



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 12/DEF

**S. S. / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM
RETAIL)**

(GU14/753988/2025)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/09/2025;

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, de 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di S. S. del 21/05/2025 acquisita con protocollo n. 0126351 del 21/05/2025;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente, per il tramite dell'Avv. M. U., ha evidenziato quanto segue: "a partire da ottobre 2024 ho subito un disservizio, consistente nell'interruzione del servizio di connessione internet, che è risultata estremamente lenta per un periodo prolungato, con frequenti disconnessioni che hanno impedito l'utilizzo regolare delle applicazioni online, lo streaming e la navigazione su siti web. In aggiunta, si sono verificati problemi nella ricezione delle chiamate telefoniche, con gravi ripercussioni sulla vita privata e lavorativa. Il disservizio si è protratto nel tempo malgrado le ripetute segnalazioni senza riscontro al servizio clienti, causando notevoli disagi, inclusi ritardi nel lavoro da remoto e l'impossibilità di svolgere attività quotidiane che dipendono dalla connessione. Le risposte ricevute sono state evasive, tardive, insufficienti, senza che il problema venisse effettivamente risolto. In alcuni casi, l'istante ha subito disagi dovuti alla mancanza di comunicazione chiara e tempestiva da parte dell'operatore. L'istante, nel mese di gennaio 2025, ha deciso di attivare una nuova linea con un altro operatore, e ha contattato l'operatore in data 02/01/2025 per richiedere la chiusura di tutti i servizi attivi. Durante la telefonata, l'operatore ha chiesto l'autorizzazione per la registrazione vocale, che è stata concessa dall'istante. Nonostante questa richiesta di cessazione dei servizi, l'operatore ha continuato ad addebitare fatture sul conto bancario dell'istante tramite l'IBAN associato al contratto, senza procedere con la disattivazione della linea o la corretta chiusura del contratto. Questa situazione ha causato disagi e preoccupazioni all'istante, che si è visto costretto a contestare gli addebiti, ma nonostante le sollecitazioni, gli importi continuano ad essere addebitati. L'istante ha, quindi, provveduto a segnalarlo al servizio clienti dell'operatore senza ottenere una risposta soddisfacente o tempestiva, con il rischio di un ulteriore aggravamento della situazione. Nessun riscontro dopo 6 mesi si è ottenuto". Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1. Chiusura del contratto, con contestuale chiusura della posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione; 2. Indennizzo per il disservizio subito pari a € 500,00; 3. Rimborso del pagato da gennaio alla data dell'istanza e fino a chiusura contratto 4. Indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta pari a € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), entro i termini previsti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e successive modifiche, ha fatto presente quanto segue: Il Sig. S. S. (di seguito "il Cliente" o "l'Istante") era titolare, dal 30/05/2023 di un contratto Tiscali denominato "Ultra Internet fibra Full" (All.1). Con riferimento al "Malfunzionamento della linea" l'operatore ha rappresentato che l'unica segnalazione pervenuta da parte dell'istante risulta essere datata



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**



*Consiglio regionale
della Calabria*



14/08/2024. In tale occasione il Cliente contattava Tiscali lamentando mancata connessione (All.2). La Scrivente provvedeva, quindi, all'apertura del guasto ticket n. 3184491 che veniva prontamente gestito e chiuso in data 16/08/2024 (All.3), entro le 48 ore come previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore (All. Carta dei Servizi Tiscali). Come verificabile dai tabulati dei log di connessione dalla data del 16/08/2024 il servizio dati è ripreso regolarmente e non vi sono state ulteriori interruzioni (All.4). A seguito della chiusura del guasto, inoltre, non vi sono state successive segnalazioni né reclami da parte dell'Istante. Giova, inoltre, precisare come la linea voce non sia mai stata utilizzata dal Cliente e come lo stesso non abbia, in alcun modo, mai segnalato disservizi in merito. Non si comprende, pertanto, il motivo per cui stia sollevando solo oggi la doglianza con riferimento al servizio voce. In merito, poi, alla lentezza della connessione, anch'essa lamentata per la prima volta nel presente procedimento, è importante rilevare, come non risulti pervenuto alla Scrivente alcun certificato "Nemesys" Misura Internet come previsto dalla Delibera n. 244/08/CSP dell'AGCOM, per attestare le soglie di velocità raggiunta. Con riferimento alla Mancata lavorazione disdetta si contesta integralmente quanto asserito dall'Istante relativamente alla supposta registrazione vocale effettuata, in data 02/01/2025, per dare disdetta del Servizio. Come previsto da sempre dalle Condizioni Generali di Contratto (cfr.All.1) e dalla Carta dei Servizi (All. Carta dei Servizi Tiscali), la disdetta può essere effettuata unicamente mediante raccomandata A/R con allegato il documento di identità dell'intestatario del contratto. Si precisa, inoltre, che non esiste alcun contatto telefonico o scritto effettuato dal Cliente se non quello sopra citato del 14/08/2025 per la segnalazione del disservizio dati. Se l'istante avesse contattato il servizio clienti Tiscali, in tale sede gli sarebbe stata comunicata la procedura e non certo la possibilità di una registrazione vocale che è prevista unicamente in caso di richiesta di attivazione di un contratto a distanza. È evidente che l'istante fosse a conoscenza della procedura per la cessazione del contratto, dato che in data 2/05/2025 (ancor prima di presentare istanza presso codesto Corecom), senza necessità di chiedere informazioni, inviava formale e corretta richiesta di cessazione del Servizio, mediante pec con allegato il proprio documento di identità (All.5). La suddetta richiesta è stata gestita dalla Società scrivente con l'inserimento dell'ordine di cessazione sui propri sistemi (All.6-All.7). In ordine alla mancata/tardiva risposta ai reclami l'operatore precisa che il reclamo di disservizio del 14/08/2024 (cfr.All.1) è stato gestito prontamente con l'apertura del guasto e risolto dopo 48 ore (cfr.All.3). Non risultano ulteriori segnalazioni da parte del Cliente. Con riferimento, infine, allo storno / rimborso delle fatture "Le due fatture allegate dal Cliente n. 25H0191361 del 2/02/2025 di €45,80 (All.8) e n. 25H0449801 del 2/04/2025 di €45,80 (All.9) sono entrambe precedenti alla richiesta di disdetta del 2/05/2025 (cfr.All.5) e pertanto corrette e dovute. A seguito della cessazione del contratto, verrà emessa la fattura di chiusura con il costo relativo al contributo di cessazione, come previsto dalle CGC (cfr.All.1). L'operatore conclude dichiarando di aver dimostrato di aver agito secondo i principi di correttezza e buona fede e, in maniera del tutto diligente. Pertanto, chiede a codesto Spettabile Corecom di rigettare le richieste dell'Istante e di definire la controversia in oggetto sulla base dei dati oggettivi e documentati. A fronte delle memorie difensive depositate dall'operatore, l'istante ha depositato memorie di replica entro il termine assegnato ex art.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



16, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni "L'operatore sostiene che l'unica segnalazione ricevuta dall'Istante sia quella del 14/08/2024, ma ciò non corrisponde al vero. L'istante ha effettuato numerosi contatti telefonici al servizio clienti nei mesi successivi, che non sono stati opportunamente registrati o riscontrati da Tiscali. È ben noto che molti gestori non rilasciano ticket formali per ogni segnalazione telefonica e spesso i reclami verbali restano privi di tracciabilità, nonostante le chiamate siano registrate. In ogni caso, il disservizio è proseguito ben oltre il 16/08/2024, con gravi rallentamenti, disconnessioni frequenti e impossibilità di utilizzare regolarmente la connessione internet, come da dettagliato racconto nell'istanza. Il fatto che Tiscali non abbia registrato ulteriori ticket non può essere interpretato come assenza di problematiche, bensì come carenza nel servizio clienti e nella gestione delle segnalazioni. Contrariamente a quanto affermato dal gestore, l'istante ha effettivamente subito problematiche anche sul servizio voce, in particolare nella ricezione di chiamate, con conseguenze rilevanti sia a livello personale che lavorativo. Il fatto che Tiscali affermi che il servizio voce "non sia stato utilizzato" non esclude affatto l'esistenza di disservizi. La mancata ricezione di chiamate è essa stessa un disservizio, che l'utente ha subito senza poterne avere piena consapevolezza tecnica. Il gestore richiama l'assenza di una certificazione Ne,me, Sys, ma va chiarito che l'uso di tale strumento non è obbligatorio per la segnalazione di disservizi, bensì un'opzione a disposizione dell'utente. Servizio mai suggerito, tra l'altro, dagli operatori Tiscali con cui l'istante ha interagito. L'assenza del certificato non esclude in alcun modo la veridicità delle problematiche lamentate, confermate peraltro dalla frequente instabilità della connessione e dall'impossibilità di svolgere attività lavorative da remoto, come dichiarato dettagliatamente nell'istanza. Tiscali contesta la validità della disdetta telefonica del 02/01/2025, sostenendo che non vi sia traccia del contatto e che la registrazione vocale non sia idonea per tale procedura. Tuttavia, l'istante ha effettivamente contattato il servizio clienti in tale data e ha autorizzato la registrazione vocale, come da prassi comune in caso di richieste telefoniche. In ogni caso, anche a voler considerare non valida tale richiesta, risulta del tutto anomalo che Tiscali abbia continuato ad addebitare i costi per un servizio non più utilizzato, in presenza di una nuova linea attivata con altro operatore. Inoltre, non è mai pervenuta comunicazione chiara da parte del gestore per informare l'utente circa la mancata efficacia della richiesta telefonica. Solo successivamente, dopo ulteriori disagi e solleciti infruttuosi, l'istante ha dovuto inviare disdetta formale tramite PEC in data 2/05/2025. La tardiva formalizzazione è da imputarsi esclusivamente all'ambiguità e inefficienza delle comunicazioni del gestore". Invariate le richieste avanzate da parte istante nel formulario depositato.

3. Motivazione della decisione

Dall'esame della documentazione in atti e alla luce della normativa vigente, le richieste avanzate dall'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni: L'istante ha segnalato due problematiche: una connessione Internet particolarmente lenta e difficoltà nella ricezione delle chiamate. In merito alla prima contestazione, è corretta l'affermazione contenuta nelle memorie di replica del ricorrente che il test Ne.me.Sys non è obbligatorio



**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**
AGCOM



*Consiglio regionale
della Calabria*



per l'utente ma è l'unico strumento ufficiale riconosciuto da AgCom per verificare e certificare, con valore legale, l'eventuale mancato rispetto degli standard minimi di velocità garantiti contrattualmente. L'art. 7, comma 3, della Delibera AGCOM n. 244/08/CONS impone agli operatori l'obbligo di indicare la banda minima garantita in download, al fine di assicurare trasparenza e consapevolezza nella scelta dell'offerta. Il rispetto di tale obbligo può essere verificato esclusivamente tramite misurazioni effettuate con il software Ne.Me.Sys. In assenza di tale certificazione, non è possibile accertare l'effettiva esistenza del disservizio né l'eventuale inadempimento da parte dell'operatore. Si evidenzia, inoltre, che l'art. 8, comma 6, della medesima delibera prevede la possibilità per l'utente, in caso di misurazioni inferiori agli standard minimi, di presentare un reclamo circostanziato entro 30 giorni dal risultato della misura e, in caso di mancato ripristino del servizio entro ulteriori 30 giorni, di recedere dal contratto senza penali. Pertanto, l'istante avrebbe potuto esercitare tale diritto di recesso gratuito, ma non ha diritto a rimborsi o indennizzi per il periodo in cui ha comunque usufruito del servizio, seppur con prestazioni inferiori (cfr. Delibere AGCOM nn. 155/16/CONS e 77/17/CONS). Per quanto riguarda la seconda problematica, relativa a presunti disservizi tecnici sulla linea e difficoltà nella ricezione delle chiamate, si richiama l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui non è possibile affermare la responsabilità dell'operatore in assenza di un preventivo reclamo da parte dell'utente. L'onere, dunque, di provare di aver tempestivamente segnalato il disservizio incombe sull'utente e l'eventuale inefficienza del servizio clienti dell'operatore non può supplire a tale mancanza. Infatti, il gestore può intervenire e risolvere eventuali malfunzionamenti solo se previamente informato. In tal senso, è onere dell'utente segnalare il problema. Solo dopo tale segnalazione, l'operatore è tenuto a intervenire e risolvere il guasto. Nel caso in esame, non risultano agli atti né reclami scritti né evidenze circostanziate di segnalazioni telefoniche corredate da elementi che ne confermino l'effettiva presentazione. In mancanza di tali prove, la domanda non può essere accolta. La richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta non può essere accolta, perché per consolidata giurisprudenza Agcom (v. per tutte delibera numero 83/14/CIR e conformi n. 141/14/CIR, n. 96/14/CIR, determina Corecom Lazio n. 802/2014 e delibere n. 5/2022 e 15/2022 Corecom Marche), la ritardata o mancata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non è riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo. Quanto alla richiesta di rimborso degli importi addebitati dal gennaio 2025 fino alla chiusura del contratto, l'AgCom con la Delibera n.103/10/CIR stabilisce espressamente che "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile". Tuttavia, non è stata fornita prova documentale che attesti la comunicazione di recesso in data 02/01/2025. La richiesta formale di recesso, trasmessa e presente agli atti, risulta datata 02/05/2025. Pertanto, le fatture antecedenti tale data risultano legittimamente emesse. In ordine alla richiesta di cessazione immediata del contratto con contestuale chiusura della posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione, dalla documentazione in atti risulta che l'istante ha trasmesso formale richiesta di cessazione del contratto in data 02/05/2025, mediante PEC corredata da documento di identità, in conformità con quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi dell'operatore. Pertanto, non si rende necessario alcun intervento da parte di questo



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



Corecom, né in ordine alla chiusura del contratto né alla posizione debitoria, che resta regolata dalle condizioni contrattuali applicabili.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata Sig. S. S. nei confronti della Società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail);
2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 23 settembre 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
C = IT