**DELIBERA N. 16/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)**
**(GU14/712390/2024)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 5 febbraio 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 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 Comitati Regionali 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. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 29/10/2024 acquisita con protocollo n. 0285444 del 29/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza fissa di cui al codice cliente n. CCFxxxx, con l'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) di seguito, per brevità, Tiscali, lamenta l'interruzione del servizio e la mancata/incompleta risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- "*dal 07.09.2024 la linea dati ha smesso di funzionare e nessun tecnico è intervenuto nonostante i numerosi solleciti e fino alla risoluzione del problema in seguito a istanza GU5*".
- In data 12 ottobre 2024, nell'ambito della procedura di conciliazione, presentava istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo - GU5 n. 708553/2024 - con riferimento al disservizio sulla linea dati di cui al codice cliente CCFxxxx.
- Nel formulario GU5 lamentava che *"la linea [era] interrotta dal 07.09.2024"* chiedendone il ripristino.
- La società Tiscali rappresentava quanto segue: "*con riferimento alla pratica in oggetto, la Scrivente comunica che è stato fissato, in accordo con il Cliente, un appuntamento per il giorno18/10/2024 alle 15:00*". L'utente confermava l'avvenuto ripristino del servizio.

In data 29 ottobre 2024 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 mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

*i)* "*indennizzo per interruzione*";

*ii)* indennizzo "*per mancata risposta al reclamo*";

*iii)* "*rimborso indebito pagato nel periodo di interruzione*".

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

L'operatore Tiscali, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 4 dicembre 2024, ha evidenziato preliminarmente che, "*[c]on riferimento alla lamentata interruzione del servizio dal 07/09/2024, (...) non vi è stata alcuna illegittima interruzione o sospensione del servizio internet quanto, piuttosto, il verificarsi di un malfunzionamento segnalato dal Cliente in data 09/09/2024 (doc. 1): in tale occasione, il Servizio Assistenza ha comunicato al Cliente la necessità di un intervento tecnico, come da e-mail inviata in data 09/09/2024*".

La società Tiscali ha rilevato, quindi, "*di aver 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 18/10/2024, ripristinando la connessione (doc. 2), così come riferito dalla Scrivente anche in occasione del procedimento GU5/708553/2024, archiviato (... ) in data 24/10/2024. Ciò premesso, la Scrivente, conformemente alla propria carta dei servizi e agli obiettivi di qualità (doc. 3), ha riconosciuto al sig. XXX un indennizzo di € 40,00 (importo massimo di indennizzo previsto per i Clienti privati dalla carta dei servizi al paragrafo 10, lettera b), erogato sotto forma di sconto nella fattura del bimestre dicembre2024/gennaio2025, n. 24T151xxxx di € 13,80 (doc. 4) così come comunicato al Cliente con e-mail del 21/10/2024 (doc. 5). 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*".

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, l'operatore ha rilevato, inoltre, "*l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che non risulta alcun reclamo rimasto inevaso. A riguardo, si precisa che la Scrivente ha fornito riscontro in data 29/10/2024 (doc. 6) alla PEC di reclamo inviata, in data 02/10/2024, dall'Avvocato di controparte in nome e per conto del Cliente, nel rispetto dei 45 giorni, quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella carta dei servizi (doc. 3)".*

L'operatore ha concluso, infine, insistendo per il rigetto dell'istanza.

**3. La replica dell'istante.**

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, con deposito della memoria di replica del 5 dicembre 2024, ha respinto quanto sostenuto dall'operatore, evidenziando che "*appare pacifico, per stessa ammissione dell'Operatore*

*in memoria, che l'interruzione totale della linea si è protratta dal 07 settembre 2024 al 18 ottobre 2024, quando è stato riparato il guasto a seguito di procedimento GU5. Andranno pertanto indennizzati i 40 giorni di ritardo nella riparazione del guasto secondo i valori stabiliti dalle Delibere AGCOM, evidenziando che il rimborso di euro 40,00 in fattura è stato definito dallo stesso Operatore come uno sconto e non come l'indennizzo contrattuale previsto*".

**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.

*In primis*, all'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che, con riferimento alla domanda *sub i)*, volta ad ottenere l'indennizzo per l'interruzione del servizio, l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del *Regolamento sugli indennizzi*, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto *sua sponte* dalla società Tiscali, che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo inviato dall'utente (2 ottobre 2024), prima del deposito dell'istanza di conciliazione (12 ottobre 2024), trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per cui "*gli indennizzi stabiliti nel 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, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3*".

Nel caso di specie, l'operatore ha sostenuto che "*conformemente alla propria carta dei servizi e agli obiettivi di qualità (doc. 3), ha riconosciuto al sig. XXX un indennizzo di € 40,00 (importo massimo di indennizzo previsto per i Clienti privati dalla carta dei servizi al paragrafo 10, lettera b), erogato sotto forma di sconto nella fattura del bimestre dicembre2024/gennaio2025, n. 24T151xxxx (…) così come comunicato al Cliente con e-mail del 21/10/2024 (doc. 5)".*

Sul punto va rilevato, infatti, che a fronte della segnalazione di disservizio del 9 ottobre 2024 l'operatore ha dato atto di aver risposto all'utente in data 21 ottobre 2024, per email ordinaria, ma non contestata dall'istante e di aver dato riscontro con PEC del 29 ottobre 2024, a fronte del reclamo inviato, sempre a mezzo PEC, in data 2 ottobre 2024, per il tramite del legale. Nelle missive citate la società Tiscali ha riconosciuto il disagio subito dall'istante a causa dell'occorso disservizio con il riconoscimento dell'indennizzo di euro 40,00, nella misura massima prevista per gli utenti privati.

Deve, altresì, rilevarsi che l'udienza di conciliazione, da considerarsi come momento di confronto tra le parti, si è svolta anch'essa in data 29 ottobre 2024, ossia entro 45 giorni dalla prima segnalazione del disservizio. Tale circostanza è dirimente

nella valutazione di eventuali rilievi sull'esaustività sul contenuto dei messaggi di accoglimento inviati all'istante e al legale.

Pertanto, atteso che la società Tiscali, ha fornito contezza, come sopra indicato, della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, la richiesta formulata dall'istante *sub i)* di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento è ultronea e, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede.

Parimenti, riprendendo le considerazioni di cui sopra, non può essere accolta la domanda *sub ii)* d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 2 ottobre 2024, con il quale l'istante, oltre a lamentare il disservizio, chiedeva il rimborso di quanto addebitato nel periodo di malfunzionamento totale, puntualizzando "*che le fatture continua[vano] ad andare in pagamento, essendoci una domiciliazione su carta di credito*".

Sul punto si deve preliminarmente evidenziare che, per quanto l'utente non abbia allegato il citato reclamo del 2 ottobre 2024, la missiva risulta depositata dall'operatore unitamente al riscontro 29 ottobre 2024 reso all'istante e corredato, a sua volta, dalla ricevuta di avvenuta consegna della PEC.

Con riferimento, dunque, al reclamo del 2 ottobre 2024, si rileva che lo stesso può considerarsi a tutti gli effetti evaso. Infatti, al di là di ogni valutazione sul contenuto del riscontro sopracitato e della sua esaustività, si osserva che l'udienza di conciliazione è avvenuta in pari data, ossia prima dell'esaurirsi della tempistica di 45 prevista dalla Carta dei Servizi dell'operatore per rispondere al reclamo. Al riguardo si precisa che l'udienza rappresenta la sede per il confronto fra le parti ed è, quindi, l'occasione per eventuali precisazioni idonee quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Pertanto la domanda *sub ii)* non può essere accolta.

Viceversa la domanda *sub iii)*, relativamente al "*rimborso [dell'] indebito pagato nel periodo di interruzione*" (7 settembre – 18 ottobre 2024), può essere accolta nei termini di seguito indicati.

*In primis*, con riferimento alla predetta richiesta di storno dell'istante, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr., *ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, inoltre, ha più volte richiamato che "*la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la*

*società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta*" (Delibere Agcom n. 10/05/CIR, n.85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 13/CIR).

Nel caso di specie, l'operatore ha evidenziato che "*non vi è stata alcuna illegittima interruzione o sospensione del servizio internet quanto, piuttosto, il verificarsi di un malfunzionamento segnalato dal Cliente in data 09/09/2024"*. In relazione alla contestata interruzione totale del servizio (a far data 7 settembre 2024), non ha depositato tabulati del traffico e, in particolare, non ha fornito evidenza della copia dei *files di log* della componente dati a riprova delle relative connessioni per l'intero periodo interessato.

Ne consegue che gli addebiti sull'utenza de qua sono privi di causa e, pertanto, la società Tiscali è tenuta allo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, al rimborso) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui al Codice cliente n. CCFxxxx dal 7 settembre 2024 fino al 17 ottobre 2024, giorno anteriore al rispristino del servizio, al netto di eventuali note di credito emesse a tale titolo. L'operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa 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 Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), per le motivazioni di cui in narrativa**.**
2. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) è tenuta entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui al Codice cliente n. CCFxxxx dal 7 settembre 2024 fino al 17 ottobre 2024, giorno anteriore al rispristino del servizio, al netto di eventuali note di credito emesse a tale titolo. 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, 5 febbraio 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.)