. Dal punto di vista sostanziale, inoltre, si ravvisa la presenza di elementi novativi introdotti dall'istante con le citate repliche considerato che la stessa per la prima volta introduce la tematica dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, per la mancata risposta al

reclamo, per il ritardo nel pagamento delle somme dovute aggiornando, inoltre, la richiesta economica inizialmente avanzata e violando in tal modo quanto stabilito dal regolamento in ordine all'ammissibilità di fatti nuovi e diversi rispetto a quelli indicati nel prodromico tentativo di conciliazione.

Si rappresenta, inoltre, che l'operatore convenuto nelle proprie memorie difensive ha sollevato una ulteriore eccezione di inammissibilità rispetto alla richiesta dell'istante ritenendo l'istanza del riconoscimento della somma di € 300,00 per i danni subiti di natura risarcitoria ed in quanto tale riservata alla cognizione dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Si richiamano in proposito gli indirizzi consolidati formatisi sul punto dall'Agcom, secondo i quali *"se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte"* (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Secondo tale orientamento quindi il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logica e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterprete, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Entrando nel merito della questione si osserva quanto segue.

L'istante contesta la mancata attivazione dell'offerta Iliadbox WiFi 7 2024 sottoscritta in data 17/10/25 e sulla base di ciò chiede la restituzione della somma spesa all'atto della richiesta oltre gli interessi, la rivalutazione ed i danni subiti quantificabili in 300 Euro per un importo complessivo di 350 € da aggiornare.

Relativamente alla richiesta di rimborso della somma di € 39,99, si precisa quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere pagato in data 17/10/2025 la somma di € 39,99 per l'allaccio della fibra internet di casa Offerta Iliadbox WiFi 7 2024 e che, a seguito dell'intervento tecnico effettuato e del sollecito dalla stessa effettuato il 14/11/2025, avendo in data 15/11/2025 ricevuto risposta dall'operatore dell'impossibilità tecnica di procedere all'attivazione dei servizi, ha esercitato il diritto di recesso chiedendo contestualmente la restituzione della somma originariamente pagata.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato che la richiesta di attivazione è stata regolarmente presa in carico e sono state avviate le verifiche necessarie e che il tecnico incaricato avrebbe riscontrato criticità tecniche sulla rete, che hanno impedito il completamento dell'attivazione, confermando, inoltre, che in data 14/11/2025 l'utente ha contattato il servizio clienti per chiedere aggiornamenti ed è stato aperto un ticket tecnico (XXX), con contestuale informativa circa la presenza di problematiche tecniche in corso di gestione e sottolineando che in data 15/11/2025, l'utente avrebbe nuovamente contattato il servizio clienti e preso atto dell'impossibilità tecnica di procedere con l'attivazione avrebbe esercitato autonomamente il recesso dal contratto, ricevendo conferma via email nella medesima data.

L'istante, inoltre, ha dichiarato di essere stata costretta a effettuare in data 09/12/2025 un contatto con l'operatore per sollecitare il riaccredito della somma versata per il servizio non fruibile e non fruito di € 39,99 (Fattura Iliad Italia Spa FX/25/03447694 del 18/10/25 allegata) e di avere ricevuto risposta della necessità di attendere 30 giorni lavorativi effettivi dalla data del recesso e altri 14 giorni per il riaccredito che sarebbe avvenuto direttamente in conto essendo attivo il servizio di domiciliazione bancaria.

La parte convenuta, al contrario, nelle proprie memorie, sul punto ha dichiarato che in data 22/01/2026, è stata esperita la procedura di conciliazione UG/806834/2026, nel corso della quale la Società ha rappresentato che il rimborso dei costi di attivazione risultava in fase di lavorazione ed ha comunque proposto il rimborso di € 39,99. Tuttavia,

l'utente ha rifiutato tale proposta conciliativa, determinando la chiusura del procedimento con mancato accordo in data 06/02/2026, ribadendo, inoltre, la propria piena disponibilità ad effettuare il rimborso anche nella presente sede ed evidenziando che il mancato accredito è dipeso esclusivamente dal mancato perfezionamento dell'accordo per rifiuto dell'utente.

Avendo, pertanto, acquisito in atti che l'operatore convenuto non ha contestato la pretesa vantata da parte istante di restituzione della somma di € 39,99, la stessa è ritenuta meritevole di accoglimento

Relativamente al riconoscimento degli interessi maturati per indebito trattenimento della predetta somma si precisa che la richiesta corrispondente non è di competenza dello scrivente Ufficio ma deve essere avanzata con un ricorso al giudice ordinario (Giudice di Pace o Tribunale) per ottenere un decreto ingiuntivo o una sentenza di condanna alla restituzione ed, inoltre che, come sottolineato dall'operatore convenuto, il mancato accordo del 06/02/2026 generato nell'ambito del tentativo di conciliazione UG/806834/2026 ha determinato la mancata erogazione della somma di cui, con il presente procedimento, si dispone la restituzione.

Relativamente alla richiesta del riconoscimento della somma di € 300,00 per i danni subiti si esprimono le seguenti considerazioni.

Tale ipotesi non rientra tra le fattispecie indennizzabili a norma del Regolamento indennizzi per cui non risulta configurabile nel caso di specie il diritto dell'istante a vedersi riconosciuta la refusione della somma richiesta.

Pur tuttavia la stessa può essere trattata come omessa o ritardata risposta ai reclami.

In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: *“L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.”*

L' articolo 9 delle Condizioni generali per la fornitura di servizi internet e voce su rete fissa prevede che : *“Gli Utenti potranno chiedere assistenza o informazioni, nonché presentare reclami e segnalazioni, contattando il Servizio Utenti di Iliad al numero 177 (gratuito per chiamate dall'Italia) o, se all'estero, al numero +39 351 8995177 (costo dipendente da tariffa roaming internazionale), inviando una raccomandata A/R a Iliad Italia S.p.A., CP 14106, 20146 Milano oppure tramite l'Area Personale. Iliad si impegna a definire ogni reclamo/segnalazione entro 30 giorni dalla sua ricezione e a comunicarne l'esito entro i 10 giorni successivi.”*

Nel caso di specie l'istante ha prodotto il reclamo scritto datato 16/01/2026 ed il sollecito trasmesso in data 21/01/26 mentre il gestore ha fornito la copia della nota avente quale codice ID XXX in cui comunicava quanto segue: *“ti comunichiamo l'accoglimento, in data 26/02/2026 del reclamo XXX del 28/01/2026 relativo all'esercizio del diritto di recesso e di ripensamento e aperto per la linea fissa, in quanto è stata valutata positivamente”*.

Pur tuttavia dall'esame della documentazione acquisita agli atti risulta che l'istante ha presentato l'istanza di tentativo di conciliazione Ug/806834/26 in data 22/01/2026 e che in data 06/02/2026 è stata tenuta l'udienza di conciliazione, conclusa con mancato accordo.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo” si ritiene che, in ogni caso, il reclamo del 16 gennaio 2026 dell'utente abbia comunque avuto un sostanziale riscontro nell'ambito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 06 febbraio 2026.

Posto, infatti, che il termine massimo di 30 giorni, previsto dalla Carta dei servizi di Iliad SpA, entro il quale l'operatore avrebbe potuto legittimamente fornire un riscontro al reclamo dell'istante del 16 gennaio 2026 sarebbe scaduto in data 16 febbraio 2026, si rileva

che in occasione dell'udienza di conciliazione del 06 febbraio 2026, tenutasi quindi entro tale termine massimo di 30 giorni previsto dall'operatore convenuto per il riscontro ai reclami, l'istante abbia potuto interagire e confrontarsi con lo stesso in relazione alle problematiche lamentate nel reclamo stesso.

Ne consegue che la richiesta d'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX, nei confronti dell'operatore Iliad Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. Iliad S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore della parte istante la somma versta dalla stessa per l'attivazione del servizio pari a € 39,99;
3. 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;
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila, 26/08/2026

F.to il Presidente del Corecom Abruzzo
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005.

Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. e ii.