DETERMINAFascicolo n. GU14/802143/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
XXX XXXXX XX - Connecting Italia Srl (ora Intred SpA)

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 operatoriniche”, 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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza della società XXXX XX XXXXX XXX, del 07/01/2026 acquisita con protocollo n. 0002501 del 07/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 7 gennaio 2026, la XXXX XX XXXXXX XX (d’ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato alla Intred spa (d’ora in avanti, anche solo Intred od Operatore) i fatti di seguito esposti. A settembre 2024, cambiava gestore da Tim a Connecting Italia, ora Intred spa. Da subito, si verificavano problemi di raggiungibilità del numero telefonico e di trasmissione dei dati, qualitativamente non all'altezza delle aspettative, ed anche il wifi presentava non pochi problemi. Nonostante il passaggio da Connecting ad Intred, le problematiche non venivano gestite. In base a quanto lamentato, l’Istante ha richiesto: la risoluzione “tecnica delle problematiche”; l'indennizzo per il disagio patito, per l’ammontare di € 2.500,00.

L’Operatore, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, non ha depositato alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto delle proprie ragioni.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Sempre in via preliminare, è opportuno precisare che, nella presente controversia, il ruolo di Operatore è rivestito da Intred spa, sia perché quest'ultima è subentrata a Connecting italia dal gennaio 2025 sia perché, per le problematiche afferenti all'istanza, l'Utente ha avuto come diretto interlocutore Intred. Considerate la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore convenuto e l'assenza di qualsivoglia documentazione dallo steso prodotta a propria difesa, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto ed allegato, dalla parte ricorrente. Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere accolta soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito espressi. L'Istante ha lamentato che la propria utenza telefonica (n. XXXXXXX) è stata caratterizzata da problemi inficianti sia il servizio voce che quello dati. In allegato all'istanza, l'Utente ha prodotto, unicamente, i seguenti atti: l'e-mail dell'8 aprile 2025, con cui il Servizio di assistenza tecnica di Intred ha confermato l'apertura di un ticket (n. XXXXXXXXXX) per "Modifiche e configurazioni apparato" e rassicurato l'Utente riguardo alla risoluzione del problema nel più breve tempo possibile; l'e-mail del 18 aprile 2025, con cui l'Utente reclama "l'ennesimo problema" riscontrato, consistente nel non funzionamento dei tasti di selezione rapida sulla telefonìa del "nostro dispensario di XXXXX e nella non raggiungibilità dell'utenza, da parte di numeri esterni; l'e-mail, di pari data, con cui il predetto Servizio ha riferito all'Utente di aver apportato "una modifica sulla configurazione del numero", invitandolo, nel caso di ulteriori anomalie, a fornire esempi di chiamata, secondo le indicazioni rese con la stessa comunicazione; l'e-mail del 22 aprile 2025, con cui l'Utente comunica che "il problema persiste… anzi è peggiorato con una linea internet ASSENTE richiediamo intervento"; il modulo afferente l'intervento eseguito dal tecnico Intred, in data 16 maggio 2025, presso la sede dell'Utente, in cui sono descritte le misure adottate, nonché il relativo esito "Verificato corretto funzionamento chiamate". Svolte le necessarie premesse in punto di fatto, si rammenta che, nelle obbligazioni contrattuali, il creditore deve provare solo la fonte negoziale del credito mentre è esentato dall'onere di provare il fatto negativo dell'inadempimento del debitore giacché è su quest'ultimo che incombe l'onere di provare l'adempimento, fatto estintivo dell'obbligazione (Cass. SU 13533/2001). Nel caso di specie, con riferimento al disservizio sulla linea internet, a fronte della segnalazione con cui l'Utente ne ha comunicato l'assenza della connessione dati (e-mail del 22 aprile 2025), Intred non ha dimostrato che quest'ultima fosse, in realtà, pienamente funzionante o che il disservizio si fosse verificato per causa a sé non imputabile. In relazione al servizio voce, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che esso è stato caratterizzato da disfunzioni concretatesi in un malfunzionamento. Nel reclamo del 18 aprile 2025, in particolare, si fa cenno ad un non corretto funzionamento dei (soli) tasti di selezione rapida e al non raggiungimento della linea da parte di chiamate in entrata. Dal verbale relativo al sopralluogo tecnico effettuato il 16 maggio 2025, pare potersi desumere che i disservizi siano stati risolti in pari data, considerato che non vi sono, dopo tale data, prove del persistere degli stessi (ad esempio, reclami). Alla stregua delle considerazioni che precedono, in base al combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 2, e 13, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS), si ritiene di poter riconoscere, in favore dell'Istante, l'indennizzo per l'interruzione della connessione dati, dal 22 aprile 2025 (data in cui l'Utente ha segnalato l'assenza del collegamento ad internet) al 16 maggio 2025, nell'importo di € 144,00 (€ 6,00 x 24 gg), nonché l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, dall'8 aprile 2025 (data in cui Intred ha confermato l'apertura del ticket n. XXXXXXXXXXX, per l'apparato telefonico) al 16 maggio 2025, per l'ammontare di € 114,00. Riguardo alla richiesta di risoluzione "tecnica delle problematiche", non può che disporsene il rigetto, stante l'inesistenza, al fascicolo, di documentazione atta a dimostrarne l'attuale sussistenza, quindi, a consentire a questo Corecom di effettuare le necessarie valutazioni di merito.

DETERMINA

- Connecting Italia Srl (ora Intred SpA), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/01/2026, è tenuta a : 1) corrispondere l'importo di € 114,00, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, dall'8 aprile 2025 al 16 maggio 2025, oltre agli interessi legali dalla domanda fino al saldo effettivo; 2) a corrispondere l'importo di € 144,00, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, dal 22 aprile 2025 al 16 maggio 2025, oltre agli interessi legali dalla domanda fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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
ROBERTO SAINI