

DETERMINA Fascicolo n. GU14/827402/2026**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -****Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****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 comunicazioni elettroniche", 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 l'istanza dell'utente XXX, del 01/04/2026 acquisita con protocollo n. 0126361 del 01/04/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante. L'istante sig. XXX, con il formulario GU14 ha lamentato nei confronti dell'operatore TISCALI ITALIA SPA (di seguito per brevità "TISCALI") per la numerazione XXX dei disservizi così descritti: "Il sottoscritto segnala il persistente disservizio della linea dovuto al degrado fisico della tratta in rame doppino di competenza dell'operatore. Nonostante le numerose segnalazioni telefoniche e tramite i canali ufficiali, Tiscali non ha provveduto all'invio di un tecnico per la bonifica del cavo o alla sostituzione". - Richieste: si richiede la definizione della controversia UG/816401/2026 per i seguenti motivi: ordinanza di bonifica coatta: Sostituzione immediata del drop (cavo di collegamento) e bonifica integrale del cavo multicoppie in stato di basso isolamento, come ordinato dal RUP il 26/03/2026 e mai eseguito. LIQUIDAZIONE INDENNIZZI CASH: Pagamento degli indennizzi per malf funzionamento e degrado della linea a partire dal 23/02/2026 fino alla data di effettiva e certificata risoluzione (guasto attualmente NON RISOLTO). PENALI PER INOTTEMPERANZA: Applicazione delle maggiorazioni per la violazione del provvedimento d'urgenza dell'Autorità e per la condotta processuale sleale (false chiusure dei ticket tecnici nonostante la prova scientifica dello spettro HLOG che documenta il degrado fisico). RIMBORSO SPESE: Riconoscimento delle spese vive sostenute per la gestione della controversia. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti Euro 1.500,00;

Posizione operatore. Il gestore TISCALI, con la propria memoria difensiva, ha illustrato quanto segue: "Il Sig. XXX (di seguito L'Istante) è titolare di un contratto "UltraInternet Full" associato alla numerazione XXX" [...] In data 23/02/2026 il Sig. XXX effettuava una segnalazione di disservizio. In data

24/02/2026 l'assistenza predisponendo l'apertura di un ticket. In data 26/02/2026 il predetto ticket veniva chiuso dal gestore di rete in quanto, dalle verifiche da loro effettuate, il Sig. XXX, risultava regolarmente connesso.

- La Scrivente provvedeva per tutto il mese di Marzo 2026 ad inviare segnalazioni a FiberCop, per maggiori informazioni sulla riparazione e sollecitare la possibilità di eseguire intervento in loco. "In data 04/03/2026 veniva aperto un altro guasto chiuso il 07/03/2026 con competenza "causa terzi" [...] Il tecnico incaricato per la riparazione indicava quanto segue: "si tratta di un pozzetto ostruito in proprietà privata confermando la precedente indicazione. Il cliente permettere il passaggio del nuovo cavo deve disostruire il cavidotto o creare un nuovo passaggio. Una volta completata l'operazione richiesta possiamo riaprire la segnalazione di guasto". "Dall'analisi dei tabulati le disconnessioni rilevate dal 23/02/2026 risultano "normalizzate", già a partire dal 27/02/2026". [...] "In data 25/03/2026 la Scrivente inviava, all'indirizzo e-mail indicato dall'Istante sul conciliaweb: XXX, la comunicazione di recesso unilaterale. L'Istante ne confermava, la ricezione sul conciliaweb. La Scrivente, decorso il termine dei 30 giorni, darà atto alla cessazione del Contratto e della numerazione, ai sensi dell'art. 1569 del Codice Civile". L'operatore così concludeva: "Per quanto documentato e provato Tiscali, respinge ogni addebito ulteriore e chiede il rigetto totale, delle richieste avverse" [...] "Risulta evidente come la Scrivente abbia operato nel pieno rispetto dei principi di correttezza e con la massima diligenza, attivandosi tempestivamente sin dalle prime segnalazioni mediante l'apertura dei relativi ticket di guasto, al fine di risolvere le problematiche lamentate dall'Istante". "Per quanto sopra descritto, è evidente come la richiesta di indennizzo, di euro 1.500,00 avanzata dall'Istante, sia sproporzionata sia rispetto a quanto previsto dalla Carta dei servizi Tiscali, che dalla Delibera 347/18/Cons". Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza fissata da questa Autorità in data 18.06.2026.

Motivazione del provvedimento. 1. Questioni preliminari e condotta documentale dell'istante: In via preliminare, si rileva che l'istanza prodotta risulta generica e carente di alcuni degli elementi essenziali per una compiuta disamina. La successiva e sovrabbondante produzione documentale — consistente in oltre trenta memorie con relativi allegati, taluni dei quali estranei all'oggetto del presente procedimento — ha ulteriormente gravato l'istruttoria, ostacolando l'esatta individuazione del nucleo della controversia. La confusione e il disordine nel fascicolo elettronico di ConciliaWeb genera conseguenze dirette sull'esito della controversia e definisce precise responsabilità tra le parti. La procedura di definizione si svolge interamente online e, ai sensi dell'art. 16, comma 3 del Regolamento di procedura, l'istanza, le memorie e le repliche devono essere redatte in maniera chiara e sintetica: l'eccessiva prolissità e farraginosità dell'esposizione, unitamente all'allegazione acritica di una notevole mole di documentazione ridondante e non conferente, si riflette inevitabilmente sulla decisione a danno dell'utente stesso, avendo pregiudicato il lineare approfondimento istruttorio. Per i motivi che seguono, pertanto, le richieste formulate dal sig. XXX possono essere solo parzialmente suscettibili di accoglimento. 2. Sull'inammissibilità delle domande di risarcimento danni: In merito alla richiesta di risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale formulata dalla parte istante, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede. Sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità. Il CO.RE.COM., in sede di definizione delle controversie, decide esclusivamente sulla base della documentazione presente agli atti del fascicolo al momento della decisione ed esclude la propria competenza per il ristoro dei danni extra-indennitari, la quale resta devoluta al Giudice Ordinario. Ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS (come modificata dalla delibera n. 390/21/CONS), l'Organo adito, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, "può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Viene pertanto accolta l'eccezione di inammissibilità avanzata dal gestore alle domande sub 3) e sub 4), precisando che resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno ai sensi dell'art. 20, comma 5, del medesimo Regolamento. 3. Sulla sussistenza dell'interruzione e sulla diligenza dell'operatore: Nel merito della richiesta di indennizzo per il "persistente disservizio della linea dovuto al degrado fisico della tratta in rame doppiino di competenza dell'operatore", si ritiene che il blocco della linea dell'utente debba intendersi avvenuto in data 04 marzo 2026 (data in cui il gestore della rete FIBERCOP ha certificato il guasto) e protrattosi sino al giorno 29 aprile 2026 (data in cui l'operatore ha distaccato la linea, trascorsi oltre 30 giorni dalla formale comunicazione di recesso del contratto del 25 marzo 2026, come evincibile dal Provvedimento GU5 n. 827667 in atti). Il periodo indennizzabile è dunque pari a complessivi 56 giorni. Ciò premesso, è documentalmente emerso che il guasto sia stato puntualmente preso in carico dall'operatore TISCALI e gestito mediante la tempestiva attivazione di tutte le attività tecniche necessarie — tra cui l'apertura di ticket diretti

al gestore della rete all'ingrosso FIBERCOP — finalizzate all'individuazione dell'anomalia e al ripristino del servizio attraverso diagnosi e interventi in loco, anche di natura straordinaria. 4. Sul comportamento processuale dell'istante e riduzione dell'indennizzo: In riferimento alle richieste delle spettanze economiche formulate dall'istante, appare opportuno rilevare come l'istituto dell'indennizzo regolamentare, nell'alveo della disciplina AGCOM e dei costanti orientamenti di questo Comitato, escluda qualsivoglia automatismo sanzionatorio o finalità puramente punitiva. Il ristoro si configura, al contrario, come un meccanismo di riequilibrio sinallagmatico, la cui applicazione deve essere parametrata anche al comportamento processuale delle parti e guidata dai principi civilistici di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto (ex art. 1175 c.c.). I richiamati doveri devono infatti riflettersi specularmente nella condotta tenuta dinanzi a questa Autorità, escludendo ogni abuso dello strumento paragiurisdizionale a fini meramente speculativi. Nel caso di specie, il comportamento processuale dell'istante — concretizzatosi nella sopra descritta introduzione di difese farraginose e nel deposito disordinato e ripetitivo di oltre trenta memorie sovrabbondanti ed estranee — si pone in aperto contrasto con il dovere di lealtà e con il principio di cooperazione attiva volto alla rapida definizione della lite. Tale condotta, valutabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 116 c.p.c. quale elemento sussidiario di convincimento, integra la fattispecie del concorso del fatto colposo del creditore (ex art. 1227 c.c.), avendo l'utente stesso attivamente concorso a gravare l'istruttoria e a dilatare i tempi di risoluzione della controversia. Per tutto quanto esposto, si respinge l'automatismo delle penali richieste e si dispone l'applicazione di una riduzione di un terzo dell'indennizzo giornaliero in ragione della condotta processuale dell'istante. L'utente ha di conseguenza diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo per l'interruzione del servizio di cui all'articolo 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi, calcolato moltiplicando i 56 giorni riconosciuti per il parametro giornaliero di Euro 6,00 (per complessivi Euro 336,00), ridotto a per le motivazioni di cui sopra. Ogni ulteriore richiesta deve intendersi assorbita. Trattandosi di parziale accoglimento, il valore del decisum è pari a Euro 224,00.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/04/2026, è tenuta a corrispondere in favore della parte istante l'importo complessivo di Euro 224,00 (duecentoventiquattro/00) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo