

DELIBERA N. 28 - 2025

**XXX/ TISCALI ITALIA S.P.A.
(ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/551888/2022)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 15/10/2025;

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 Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”* e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 21/09/2022 acquisita con protocollo n. 0271366 del 21/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato quanto segue nel formulario introduttivo: "Faccio presente che con la prima udienza che non è andata a buon fine per questo motivo sono qui a ripresentare la mia domanda per chiedere i danni causati alla mia azienda visto che mi hanno lasciato un mese senza linea per problemi di attivazione loro dicendomi tanti problemi che prima la fibra non c'era nel mio negozio poi non riuscivano a metterla poi sono venuti due tecnici il lavoro è troppo lungo non volevano farlo mi ha lasciato altri 10 giorni senza linea creandomi disagi al mio negozio non potendo chiudere la cassa come di legge ogni sera in più i miei clienti non potevano pagare col posse perché non avevo la linea e ho perso delle vendite.

Ha quindi avanzato le seguenti richieste: "1) Chiedo come in precedenza e 2) danni causati alla mia azienda che in precedenza si aggiravano intorno ai 3000 €"

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha esposto quanto segue nelle proprie memorie difensive:

"A seguito della segnalazione pervenuta da Codesta Spettabile Autorità, Tiscali ha approntato immediate verifiche dalle quali è emerso quanto segue. con riferimento a quanto in oggetto, Tiscali Italia S.p.A. (in prosieguo "la Società scrivente"), nella convinzione di fornire precisazioni utili a definire le vicende relative alla controversia in oggetto, espone quanto segue: Il sig. XXX (in prosieguo "l'Istante" o "il Cliente") è titolare dal 16/07/2022, di un servizio Suite Fibra Affari NGA FTTH LNA 1Gb/100Mb (in prosieguo "il Contratto") sulla numerazione: XXX. In merito al ritardo attivazione, solo in data 24/06/2022 l'Istante inviava la documentazione completa per l'attivazione del servizio. Subito dopo, in data 29/06/2022 la Scrivente inviava l'ordine di attivazione. In data 16/07/2022 veniva perfezionata l'attivazione del Contratto (all. 1).

Giova precisare che i tempi di attivazione indicati sulla Carta Servizi Tiscali sono pari a 90 giorni e che l'Istante, non ha richiesto la migrazione o la portabilità della linea da un precedente gestore, pertanto trattandosi di una nuova attivazione, i tempi sono stati ampiamente rispettati (all. 2).

Trattandosi di un'offerta Voucher promossa dallo Stato, la pratica non solo deve superare le verifiche amministrative di Tiscali, ma la documentazione inoltrata dall'

Istante deve essere attentamente controllata, per poter registrare la richiesta sul portale Infratel.

Detto ciò, nel momento in cui il servizio è stato attivato, il cliente ne ha potuto fruire immediatamente. In merito alla richiesta di risarcimento del danno In relazione alla richiesta di risarcimento del danno, economico e morale, avanzata dall'Istante si richiede a Codesta Spettabile Autorità di considerare l'inammissibilità della domanda in quanto esula dalle proprie competenze ai sensi dell'art 19 comma 4 della Delibera n 173/07/CONS.

Conclusioni.

La conciliazione non ha avuto un esito positivo, in quanto l'Istante chiedeva degli importi spropositati rispetto a quanto previsto, anche, dalla Delibera Agcom sugli indennizzi. La richiesta dell'Istante ben si può classificare come un risarcimento del danno non quantificabile né tantomeno dimostrabile in questa sede. La Scrivente effettuava in sede di procedimento UG un'offerta più che congrua andando ben oltre quanto previsto dalla carta servizi. Il rifiuto dell'Istante appare del tutto illegittimo ed ingiustificato ed ha causato ulteriore aggravio di spese ed oneri a questo Spettabile Corecom ed alla Scrivente. Tiscali [... omissis ...]

Parte istante, infine, non ha replicato a quanto sopra esposto.

3. Motivazione della decisione

Nel rito e nel merito.

L'istruttoria eseguita dall'Ufficio ha permesso di stabilire quanto segue.

Preliminarmente si dà atto che la domanda posta sub 1), riferita a richiesta di attivazione della linea XXX, come già avanzata in sede conciliativa, possa considerarsi superata, in ragione - come emerso dalla disamina degli atti di cui al correlato procedimento GU5/535442/2022 - dell'intervenuta attivazione della stessa in data 16.07.2022.

Quanto alla richiesta sub 2), va considerato che l'Autorità di Garanzie delle Comunicazioni e i Corecom hanno ormai assunto un orientamento unanime secondo cui, qualora nell'istanza venga formulata esclusivamente una domanda di risarcimento danni, questa può essere interpretata, in nome dei principi di efficienza e ragionevolezza dell'azione, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, indipendentemente dalla denominazione giuridica utilizzata dalla parte; pertanto, benché in linea teorica non sia ammissibile richiedere direttamente il risarcimento dei danni – dal momento che l'ambito di competenza del Corecom è limitato alla liquidazione degli indennizzi o al rimborso/storno di somme indebitamente pagate – un'istanza che contenga

esclusivamente tale richiesta, come nel presente caso, può essere intesa come domanda di accertamento della condotta illegittima dell'operatore e del correlato diritto all'indennizzo.

Entrando quindi nel merito, dall'analisi della documentazione agli atti è emerso che la doglianza sollevata dall'istante si fonda sulla presunta tardiva attivazione del servizio che, secondo quanto dallo stesso riferito, avrebbe dovuto perfezionarsi entro il termine di cinque/sei giorni dalla sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 3 giugno 2022.

Tale circostanza è stata contestata dalla parte resistente, la quale ha eccepito che i tempi di attivazione previsti fossero pari a novanta giorni, conformemente a quanto indicato nella Carta dei Servizi, prodotta in atti; il gestore, inoltre, evidenziava che la documentazione relativa all'offerta Voucher fosse stata trasmessa dall'utente soltanto in data 24 giugno 2022, circostanza che avrebbe giustificato l'avvio delle operazioni di attivazione a decorrere dal 29 giugno 2022.

Appare opportuno, tuttavia, formulare alcune considerazioni.

Anche qualora si ritenesse applicabile, al caso in esame, la tempistica indicata nella Carta dei Servizi (documento che, si ricorda, ha generalmente valore orientativo e non prevalente rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte dalle parti), va osservato che il gestore non ha comunque prodotto copia del contratto sottoscritto dall'istante, né ha fornito prova che l'attivazione dell'offerta fosse inequivocabilmente subordinata al ricevimento della documentazione sopra menzionata.

Va considerato inoltre che i gestori, in base a delibere dell'Agcom e ai principi generali di trasparenza e buona fede contrattuale (art. 1375 c.c.), hanno l'obbligo di informare tempestivamente l'utente anche in caso, tra gli altri, di problemi amministrativi che possano incidere sull'erogazione del servizio.

Nel caso di specie, stante la mancata allegazione del contratto sottoscritto, non può affermarsi quindi con certezza che il sig. XXX fosse a conoscenza di tempistiche di attivazione differenti da quelle oggi dichiarate né, tantomeno, che la consegna della documentazione fosse obbligatoriamente propedeutica all'attivazione del servizio.

Ora, in considerazione di quanto più sopra esposto e cioè che i gestori, quali parti contrattuali, sono tenuti, in virtù della normativa richiamata, a collaborare lealmente con la controparte al fine di prevenire disservizi, si è ritenuto che nel caso in esame Tiscali avrebbe dovuto informare l'utente già all'atto della sottoscrizione (prova non fornita in assenza di copia contrattuale sottoscritta) ovvero, quantomeno, nel momento in cui l'inerzia dell'utente poteva verosimilmente compromettere il rispetto dei tempi di attivazione.

Ne consegue che, ritenendo essersi configurata una violazione degli obblighi informativi di spettanza, quest'ultima possa quindi dare luogo al riconoscimento di un

indennizzo per mancata comunicazione ai sensi dell'art. 4, c. 2 del Regolamento, in combinato con l'art. 13, commi 2 e 3.

Tale indennizzo dovrà essere calcolato per il periodo intercorrente tra il giorno 03.06.2022 di sottoscrizione del contratto e il 30.06.2022, data nella quale Tiscali, in seno al procedimento di urgenza GU5/535442/2022, ha comunicato formalmente le motivazioni che non avevano consentito una più celere attività di attivazione.

Fatti i debiti calcoli l'istante avrà, pertanto, diritto alla corresponsione della somma di euro 540,00 (27 gg. x 10 euro x 2).

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

che la Società Tiscali Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 21/09/2022, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, un importo pari a € 540,00 a titolo di indennizzo per mancato rispetto dei propri oneri informativi, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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.

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.

Torino, 15/10/2025

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli