

DELIBERA N. 101/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/760950/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 dicembre 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 25/06/2025 acquisita con protocollo n. 0158484 del 25/06/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 05545xxxx con la società Tiscali Italia S.P.A. (Aria S.P.A. - Linkem Retail) di seguito, per brevità, Tiscali, lamenta l'interruzione totale dei servizi voce e dati sull'utenza *de qua*.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato che dal 30 maggio 2025 subiva la "*totale assenza linea voce + dati*" sull'utenza n. 05545xxxx e che, "*a oggi (18.07.2025) non è stata fatta nessuna riparazione*".

Stante il persistere del guasto, in data 6 giugno 2025, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava l'istanza GU5/757402/2025, con cui chiedeva il ripristino del servizio. Nell'ambito del suddetto procedimento GU5, l'operatore comunicava "*di avere aperto prontamente il guasto verso il gestore di rete*" il quale aveva riferito che si trattava "*di guasto complesso e ricadente in proprietà privata*".

La data di risoluzione e di intervento è stata di volta in volta procrastinata dall'operatore di rete anche successivamente all'emissione del provvedimento temporaneo e, in data 29 luglio 2025 il Corecom registrava la mancata ottemperanza.

In data 25 giugno 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tiscali tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) l' "indennizzo per totale interruzione del servizio".

2. La posizione dell'operatore.

La società Tiscali ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha dedotto che:

- *"l'utente è titolare di un contratto "UltraInternet Full" in tecnologia VULA FTTC su rete TIM, (upgradato nell'anno 2019 dal listino Tutto Incluso Full 20MB PT LA 12-2012) sulla numerazione 05545xxxx a far data dal 25/01/2013"*.
- *in data 30 maggio 2025 riceveva la segnalazione dell'istante per interruzione dei servizi attivi sull'utenza de qua, in relazione alla quale, nella medesima data, apriva il ticket n. 323xxxx (TI 4100xxxx) con causale "Assenza di Portante", sollecitando "la gestione del guasto sia al gestore di rete Tim e soprattutto al gestore di infrastruttura Fibercop";*
- *informava l'istante sullo stato di avanzamento dei lavori con comunicazioni effettuate nel procedimento GU5/757402/2025 precisando che "Tuttavia, "FiberCop, rimodulava la DPR rispettivamente nelle seguenti date 03/06/2025 - 20/06/2025, 30/06/2025 - 18/07/2025 - 30/07/2025 con la seguente causale: "Attesa Permessi Privati" (all 2, all 3, all 4). Nello specifico, sulle note del guasto di FiberCop del 17/06/2025 si evidenzia che eseguite le misurazioni da trincea, il guasto ricade all'interno di una proprietà privata/ente per la quale è stato necessario inviare documentazione richiesta dallo stesso Ente al fine di procedere con l'autorizzazione all'accesso"*.
- *Con PEC del 24 luglio 2025 comunicava all'istante che "la problematica (...) lamentata è stata prontamente segnalata, mediante l'apertura del guasto ticket n. 4100xxxx, al gestore di infrastruttura di Rete Tim. Quest'ultimo ha comunicato che trattandosi di un guasto complesso, i tempi di risoluzione si stanno protrahendo ulteriormente e ad oggi la chiusura è prevista per il 30 luglio c.m.";*
- *con successiva PEC del 31 luglio 2025 informava l'istante che "per impossibilità sopravvenuta a causa del fornitore di rete Fibercop che non è in grado di fornire il servizio sottostante l'offerta da lei attiva con Tiscali, nostro malgrado, siamo costretti a procedere con la cessazione del contratto ex art. 1463 c.c. Pertanto, decorsi 30 giorni dalla ricezione della presente il Servizio sarà cessato ai sensi dell'art. 7.3 e 7.4 delle Condizioni Generali di Contratto, senza addebito di alcun costo. Al fine di non perdere la numerazione in seguito alla cessazione del Servizio, La invitiamo a procedere alla portabilità della stessa verso altro Gestore. Di seguito le comunichiamo il Codice di Migrazione da indicare all'OLO Recipient: Linea: 05545xxxx codice: UZW0551474422xxxx A • utenza 05545xxxx";*

- precisava che *“le fatture emesse a far data dal 30/05/2025 sono state annullate ed è emerso un rimborso a favore dell’istante pari a € 89.92 che verrà erogato mediante bonifico bancario”*;
- con PEC del 4 agosto 2025 comunicava altresì che sarebbero state annullate *“mediante l’emissione di una nota di credito le fatture n. 25H064xxxx del 02/05/2025 e n.25H089xxxx del 02/07/2025”* e che sarebbe stato effettuato *“il rimborso pari a € 89.92 iva inclusa mediante bonifico bancario”*.
- L’operatore ha quindi dedotto di avere correttamente operato, ha escluso ogni responsabilità in merito al disservizio e ha concluso per il rigetto dell’istanza.

3. La replica dell’istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, precisando che.

- “come già segnalato più volte al servizio clienti Tiscali (130) si tratta di una unica linea fibra più rame (rame per circa 4 / 5 Km) che fornisce dati / telefono a varie utenze. Le altre utenze (gestite da Tiscali o altri operatori) hanno regolarmente il servizio. Quindi non si tratta di cause di forza maggiore (art. 7.4) che impediscono il servizio, e non sono trascorsi 3 mesi di interruzione (art. 7.4) per permettere a Tiscali di recedere dal contratto. Rinnovo la richiesta di indennizzo quantificabile in 3 mesi di mancato servizio (Visto che Tiscali senza aspettare 3 mesi, sollecitando la riparazione, preferisce recedere dal contratto)”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La presente disamina s’incentra sull’interruzione totale dei servizi voce e dati attivi sull’utenza n. 05545xxxx.

A tal proposito, l’istante riferisce di aver riscontrato la *“totale assenza”* dei servizi attivi sulla linea *de qua* per un totale di 3 mesi a far data dal 30 maggio 2025. Di contro, l’operatore eccepisce l’assenza di responsabilità per la mancata riparazione del guasto.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell’Autorità, incombe sull’istante che lamenta l’inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l’intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all’operatore, secondo costante orientamento dell’Autorità, l’onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall’utente. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sull’operatore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza

e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso che ci occupa, l'istante ha dichiarato di essere rimasto privo dei servizi voce e dati sull'utenza n. 05545xxxx dal 30 maggio 2025.

L'operatore ha confermato di avere ricevuto in data 30 maggio 2025 la segnalazione del disservizio sull'utenza *de qua* e di avere aperto, in pari data, il ticket n. 323xxxx (TI 4100xxxx) con causale "*Assenza di Portante*", sollecitando "*la gestione del guasto sia al gestore di rete Tim e soprattutto al gestore di infrastruttura Fibercop*".

Inoltre, nell'ambito della procedura di adozione del provvedimento temporaneo e nei propri scritti difensivi depositati nel contesto della presente procedura, Tiscali ha dato atto che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva esclusivamente da un intervento risolutivo della società FiberCop S.p.A. operatore proprietario dell'infrastruttura, eccependo l'assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti estranei alla propria volontà.

Sul punto, però l'operatore non ha fornito evidenza, che la causa del disservizio fosse dipesa da un eventuale evento di forza maggiore tale da impedire la tempestiva risoluzione del guasto e che, per tale motivo, il disservizio non fosse ascrivibile alla propria responsabilità tecnico-giuridica.

Tiscali, infatti, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, allegando documentazione attestante l'intervento in loco e l'impossibilità della risoluzione.

Al riguardo occorre rilevare che, in virtù del rapporto che vede coinvolte le singole parti del contratto ovvero, l'operatore che eroga il servizio e l'utente finale che di quel servizio usufruisce, non può che rilevarsi la responsabilità della società Tiscali nei confronti del cliente, stante l'obbligo che incombe sull'operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, di garantire un'erogazione continua e ininterrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto.

Sul punto vengono in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

In merito, è opportuno richiamare la recente sentenza n. 743/2025 del Consiglio di Stato, con la quale il Collegio ha statuito che, "*nello scenario derivante da una visione di insieme della disciplina regolamentare, l'operatore che intrattiene il rapporto con il*

cliente, [omissis], è tenuto a compensarlo di eventuali disservizi sulla base delle disposizioni a tutela degli utenti, salvo poi rivalersi nei confronti del gestore della rete applicando le compensazioni stabilite dallo SLA. (...). In altri termini, l'obbligo per un operatore di corrispondere gli indennizzi a favore di un utente finale non può prescindere dall'esistenza di un rapporto contrattuale, vigente o cessato, atteso che gli indennizzi rappresentano la compensazione per le violazioni delle obbligazioni assunte con il contratto". (C.fra Delibera 49/25/CIR)

Per le motivazioni sopra esposte, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione"*, e che *"[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio"*.

Ai fini della determinazione del periodo d'interruzione totale, si individua il *dies a quo* nel 30 maggio 2025, data di inizio del disservizio, e il *dies ad quem* nel 2 agosto 2025, data di cessazione del contratto.

Ne discende che la parte istante, per i 64 giorni complessivi di mancata erogazione dei servizi voce e dati sull'utenza n. 05545xxxx, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 768,00 (settecentosessantotto/00) computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per il servizio voce e 6,00 *pro die* per il servizio di accesso ad Internet, al netto di eventuali note di credito già erogate.

Inoltre, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 05545xxxx nel periodo di malfunzionamento totale (dal 30 maggio 2025 al 2 agosto 2025). Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CoReCom accoglie parzialmente l'istanza GU14/760950/2025 presentata da XXX nei confronti della società Tiscali Italia S.P.A. (Aria S.P.A. - Linkem Retail).

2. La società Tiscali Italia S.P.A. (Aria S.P.A. - Linkem Retail) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 768,00 (settecentosessantotto/00) maggiorato degli interessi legali, al netto di eventuali note di credito già erogate, a titolo di malfunzionamento totale dell'utenza n. 05545xxxx.
3. La società Tiscali Italia S.P.A. (Aria S.P.A. - Linkem Retail) è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 05545xxxx nel periodo di malfunzionamento totale (dal 30 maggio 2025 al 2 agosto 2025). Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 15 dicembre 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)