

DELIBERA N. 40/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/795001/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 maggio 2026;

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 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. 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;

VISTO l'ordine di servizio del Direttore di Direzione n. 2 del 18 marzo 2026 avente ad oggetto "Sostituzione temporanea della Dott.ssa Cinzia Guerrini "Settore Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

DATO ATTO che con detto ordine di servizio n. 2/2026 sono state assegnate, in via temporanea, al Dott. Andrea Di Bernardo le funzioni del Settore "Assistenza al difensore civico e ai garanti. Assistenza generale al Corecom. Biblioteca e documentazione";

VISTA l'istanza della società XXX, del 01/12/2025 acquisita con protocollo n. 0307504 del 01/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto di tipo privato di cui al codice cliente CGAxxxx avente ad oggetto il servizio di accesso a internet con l'operatore TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL), di seguito TISCALI, lamenta la completa interruzione del servizio, l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quella pattuite e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha dichiarato quanto di seguito riportato: *"dalla data del 01/09/2025 cliente totalmente disservito. Contattato più volte servizio clienti che procrastinava intervento e risoluzione entro 48 ore. In data 02/10/2025 si effettua pec (allegata) ad oggi linea ancora disservita".*

L'istante ha richiesto, tramite procedura GU5 n. 781875 del 6 ottobre 2025, l'adozione del provvedimento temporaneo volto al ripristino del corretto funzionamento del servizio. Il procedimento si è concluso in data 8 ottobre 2025 con archiviazione per mancata indicazione del numero di utenza interessata dal disservizio. Nell'ambito della procedura risultano le seguenti comunicazioni: Tiscali, 7 ottobre 2025: *“a seguito del contatto telefonico intercorso verso il Cliente, in data 6 ottobre 2025, lo stesso ha accettato il passaggio al servizio fibra. L'ordine di attivazione è in corso e il Cliente verrà aggiornato in merito ad ogni sviluppo”*; istante, 20 ottobre 2025: *“ad oggi nessun contatto con cliente. Lo stesso per attivazione servizi non è stato contattato e impianto come dichiarato da gestore non attivato”*; Tiscali, 21 ottobre 2025: *“fissato appuntamento con l'istante per il giorno 23/10/2025 alle 16:30”*.

In data 25 novembre 2025 l'istante esperiva nei confronti dell'operatore TISCALI tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale che attestava il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto, per complessivi 1.100,00 euro, quanto segue:

- i) *“indennizzo per sospensione utenza dal 01/09/2025 e fino ad effettivo ripristino ad oggi quantificato in euro 800,00”*;
- ii) *“indennizzo per applicazione condizioni contrattuali difformi”*;
- iii) *“(indennizzo per) mancato riscontro ai reclami ed oneri informativi quantificato in euro 300,00”*;
- iv) *“indennizzo per sospensione da determinarsi esattamente alla risoluzione problematica”*.

2. La posizione dell'operatore.

In data 9 dicembre 2025 la società TISCALI ha depositato una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza in fatto e in diritto delle domande avversarie per i motivi di seguito riportati:

- *“non vi è stata alcuna illegittima interruzione e/o sospensione del servizio internet (...) quanto, piuttosto, il verificarsi di un malfunzionamento, segnalato per la prima volta dal Cliente in data 24/09/2025 (doc. 2): in tale occasione il Cliente ha lamentato problemi di connessione e dalle verifiche effettuate in linea con l'operatore, è emersa la necessità di effettuare un intervento tecnico in loco, accettato dal Cliente. Ebbene, la Scrivente ha predisposto, in data 24/09/2025, un ordine di intervento tecnico, tuttavia, rifiutato dal Cliente (ODL espletato KO in data 07/10/2025) in quanto, in data 06/10/2025 lo stesso si è determinato nell'accettare il passaggio all'offerta Casa Fibra Power Full (codice cliente 44282xxxx) (doc. 3)”*;
- *“in data 07/10/2025 (ha quindi predisposto) un ordine di attivazione dell'offerta scelta dal Cliente e in data 07/10/2025 e 08/10/2025 ha inviato comunicazioni di riscontro al reclamo del 02/10/2025 (doc. 4)”*;
- *“tuttavia, l'offerta Casa Fibra Power Full (codice cliente 44282xxxx) non è stata attivata in quanto il Cliente, in data 25/11/2025 si è determinato nel rinunciare*

all'attivazione (doc. 5), pertanto la Scrivente ha annullato il relativo ordine di attivazione come da comunicazione Tiscali del 26/11/2025 e del 27/11/2025 (doc. 6)";

- *"a riguardo, si precisa che da carta dei servizi della Scrivente, punto 3.1, (doc. 7) il tempo massimo entro il quale è prevista l'attivazione del servizio in tecnologia fibra è di 90 giorni e nel caso de quo si rappresenta che al 25/11/2025, allorquando il cliente ha deciso di rinunciare all'attivazione del servizio, la Scrivente rispettava i suddetti tempi di attivazione";*
- *"pertanto, alcuna responsabilità è imputabile alla Scrivente per le doglianze lamentate dal Cliente, posto che la Scrivente ha preso in carico la segnalazione del 24/09/2025 per l'offerta Linkem Senza Limiti predisponendo un ordine di intervento, tuttavia rifiutato dal Cliente perché si è determinato a passare ad altra offerta in tecnologia fibra Casa Fibra Power Full, tuttavia non attivata per rifiuto del Cliente nonostante la Scrivente abbia operato nel rispetto dei tempi di attivazione del servizio";*
- *"si precisa che, ad oggi, il contratto C24Axxxx Linkem Senza Limiti risulta attivo e sottoposto a regolare fatturazione";*
- *"si rappresenta altresì che, dai file di log (doc. 8) estratti a seguito della notifica dell'istanza UG/781868/2025 in data 06/10/2025 ed afferenti al periodo compreso tra il 01/09/2025 (data di inizio del malfunzionamento indicato dal cliente nell'istanza) al 06/10/2025 (data dell'istanza UG), è emerso che l'ultima sessione di connessione rilevata a sistema risale al 10/09/2025";*
- *"tanto chiarito, ad ogni buon conto, quale forma di cortesia e al fine di sgravare lo Spett.le Co.re.com Toscana dall'adozione di una delibera di definizione, La Scrivente è disponibile a stornare parzialmente la fattura n. 25T085xxxx di € 53,80 del bimestre agosto/settembre emettendo nota di credito per il mese di settembre 2025 pari ad € 26,90 (mese in cui il cliente ha segnalato l'inizio del malfunzionamento) e stornare integralmente la fattura n. 25T104xxxx di € 53,80 del bimestre ottobre/novembre, entrambe saldate dal cliente e a rimborsare pertanto l'importo complessivo di € 107,60 e a stornare ed eventualmente rimborsare la fattura n. 25T123xxxx di € 53,80 del bimestre dicembre2025/gennaio2026 qualora risulti saldata (doc. 9). Infine, qualora il Cliente non sia più interessato a mantenere il servizio, la Scrivente è disponibile ad accordare la cessazione del contratto C24Axxxx Linkem Senza Limiti in esenzione spese per l'istante e a valutare un indennizzo in sede di definizione della controversia".*

L'operatore ha concluso con la richiesta di *"rigettare l'avverso ricorso in quanto destituito di fondamento e non provato"*.

3. La replica dell'istante

In data 15 dicembre 2025 l'istante ha depositato una memoria di replica nella quale ha contestato integralmente le deduzioni dell'operatore per i motivi di seguito riportati:

- *“per quanto attiene la “rinuncia” dell’attivazione della fibra (...), detta decisione è stata presa dopo aver ricevuto mancati appuntamenti per nr.4 volte. In aggiunta il gestore avrebbe comunque dovuto riattivare i servizi con precedente tecnologia. Ciò premesso lo stesso gestore dovrebbe fornire tutte le evidenze documentali per quanto attiene le prese appuntamento”;*
- *“lo stesso gestore in data 07/10/2025 comunicava testualmente (pagina 15 proprie memorie) l’attivazione servizio fibra. In data 26/11/2025 dopo oltre 45 giorni e disservizio oramai costante e perdurante parte istante giustamente non procedeva con l’attivazione”.*

L’istante ha pertanto confermato integralmente le proprie richieste.

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.

Sull’interruzione del servizio internet.

L’istante ha lamentato, anche in sede di GU5, la totale interruzione del servizio internet dal 1° settembre 2025 e ha precisato che, nonostante i numerosi contatti con il servizio clienti e il reclamo scritto del 2 ottobre 2025, il disservizio non era stato mai risolto. In replica alle memorie dell’operatore, l’istante ha evidenziato di aver rifiutato l’attivazione del servizio fibra decorsi oltre 45 giorni dall’adesione alla relativa offerta e dopo quattro appuntamenti mancati da parte dell’operatore. Infine ha ribadito che non era stato ripristinato il servizio con la precedente tecnologia.

L’operatore ha dedotto di aver immediatamente gestito la segnalazione del 24 settembre 2025 mediante l’apertura del relativo ticket e la predisposizione di un ordine di intervento tecnico che era stato rifiutato dal cliente per adesione in data 6 ottobre 2025 alla nuova offerta fibra, la quale non era stata mai attivata per rifiuto del cliente in data 25 novembre 2025. L’operatore ha evidenziato di aver correttamente operato nel rispetto del termine massimo di 90 previsto per l’attivazione della fibra e di aver comunque mantenuto attivo il vecchio contratto con la relativa fatturazione. Infine, ha depositato copia del traffico internet dal quale è emerso che l’ultima connessione risale al 10 settembre 2025.

La doglianza dell’istante è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In relazione all’interruzione del servizio lamentata dall’istante, si ricordano gli obblighi posti a carico degli operatori dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e 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.

Inoltre, si richiama, in generale, la disposizione dell'art. 1218 C.C. secondo la quale “il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile” e l'orientamento giurisprudenziale consolidato (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936) secondo il quale *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi”*.

Si evidenzia, tuttavia che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Nel caso di specie deve rilevarsi che, sebbene l'istante abbia lamentato il disservizio a far data dal 1° settembre 2025, dal corredo istruttorio emerge che la prima segnalazione corrisponde al ticket aperto il 24 settembre 2025 per *“assenza di connessione”* cui è seguito il reclamo scritto del 2 ottobre 2025 nel quale l'istante ribadiva la persistenza del disservizio da quasi un mese *“nonostante le numerose richieste e presunti appuntamenti di un tecnico (mai pervenuto)”*.

In merito alla gestione del citato ticket, dal corredo istruttorio emerge che l'operatore ha immediatamente predisposto un ordine di intervento tecnico (*“sostituzione CPE e cavo”*) per il quale, tuttavia, non è indicata la data e l'ora dell'appuntamento. Il ticket risulta poi chiuso il 7 ottobre 2025 a seguito di *“espletamento”* dell'ordine con esito *“KO”* per rifiuto dell'istante *“poiché ha accettato passaggio a Fibra”*. Al riguardo occorre pertanto rilevare che in riferimento al periodo intercorrente dal 24 settembre 2025 al 6 ottobre 2025 (data di adesione all'offerta fibra) l'operatore non ha dimostrato di essersi diligentemente attivato per ripristinare il servizio oggetto del contratto ancora in essere.

Per quanto concerne il periodo successivo, decorrente dal 7 ottobre 2025, data dell'ordine di attivazione dell'offerta Fibra, dal complessivo corredo istruttorio emerge che, nonostante l'operatore si sia impegnato a fornire aggiornamenti al cliente, in data 20 ottobre 2025 l'istante non era stato ancora contattato e l'impianto non era stato attivato, tanto che l'operatore aveva fissato un appuntamento per il 23 ottobre 2025 alle ore 16.30.

Al riguardo giova altresì evidenziare che a fronte della dichiarazione dell'istante in merito a quattro appuntamenti disattesi, l'operatore non ha dedotto alcunché e ha depositato documentazione dalla quale, in riferimento all'ordine di attivazione dell'offerta fibra, risultano diverse voci di "Rimodulazione Dac" e "Sospensione" nelle date del 7, 10, 20 e 23 ottobre 2025, 17, 19 e 25 novembre 2025 per terminare con l'"Annullamento" in data 26 novembre 2025 a seguito di rifiuto dell'istante. Emerge inoltre che l'ordine è stato annullato per "impedimenti in fase di attivazione" che possono ricondursi alle diverse voci di configurazione "Anomala" presenti in corrispondenza dei vari tentativi di attivazione.

Ciò posto, considerato che l'operatore non ha dimostrato di aver informato l'istante in merito alle problematiche riscontrate nell'attivazione del servizio fibra e in assenza di prova circa la sussistenza di valide esimenti di responsabilità a proprio carico, attesa la produzione di documentazione consistente esclusivamente in schermate estratte dai propri sistemi interni che non hanno valore probatorio in quanto atti di parte non accompagnati da ulteriori elementi oggettivi tesi a confermarne l'attendibilità (sentenza n. 16517/2023 Tar Lazio), il gestore deve ritenersi responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il disservizio patito dall'istante.

Si ritiene poi priva di pregio l'argomentazione dell'operatore di aver ricevuto il rifiuto dell'istante prima della scadenza del termine massimo di 90 giorni previsto per l'attivazione del servizio fibra, in quanto lo stesso operatore ha precisato che il vecchio contratto era ancora attivo e continuava a fatturare regolarmente, pertanto l'istante poteva legittimamente attendersi il ripristino del servizio con precedente tecnologia.

Tutto ciò premesso, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito e lo storno di quanto addebitato per il periodo di disservizio.

Per quanto concerne il periodo indennizzabile, si ritiene di determinarlo in 82 giorni intercorrenti, in *favor utentis*, dal 10 settembre 2025 (atteso che l'ultima sessione di connessione risulta essere stata effettuata in data 9 settembre 2025 e nonostante la prima segnalazione sia datata 24 settembre 2025) al 1° dicembre 2025 (data di presentazione della presente istanza).

Per la misura dell'indennizzo trova applicazione l'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale "*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*".

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento delle domande *sub i)* e *sub iv)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 492,00 (quattrocentonovantadue/00) per l'interruzione del servizio internet relativo al contratto n. CGAxxxx.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto addebitato in riferimento al citato contratto per il periodo di disservizio (dal 10 settembre 2025 al 1° dicembre 2025) e al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

Sulla mancata risposta ai reclami e sul mancato rispetto degli oneri informativi.

L'istante ha lamentato il mancato riscontro ai reclami e il mancato rispetto degli oneri informativi posti a carico dell'operatore.

L'operatore ha dedotto di aver correttamente riscontrato il reclamo del 2 ottobre 2025 con le comunicazioni del 7 e 8 ottobre 2025 e di aver informato l'istante dell'annullamento dell'ordine di attivazione della fibra nelle date del 26 e 27 novembre 2025.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito precisati.

Come chiarito nel paragrafo precedente, dal corredo istruttorio dell'istanza emerge solo la segnalazione che ha dato luogo all'apertura del ticket datato 24 settembre 2025 e il reclamo scritto del 2 ottobre 2025.

Ciò posto, occorre rilevare che l'operatore ha dimostrato di aver riscontrato il citato reclamo con pec consegnata in data 8 ottobre 2025.

Per quanto concerne la segnalazione di cui al ticket del 24 settembre 2025, la stessa è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento, come pure la doglianza dell'istante relativa al mancato rispetto degli oneri informativi. Pertanto, un'ulteriore valutazione in merito comporterebbe che la stessa condotta dell'operatore verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Ciò posto, la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'“(indennizzo per) mancato riscontro ai reclami ed oneri informativi quantificato in euro 300,00” non è meritevole di accoglimento.

Sull'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quella pattuite.

La domanda dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere l'“(indennizzo per applicazione condizioni contrattuali difformi)” non è meritevole di accoglimento atteso che dal corredo istruttorio non si rileva l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite e l'istante non ha dedotto né depositato niente di specifico in merito. Inoltre, il contratto n. CGAxxxx risulta attivo e sottoposto a fatturazione non contestata dall'istante. Infine, la nuova offerta fibra non è stata mai attivata e per la stessa non risulta essere stata emessa alcuna fatturazione.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/795001/2025, presentata da XXX nei confronti dell'operatore TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL), per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 492,00 (quattrocentonovantadue/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il periodo di completa interruzione del servizio internet relativo al contratto n. CGAxxxx.
3. La società TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto addebitato in riferimento al contratto n. CGAxxxx per il periodo di completa interruzione del servizio internet (dal 10 settembre 2025 al 1° dicembre 2025). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

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, 6 maggio 2026

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.)