

**DELIBERA N. 36/2025**

**XXXXX XXXXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)  
(GU14/703471/2024)**

**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 19/09/2024 acquisita con protocollo n. 0244046 del 19/09/2024;

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'istante titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta: «L'utente - Avv. XXXXXXXXXXXX XXXXX - contesta l'interruzione del servizio Internet sin dalla fine di giugno 2024; utenza ubicata in Via XXXXX Xx xxx Rosa Marina (Ostuni). In data 2 luglio tale situazione viene segnalata all'operatore, che non riesce a risolvere il grave disservizio, e comunica che il giorno successivo (3 luglio) sarebbe andato un tecnico. Nonostante innumerevoli reclami e solleciti, non risolvendosi la problematica, si è stati costretti a depositare GU5 in data 10 luglio 2024. A seguito di ciò il gestore si è allertato e in data 17 luglio (finalmente) un tecnico si è recato presso il domicilio dell'utente, risolvendo la problematica e riattivando i servizi. L'utente non ha potuto utilizzare il servizio internet, ciò con notevoli danni per la propria attività lavorativa e disagi notevoli per o suoi prossimi congiunti». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: 1) indennizzo per l'interruzione del servizio internet dal 28 giugno 2024 al 17 luglio 2024; 2) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3) rimborso degli importi pagati per un servizio non reso.

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

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Con riferimento alla lamentata interruzione del servizio dal 28/06/2024 al 17/07/2024, preliminarmente, si significa che non vi è stata alcuna illegittima interruzione o sospensione del servizio internet quanto, piuttosto, il verificarsi di un malfunzionamento segnalato dal Cliente solo in data 02/07/2024 (doc. 1): in tale occasione, il Servizio Assistenza ha comunicato al Cliente la necessità di un intervento tecnico, accettato dal Cliente medesimo. La Scrivente ha quindi posto in essere tutte le attività necessarie per eseguire l'intervento tecnico presso l'abitazione del Cliente, predisponendo un ordine di lavoro, eseguito con esito positivo in data 17/07/2024, ripristinando la connessione (doc. 2). Si ricorda che la Scrivente, accordando un trattamento di maggior favore al sig. XXXXX, ha eseguito il suddetto intervento facendosi altresì carico del costo di € 48,00 relativo all'uscita del tecnico, contrattualmente posto a carico della Cliente (doc. 3). Ciò premesso, dall'analisi oggettiva del disservizio durato 15 giorni (dal 02/07/2024, data della prima segnalazione al CC, al 17/07/2024 data dell'intervento tecnico), la Scrivente, conformemente alla propria carta dei servizi e agli obiettivi di qualità (doc. 4), ha riconosciuto e corrisposto al sig. XXXXX un indennizzo complessivo di € 20,00 erogato in data 18/07/2024 come ricarica omaggio

(doc. 5), così come anche comunicato al Cliente con e-mail del 18/07/2024 (doc. 6). Ed invero, per una maggiore chiarezza espositiva, posto che gli obiettivi di qualità prevedono 120 ore quale tempo massimo di riparazione di un malfunzionamento e che la carta dei servizi al paragrafo 10, lettera b) prevede il riconoscimento di € 2,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione del malfunzionamento (doc. 4), considerando il periodo compreso dal 02/07/2024 (data della prima segnalazione al CC) al 17/07/2024 (data dell'intervento tecnico) per un totale di 15 giorni, in ragione dei 10 giorni di ritardo nella riparazione del malfunzionamento in questione (15 gg – 5gg), la Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 20,00 (10 gg x € 2,00 al dì per ogni giorno di ritardo come previsto da carta dei servizi). 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. Tali circostanze sono state rese note al Cliente sia a mezzo e-mail del 18/07/2024 (doc. 6) sia in occasione del procedimento GU5/690833/2024, notificato alla Scrivente in data 10/07/2024 ed archiviato dallo Spett.le Co.re.com Puglia in data 18/07/2024. Ma vi è di più...dall'analisi dei file di log (doc. 7), estratti a seguito della notifica dell'istanza UG in data 09/07/2024 ed afferenti al periodo oggetto di discussione, compreso tra il 28/06/2024 (data dell'inizio del malfunzionamento indicata nell'UG dall'istante) e il 17/07/2024 (data dell'intervento tecnico e di ripristino della connessione), è emerso che, nel periodo oggetto di contestazione, l'apparato del Cliente non è risultato connesso dalle ore 09:49 del 14/07/2024 alle ore 08:47 del 17/07/2024 per un totale di circa 3 giorni. Infine, vale la pena precisare che secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, la tipologia di offerta Linkem Ricaricabile Promo 20 Anni, scelta e acquistata dal Cliente, è rivolta ai soli utenti privati per un utilizzo personale e non business (doc. 3). Di poi, giova ricordare che, conformemente alla normativa Agcom applicabile in materia, richieste di risarcimento dei danni non possono trovare accoglimento perché inammissibili in questa sede. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 02/07/2024, si rileva l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che alcun reclamo scritto risulta pervenuto alla Scrivente in data 02/07/2024 ne è stato allegato dalla controparte al procedimento de quo. Come ampiamente già rappresentato e documentato, il Cliente ha contattato il Servizio Assistenza in data 02/07/2024, segnalazione gestita con l'esecuzione dell'intervento tecnico, risolutivo della problematica lamentata. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta al reclamo è dovuto. È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato della Scrivente, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo alla Scrivente per quanto lamentato dal Cliente».

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

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Riguardo alla domanda sub I), di indennizzo per interruzione del servizio, deve trovare accoglimento l'eccezione avanzata da parte convenuta che, informando dell'avvenuta tempestiva corresponsione degli indennizzi contrattualmente previsti e allegando relativa documentazione, invoca l'applicazione dell'art. 2, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Tale disposizione prevede: "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto". Versandosi nel caso di specie per l'appunto nella situazione descritta dalla norma, la domanda di indennizzo per interruzione del servizio non può essere accolta. Parimenti non può essere accolta la domanda sub II) di indennizzo per omesso riscontro al reclamo: né dalla descrizione dei fatti né dal fascicolo documentale risulta l'esperimento di reclamo scritto a cui consegua un obbligo di riscontro in forma scritta. La fattispecie, dunque, non può concretarsi nel caso che ci occupa. Non può infine essere accolta la domanda sub III) di rimborso degli importi pagati per un servizio non reso. L'istante non allega alla richiesta alcuna documentazione contabile, né indica gli importi dell'eventuale rimborso. Con comunicazione del 24/09/2024, a integrazione istruttoria, questo Corecom ha inviato tramite Conciliaweb la seguente comunicazione: "Si richiede all'istante di integrare la pratica, attraverso il deposito in piattaforma, delle fatture di cui chiede lo storno e/o il rimborso, entro il termine di 10 giorni dalla presente"; niente, tuttavia, è stato depositato. Deve pertanto darsi applicazione al principio secondo cui: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze [...] le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta infatti che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È pertanto onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quali, ad esempio, le fatture in contestazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1. La richiesta 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