

DETERMINA 11 Fascicolo n. GU14/804225/2026

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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;

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le funzioni del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 14/01/2026 acquisita con protocollo n. 0010986 del 14/01/2026;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare di un contratto di tipo privato di cui al codice cliente CCMxxxx con l’operatore TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL), di seguito TISCALI, lamenta l’inutilizzabilità del servizio internet.

In particolare, nell’istanza introduttiva del presente procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 9 settembre 2025 ho segnalato tramite PEC che già da settimane avevo problemi sulla connessione che era completamente assente”;*
- *“ho anche chiamato più e più volte il 130 per assistenza clienti e non ho mai avuto un riscontro risolutivo per ogni chiamata sono stato in attesa per un minimo di 40 minuti attendendo anche oltre 1 ora per poter parlare con un operatore. Dopo numerose chiamate mi è stato detto che la pratica era passata al “livello 2” e che sarei stato ricontattato entro 72 ore questo è avvenuto più volte ma non sono mai stato chiamato”;*
- *“ad oggi la connessione è ancora assente”;*
- *“anche la segnalazione effettuata sul portale my linkem non ha avuto alcun effetto nè riscontro”;*
- *“il servizio è stato ripristinato il 30/10/2025 nonostante ci siano ancora delle problematiche di disconnessione e instabilità”.*

L’istante ha allegato il reclamo del 9 settembre 2025 con il riscontro del 7 ottobre 2025 e il successivo reclamo del 13 ottobre 2025.

In data 25 novembre 2025 ha esperito nei confronti dell’operatore TISCALI tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si è concluso con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse ha chiesto, per complessivi 700,00 euro, quanto segue:

- i) *“il ripristino immediato del servizio”;*
- ii) *“l’indennizzo automatico previsto da AGCOM per i disservizi prolungati e la mancata assistenza (art. 3, Delibera 347/18/CONS)”;*
- iii) *“la possibilità di recedere senza costi né penali dal contratto qualora il disservizio persista, in virtù dell’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche”.*

2. La posizione dell’operatore.

In data 10 febbraio 2026 TISCALI ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l’infondatezza in fatto e in diritto delle domande avversarie per i motivi di seguito riportati:

“Con riferimento al lamentato malfunzionamento del servizio dal 09/09/2025 al 30/10/2025 (...) risultano le seguenti segnalazioni:

- *in data 09/09/2025 e in data 13/09/2025 il Cliente ha aperto dei ticket di reclamo dalla propria area personale dell’Area Clienti per lamentare problemi di navigazione; inoltre, ha inviato una e-mail di reclamo in data 09/09/2025, tutti aventi ad oggetto le medesime doglianze e riscontrati a mezzo e-mail in data 07/10/2025 (doc. 1);*
- *in data 16/09/2025, il Cliente ha contattato il Call Center per lamentare problemi di connessione; tuttavia, il Cliente non era disponibile ad eseguire delle verifiche tecniche in tempo reale con l’operatore in quanto non si trovava presso l’abitazione (doc. 2);*
- *in data 19/09/2025, il Cliente ha contattato l’assistenza per lamentare connessione instabile e/o disconnessioni, in tale occasione l’operatore ha aperto una segnalazione per consentire al reparto tecnico un’attività di monitoraggio della connessione del Cliente, che si è conclusa positivamente in data 29/10/2025 con il ripristino della regolare navigazione, confermato dallo stesso sig. XXX (doc. 3);*
- *tale circostanza è stata comunicata anche a mezzo e-mail in data 30/10/2025, inviata in riscontro al reclamo del 13/10/2025, confermando la risoluzione della problematica lamentata e comunicando il riconoscimento di un indennizzo di € 53,80 applicato sottoforma di sconto nella fattura n. 25T126xxxx di importo € 0,00 (doc. 4), di importo superiore e quindi migliorativo rispetto all’indennizzo massimo di € 40,00 previsto, per utenti privati, dalla carta dei servizi (doc. 5);*
- *tanto chiarito, ai sensi dell’art. 2, comma 3 dell’Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, non possono quindi trovare qui applicazione gli indennizzi previsti dal Regolamento;*
- *si producono i file di log (doc. 6) estratti a seguito della notifica dell’istanza UG in data 24/10/2025 ed afferenti al periodo oggetto di contestazione, compreso tra il 09/09/2025 (data inizio del lamentato malfunzionamento indicata dal Cliente nel formulario UG e GU14) e il 29/10/2025 (data risoluzione della problematica di connessione), che diversamente provano come, nel periodo in questione, l’apparato in uso alla Cliente si sia connesso ed il servizio sia stato erogato. Ed invero, il Cliente nelle segnalazioni al Servizio Assistenza ha lamentato prevalentemente connessione instabile e/o disconnessioni. Come si evince chiaramente dalle sessioni di navigazione, non risultano log di connessione solamente nel periodo tra il 15/10/2025 e il 24/10/2025 compresi, per un totale di 10 giorni”.*

L’operatore ha concluso con la richiesta di *“rigettare l’avverso ricorso in quanto destituito di fondamento e non provato”.*

3. La replica dell’istante

In data 16 marzo 2026 l'istante ha depositato una memoria di replica nella quale ha esposto quanto segue:

- *“l'operatore sostiene che il servizio sarebbe stato “regolarmente erogato” perché dai log emergono sessioni di connessione durante quasi tutto il periodo contestato. Tale affermazione è tecnicamente infondata e non sufficiente a dimostrare la corretta funzionalità del servizio, come confermato anche dalla documentazione prodotta dall'operatore. La tecnologia FWA (Fixed Wireless Access) consente autenticazioni del CPE anche in mancanza totale di traffico dati; può risultare “connessa” pur essendo incapace di fornire Internet a causa di: saturazione della BTS, perdita massiva di pacchetti, interferenze radio, problemi di instradamento, guasti intermittenti. Per tutta la durata del disservizio (09/09 – 30/10), tutti i dispositivi collegati riportavano: “connesso ma senza Internet”. Questo rendeva impossibile: navigare, lavorare, accedere a servizi bancari, effettuare videochiamate e utilizzare un qualsivoglia servizio essenziali online. Pertanto, i log mostrati dall'operatore (allegato 6) non dimostrano l'effettiva fruibilità del servizio, ma solo l'autenticazione del router alla rete FWA. Questo è un limite ampiamente noto nelle reti FWA ed è stato riconosciuto in numerose delibere Corecom e AGCOM”;*
- *“l'operatore sostiene che solo nel periodo 15/10–24/10 non risultino sessioni di connessione. Tuttavia, tale affermazione: non riflette la reale fruibilità del servizio, come sopra indicato; non smentisce il disservizio da me documentato fin dal 09/09, tramite: ticket del 09/09, 13/09, 16/09, 19/09, PEC di reclamo del 09/09, segnalazioni telefoniche antecedenti al 09/09 e successive (preciso che ho segnalato telefonicamente il disservizio anche prima del 09/09). Il servizio è stato di fatto inutilizzabile per 60 giorni, indipendentemente dalla presenza di sessioni di connessione nei log”;*
- *“l'operatore afferma che nella chiamata del 16/09 “non ero disponibile alle verifiche”. Tale affermazione è fuorviante e non contestualizzata, poiché: solo in quella singola chiamata non mi trovavo in casa; nei giorni precedenti e successivi ho collaborato a numerosissime verifiche tecniche, ho effettuato decine di chiamate al 130 restando anche oltre un'ora spesso senza riuscire neanche a parlare con un operatore, in più occasioni mi è stato detto che la segnalazione sarebbe stata inoltrata al livello 2 e che sarei stato ricontattato, cosa mai avvenuta. L'operatore, al contrario: non ha fornito assistenza adeguata, non ha mai effettuato ricontatti nonostante le promesse, non ha inviato alcun tecnico in loco, non ha risolto il problema per due mesi. La mia collaborazione è stata massima, e non può essere messa in discussione un'unica chiamata nella quale non mi trovavo fisicamente in casa”;*
- *“Tiscali afferma che avrei “confermato” il ripristino della linea il 29/10. Tale dichiarazione non è supportata da alcuna prova nelle memorie depositate. È necessario precisare un ulteriore elemento di grande rilievo, non menzionato nelle memorie dell'operatore e che incide direttamente sulla valutazione complessiva del disservizio. Mi è stato comunicato che era necessario sostituire gli apparecchi in dotazione (modem e antenna esterna linkem) perché obsoleti o comunque non più adeguati agli standard attuali del servizio FWA. Per tale ragione mi è stato comunicato che: sarebbe stata programmata la sostituzione completa degli apparati, sono stato effettivamente contattato da una ditta incaricata da Tiscali per effettuare l'intervento, tuttavia la ditta mi ha informato dell'impossibilità di effettuare l'installazione sul tetto (come apparati esistenti già installati da Tiscali) non avendo i mezzi o le autorizzazioni necessarie, mi è stato quindi riferito che sarei stato ricontattato da un'altra ditta specializzata in grado di completare l'installazione sul tetto, ad oggi, 16/03/2026, tale ricontatto non è mai avvenuto. Nessuna installazione è stata eseguita, nessun apparato è stato sostituito, e il problema strutturale è rimasto irrisolto. Questo elemento dimostra che: l'operatore era perfettamente consapevole che la linea non era pienamente funzionante, la soluzione tecnica proposta non è mai stata realizzata nonostante promesse e appuntamenti programmati; la risoluzione del disservizio del 29/10 dichiarata da Tiscali è da considerarsi parziale, persino*

dopo il periodo oggetto della presente procedura l'inadempimento tecnico è tuttora in corso aggravando ulteriormente la posizione dell'operatore";

- *"Tiscali sostiene di aver riconosciuto "un indennizzo contrattuale superiore al massimo previsto dalla Carta dei Servizi". Anche questa affermazione è: irrilevante rispetto agli indennizzi previsti da AGCOM, non idonea a escludere l'applicazione degli indennizzi regolamentari, l'indennizzo è un bonus unilaterale dell'operatore che non estingue i miei diritti".*

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare:

- la domanda *sub i)* volta ad ottenere *"il ripristino immediato del servizio"* non può formare oggetto di disamina in quanto la presente pronuncia, per espressa previsione dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, è limitata ad eventuali rimborsi e indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità e non include, pertanto, la disposizione di un obbligo di *facere* in capo all'operatore;
- la domanda *sub iii)* con la quale l'istante ha chiesto *"la possibilità di recedere senza costi né penali dal contratto qualora il disservizio persista, in virtù dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche"* non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto attinente a questione che, in parte, esula dalla competenza del CoReCom come sopra definita e, d'altra parte, attiene a circostanze ipotetiche e ad addebiti non ancora esistenti.

Nel merito.

L'istante ha lamentato la completa interruzione del servizio internet dal 9 settembre 2025 al 30 ottobre 2025 e ha precisato di non aver ricevuto un'assistenza adeguata né da parte del servizio clienti, al quale si era rivolto numerose volte, né a seguito dei vari ticket aperti sul portale MyLinkem e dei reclami scritti del 9 settembre 2025 e 13 ottobre 2025. In replica alle memorie dell'operatore, l'istante ha specificato che il servizio era stato inutilizzabile in quanto tutti i dispositivi collegati riportavano "connesso ma senza internet" e di aver fornito la massima collaborazione alle numerose verifiche tecniche effettuate con l'operatore eccetto a quella richiesta il 16 settembre 2025 poiché non si trovava nella propria abitazione. Ha inoltre evidenziato il permanere di problematiche di disconnessione e instabilità della linea successivamente alla risoluzione del disservizio totale.

L'operatore ha dedotto di aver fornito riscontro, in data 7 ottobre 2025, alle segnalazioni (ticket) del 9 e 13 settembre 2025 e al reclamo scritto del 9 settembre 2025. Ha inoltre evidenziato che l'istante aveva contattato il servizio clienti in data 16 settembre 2025 ma non si era reso disponibile ad eseguire delle verifiche tecniche in tempo reale in quanto non si trovava nella propria abitazione. In data 19 settembre 2025, a fronte di un ulteriore contatto dell'istante, aveva iniziato il monitoraggio della connessione che si era concluso con il ripristino del servizio in data 29 ottobre 2025. Il 30 ottobre 2025 aveva riscontrato il reclamo del 13 ottobre 2025 con il riconoscimento, tramite sconto in fattura, di un indennizzo di importo superiore al massimale previsto dalla Carta dei servizi, ed ha pertanto sostenuto l'inapplicabilità degli indennizzi previsti dal Regolamento (*ex art. 2 comma 3*). Infine, ha depositato i file di log afferenti al periodo 9 settembre 2025 - 29 ottobre 2025 e ha evidenziato che la totale assenza di connessione si era verificata soltanto dal 15 al 24 ottobre 2025 in conformità a quanto prevalentemente lamentato dall'istante nelle proprie segnalazioni, ossia una *"connessione instabile e/o disconnessioni"*.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie deve anzitutto rilevarsi che l'operatore ha dato atto di aver riconosciuto un indennizzo superiore al massimale previsto dalla Carta dei servizi. In particolare, ha depositato la fattura n. 25T126xxxx nella quale è presente un accredito complessivo di euro 63,80 superiore alla somma massima prevista dalla Carta dei servizi per la "ritardata riparazione dei malfunzionamenti del servizio di connettività: Euro 2 per ogni giorno di ritardo, fino ad un importo massimo di Euro 40 per i Clienti privati".

Tuttavia, al fine di escludere l'applicabilità degli indennizzi regolamentari ai sensi dell'art. 2 comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, l'indennizzo contrattualmente previsto doveva essere erogato entro quarantacinque giorni dal reclamo del 13 ottobre 2025, ossia entro il 27 novembre 2025, mentre la citata fattura è stata emessa il 29 novembre 2025. Inoltre, il reclamo cui l'operatore ha fatto riferimento è l'ultimo di una serie di reclami/segnalazioni effettuati dall'istante fin dalla prima metà del mese di settembre 2025 i quali, come di seguito precisato, non risultano correttamente gestiti da parte dell'operatore.

Ciò posto, la doglianza relativa al malfunzionamento della connessione internet dovrà essere esaminata alla luce della disposizione generale di cui all'art. 1218 C.C. e degli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore; in particolare, l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui.

Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio che nel caso di specie dovrà essere corrisposto al netto della nota di credito già erogata.

Orbene, dal corredo istruttorio emerge che l'istante ha aperto il primo ticket in data 9 settembre 2025 e ha contemporaneamente inviato un reclamo scritto per segnalare l'inutilizzabilità del servizio internet in quanto totalmente assente o soggetto a frequenti disconnessioni. Tali problematiche sono state ribadite nei successivi ticket del 13, 16 e 19 settembre 2025 nonché nel reclamo scritto del 13 ottobre 2025.

In merito alla gestione delle segnalazioni effettuate fino al 13 settembre 2025, l'operatore ha dedotto di aver inviato una e-mail il 7 ottobre 2025 nella quale, tuttavia, si è limitato a informare il cliente che avrebbe ricevuto un riscontro nel più breve tempo possibile. Per quanto concerne il reclamo telefonico del 16 settembre 2025, lo stesso risulta chiuso per indisponibilità del cliente ad effettuare verifiche tecniche in tempo reale, circostanza non smentita dall'istante. Le specifiche relative alla gestione del successivo ticket aperto in data 19 settembre 2025 evidenziano vari solleciti effettuati dal cliente che "rileva "connessione senza internet" dai dispositivi", riavvii e reset non risolutivi con conseguenti "inviti a pazientare" da parte dell'operatore e, infine, il ripristino del servizio avvenuto in data 29 ottobre 2025 dopo un mese (dal 29 settembre 2025) durante il quale non risulta alcuna attività dell'operatore volta alla risoluzione del disservizio e/o all'assistenza del cliente.

Ciò posto, occorre rilevare che l'operatore non ha dimostrato di essersi tempestivamente e diligentemente attivato al fine di garantire la regolare erogazione della connessione internet né a seguito della prima segnalazione del 9 settembre e fino al 15 settembre 2025 né nel successivo periodo decorrente dal ticket aperto il 19 settembre 2025 e chiuso il 29 ottobre 2025.

Invece, per i tre giorni decorrenti dal 16 al 18 settembre 2025 l'assenza di verifiche tecniche non può essere imputata all'operatore.

Per quanto concerne la misura dell'indennizzo che deve essere riconosciuto all'istante, preso atto che fin dalla prima segnalazione del 9 settembre 2025 l'istante ha sempre lamentato l'inutilizzabilità del servizio internet e che nell'ambito del ticket del 19 settembre 2025 ha

espressamente comunicato che i dispositivi riportavano “connesso senza internet”, si ritiene che i file di log depositati dall’operatore non provino l’erogazione del servizio, nemmeno irregolare o discontinua, ma solo che gli apparati erano connessi alla rete FWA (Fixed Wireless Access). Tanto più che lo stesso operatore, nel riscontro del 30 ottobre 2025, ha espressamente riconosciuto un indennizzo corrispondente a due mensilità di canone.

Ne consegue che trova applicazione l’articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”*.

Pertanto, l’istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)*, alla corresponsione di euro 276,00 (duecentosettantasei/00) per i 46 giorni di interruzione del servizio internet decorrenti dal 9 al 15 settembre 2025 e dal 19 settembre 2025 al 29 ottobre 2025, al netto della nota di credito già erogata.

Inoltre, l’istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato per il suddetto periodo e al ritiro, a cura e spese dell’operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Per quanto concerne il permanere di un disservizio parziale dal 30 ottobre 2025, ossia successivamente alla risoluzione del disservizio totale oggetto di indennizzo, occorre rilevare che trattasi di doglianza formulata per la prima volta nell’ambito del presente procedimento e pertanto non risulta essere stata sottoposta al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione (v. *ex plurimis*, delibere Agcom n. 156/20/CIR, n. 148/20/CIR, n. 146/18/CIR, n. 126/18/CIR).

DETERMINA

- TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL), in parziale accoglimento dell’istanza del 14/01/2026, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 276,00 (duecentosettantasei/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di indennizzo per l’interruzione del servizio internet relativo al contratto di cui al codice cliente n. CCMxxxx, al netto della nota di credito già erogata.
- La società TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza) di quanto addebitato in riferimento al contratto di cui al codice cliente n. CCMxxxx per il periodo di interruzione del servizio internet (dal 9 al 15 settembre 2025 e dal 19 settembre 2025 al 29 ottobre 2025). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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 Dirigente pro tempore

Andrea Di Bernardo

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)