

**DELIBERA N. 30/2025**

**XXXXX XXXXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)  
(GU14/671569/2024)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 28/03/2024 acquisita con protocollo n. 0094135 del 28/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per servizi di telefonia fissa di tipo privato, rappresenta: «L'istante è titolare dell'utenza fissa residenziale 08xxxxxx70, ed usufruisce dei servizi erogati dalla società TISCALI, tra i quali il servizio di telefonia ed il servizio internet. Parte istante, a partire dal 31.08.2023, riscontrava il malfunzionamento del servizio internet della linea internet, e pertanto richiedeva, a partire dal 31.08.2023, l'immediato ripristino del funzionamento del servizio internet, relativo alla detta utenza. Ma la situazione non migliorava! Anzi parte istante, a partire dal 05.10.2023, rilevava la completa interruzione tecnica della linea e dei servizi collegati, e di conseguenza non riusciva né ad effettuare né a ricevere alcuna chiamata, e non poteva utilizzare alcun altro servizio. Orbene dopo vari e numerosi reclami telefonici che si sono susseguiti, l'utente riscontrava l'agognato ripristino del funzionamento della linea solo in data 25.10.2023. Al riguardo va precisato che la interruzione tecnica della predetta utenza e dei servizi ad essa collegati, che si è verificata a partire dal 05.10.2023 fino al 25.10.2023, ha comportato, a carico di parte istante, gravi pregiudizi patrimoniali e non patrimoniali, atteso che lo stesso non ha potuto svolgere i vari adempimenti quotidiani. Va precisato che parte istante ha effettuato fino ad oggi il regolare pagamento di tutte le bollette emesse dalla società TISCALI, e pertanto ha sempre adempiuto alle obbligazioni contrattuali spettanti». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) l'importo complessivo di euro; 950,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; II) l'importo complessivo di euro; 500,00, a titolo di spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «La Cliente è titolare, dal 14/06/2023, di un servizio Voce e dati su fibra denominato "Ultranet Fibra Full", (in prosieguo "il Servizio") associato alla linea telefonica numero 08xxxxxx70 (in prosieguo "la Linea"). Allo stato, il Servizio è attivo presso la Scrivente e regolarmente fruito (All.1, 2). Al riguardo, si rileva come la componente Voce non risulta essere mai stata fruita dalla Cliente, presumibilmente per volontà della medesima, non avendo mai segnalato alla Scrivente difficoltà nella fruizione del servizio. , 2. Malfunzionamento del Servizio dal 31/08/2023 e isolamento dal 5/10/2023 Sul punto, è importante rilevare come il primo reclamo, con richiesta di indennizzo per quanto oggetto della presente controversia sia pervenuto alla Scrivente, via PEC, in data 22/12/2023, a diversi mesi di distanza dal verificarsi del presunto malfunzionamento (All. 3, 3a, 4). Tiscali riscontrava la comunicazione in data 2/01/2024 rigettando la richiesta di indennizzo, conseguentemente all'assenza di pregresse segnalazioni o reclami da parte della Cliente (All. 5, 5a). Come evidenziato dai log di connessione registrati sui sistemi informatici Tiscali, durante il

periodo contestato il Servizio è stato fruito regolarmente senza alcuna interruzione (cfr. All. 2). Quanto poi ai presunti reclami telefonici citati dall'Avv. XXXXXXXX nella presente istanza, si ritiene doveroso precisare che in nessuna occasione, durante il periodo intercorrente tra il 31/08/2023 ed il 25/10/2023 risulta che il Cliente abbia contattato la Scrivente per lamentare qualsivoglia problematica inerente il Servizio o chiedere supporto all'Assistenza. Come la Scrivente ha precisato in sede di udienza di conciliazione, in data 8/02/2024, e successivamente eccetto in data 5/04/2024 nel fascicolo del presente procedimento, i codici operatore riportati dall'Avv. XXXXXXXX sono falsi e non appartengono agli operatori Tiscali. I codici operatore di Tiscali sono sempre riconducibili alla matricola degli operatori. In ragione di quanto descritto, la Scrivente chiede a codesto preg.mo Corecom di non tenere in considerazione i presunti contatti telefonici citati dall'Istante». Conclude per il rigetto.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria, la richiesta di indennizzo formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'art. 14, co. 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, prevede: «Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza». Nel caso di specie, tenuto conto della rilevante e puntuale eccezione sollevata dall'operatore circa il mancato esperimento di reclami telefonici, il primo reclamo in atti di cui si conosce data certa risulta esperimento il 16/12/2023, dunque tardivamente, ai sensi della menzionata disposizione, rispetto alla problematica segnalata. Presosi atto della sussistenza di una causa di esclusione dal riconoscimento di indennizzi, la prima richiesta oggetto della presente controversia non può essere accolta. Parimenti, non possono essere riconosciute spese di procedura, attesa la sostanziale gratuità del procedimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
- 2.** 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bari, 27 febbraio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio  
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco