

DELIBERA N. 48/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/802255/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 giugno 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 dell'utente XXX, del 07/01/2026 acquisita con protocollo n. 0003028 del 07/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 0577198xxxx con la società Tiscali Italia S.P.A. (Aria S.P.A. - Linkem Retail) di seguito, per brevità, Tiscali malfunzionamento del servizio di accesso ad Internet.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"linea n. 44162xxxx attiva presso xxx, xxx, espone quanto segue: 1. Descrizione del disservizio Dalla notte tra il 23/24 settembre 2025 al 04 dicembre 2025, la connessione Internet risulta completamente assente. Sono state effettuate più segnalazioni al servizio clienti Tiscali, con i seguenti riferimenti: • N. segnalazione:

324xxxx • Date segnalazioni: 25/09/2025, 01/10/2025, 14/10/2025, 3/11/2025 • Ulteriori solleciti via PEC inviati in data 4 ottobre 2025 e 21 ottobre 2025, rimasti senza risposta risolutiva. Nonostante le ripetute promesse di intervento tecnico e le date fornite per il ripristino (inizialmente 18 ottobre, poi entro il 30 ottobre), nessuno è mai intervenuto né abbiamo ricevuto aggiornamenti ufficiali sullo stato della pratica, nonostante le richieste di resoconto. 2. Gravi conseguenze del disservizio L'assenza di connettività ha causato notevoli disagi personali e lavorativi, aggravati dal fatto che la nostra abitazione è domotica: • Non è stato possibile gestire i sistemi di riscaldamento, illuminazione, videosorveglianza e citofonia. • È stata compromessa la sicurezza e la vivibilità dell'abitazione. • Abbiamo continuato a pagare regolarmente il servizio, pur non ricevendo alcuna prestazione. • impossibilità di usufruire della payperview. Inoltre, durante le comunicazioni con il servizio clienti, è stato riferito che il guasto dipenderebbe da un cavo tranciato, ma le abitazioni adiacenti dispongono regolarmente di connessione, il che, a risoluzione avvenuta, è stata evidenziata una gestione errata e negligente della singola linea da parte di Tiscali. 3. Mancato sopralluogo per l'attivazione della Ftt, più volte richiesto e accordatoci dall'operatore: in data 25 settembre, in occasione della prima chiamata con il servizio clienti, ci è stato comunicato che sarebbero intervenuti dei tecnici ma nessun tecnico è mai intervenuto, fino al giorno 03/12/2025 in seguito ad apertura di procedimento GU5”.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 25 novembre 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/793658/2025) volta ad ottenere il ripristino del servizio.

In data 10 dicembre 2025 il procedimento era archiviato a seguito di riattivazione del servizio in data 4 dicembre 2025.

In data 16 dicembre 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, quantificando la sua richiesta in euro 1.800,00, ha chiesto:

- i) “riconoscimento degli indennizzi automatici previsti per interruzione prolungata del servizio”;
- ii) “rimborso dei canoni fatturati nel periodo di mancata erogazione”;
- iii) “riconoscimento di un ulteriore risarcimento per i gravi disagi subiti per totale mancanza di gestione del guasto aggravata dalle false dichiarazioni rilasciate da Tiscali, in quanto l'abitazione domotica è risultata inutilizzabile, minando la sicurezza della casa, interrompendo il funzionamento dell'allarme di video sorveglianza, impossibilità di accedere alle impostazioni dell'impianto di riscaldamento; in più ci è stato impossibile usufruire degli abbonamenti a Disneyplus, Prime, Netflix, Blink
- iv) “attivazione di linea Ftt richiesta più volte e mai evasa”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Tiscali ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale in via preliminare ha ritenuto opportuno precisare che l'istante:

“è titolare di un contratto “UltraInternet” (FTTC) dal 2023” associato alla numerazione 0577198xxxx”.

“In data 25/09/2025 il sig. XXX contattava, telefonicamente, l'assistenza lamentando isolamento”.

“Il servizio clienti, verificati i valori di linea riscontrava la presenza di un guasto sul circuito di distribuzione comunicato dal fornitore (Fiber Cop) ed apriva il ticket TTM 324xxxx con causale “Assenza di portante” (all.1)”.

“Il predetto guasto successivamente subiva, diverse rimodulazioni dovute alla complessità dell'intervento tecnico “trattasi di guasto cavo in trincea occorre buca permessi in ottenimento” (all.2). In data 04/11/2025 FiberCop forniva una nuova DPR, ovvero 21/11/2025, e aggiungeva. “Note Criticità aprire buca in xxx 43°20'13.1"N 11°19'54.1"E con semafori rifatte misure a corto da buca in via volta” (all.3)”.

“In data 24/11/2025 la Scrivente inviava, un riscontro all'istante in cui comunicava, il monitoraggio costante della pratica e i continui solleciti al gestore di rete volti alla più breve risoluzione del disservizio. (all.4/5). Nelle note del guasto, si legge, che si tratta di un'attività complessa su guasto cavo in trincea, che ha fatto slittare l'intervento più volte: 04/10/2025, 17/10/2025, 31/10/2025, 21/11/2025 e 12/12/2025 (all.6/7/8/9/10). Quest'ultima data, però, viene anticipata al 01/12/2025 e, in tal sede, FiberCop riscontrava anche un malfunzionamento sul modem Tiscali. Pertanto, si procedeva anche alla sostituzione dell'hardware, il quale veniva recapitato all'Istante il 02/12/2025”.

“In data 04/12/2025 il sig. XXX confermava, tramite conciliaweb, la risoluzione dell'inconveniente”.

Nel merito, l'operatore ha rappresentato di avere *“preso immediatamente in carico la segnalazione ed ha aperto il relativo ticket verso il gestore di rete Fiber Cop. Purtroppo, a causa della complessità dell'intervento, le tempistiche di risoluzione del guasto, che hanno avuto impatto su tutti i clienti sia Tiscali che di altri OLO con accordi wholesale con Fiber Cop, si sono protratte a tutto il 02/12/2025”.*

Quindi, Tiscali ha dedotto che *“in sede di conciliazione, l'Istante abbia rifiutato la proposta della Scrivente, che comprendeva un indennizzo omnia di euro 500,00 (all.11). Per quanto sopra descritto, è evidente come la richiesta di risarcimento del danno, di euro 1800.00, avanzata dall'Istante sia sproporzionata sia rispetto a quanto previsto dalla Carta dei servizi Tiscali che dalla Delibera 347/18/Cons. Già in sede di conciliazione la Scrivente comunicava all'Istante che quella, non era la sede per richiedere il risarcimento per i gravi disagi subiti, come “impossibilità di accedere alle impostazioni dell'impianto di riscaldamento; impossibilità di usufruire degli abbonamenti a Disneyplus, Prime, Netflix”. Tale richiesta poteva essere fatta esclusivamente dinanzi al giudice. L'ingiustificato rifiuto da parte dell'Istante causava un aggravio di spese ed oneri a codesto Spettabile Corecom ed alla Scrivente”.*

“Alla luce di quanto sopra indicato e documentato, sulla base della condotta più che corretta tenuta dalla Scrivente si richiede che il Corecom definisca tenendo conto anche del rifiuto dell’Istante in sede di conciliazione di una proposta più che congrua che andava ben oltre il limite previsto dalla carta servizi”.

3. 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 via preliminare:

- con riferimento alla domanda *sub iii)* nella parte in cui l’istante chiede il *“riconoscimento di un ulteriore risarcimento per i gravi disagi subiti per totale mancanza di gestione del guasto aggravata dalle false dichiarazioni rilasciate da Tiscali, in quanto l’abitazione domotica è risultata inutilizzabile, minando la sicurezza della casa, interrompendo il funzionamento dell’allarme di video sorveglianza, impossibilità di accedere alle impostazioni dell’impianto di riscaldamento”* si rappresenta che detta richiesta, trattandosi di risarcimento del danno, esula dalla competenza di questa Autorità;
- per quanto concerne la domanda *sub iv)* di *“attivazione di linea Ftth richiesta più volte e mai evasa”* si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Quindi, la presente disamina ha ad oggetto la mancata erogazione del servizio di accesso ad Internet.

Nel merito.

Sul malfunzionamento del servizio di accesso ad Internet.

Preliminarmente, si precisa che le domande *sub i)*, *sub ii)* e parte della domanda *sub iv)* laddove l’istante lamenta che *“è stato impossibile usufruire degli abbonamenti a Disneyplus, Prime, Netflix, Blink”* saranno trattate congiuntamente.

L’istante lamenta la mancata connessione ad Internet, laddove l’operatore eccepisce che il guasto subito dall’istante è attribuibile al gestore di rete FiberCop S.p.A.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

In generale giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l’operatore che non garantisce l’erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l’ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell’utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l’impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l’impossibilità sopravvenuta

che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato l'interruzione del servizio di accesso ad Internet a far data 24 settembre 2025 e di averlo segnalato all'operatore in data 25 settembre 2025, così come anche confermato da Tiscali.

Stante la mancata soluzione del disservizio, in data 25 novembre 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, ha inoltrato a questa Autorità una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento del servizio.

Nell'ambito di detta procedura GU5/793658/2025 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 sostanzialmente 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.

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 ininterrotta 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 degli articoli 6, comma 1, art. 13, comma 2 (trattandosi di servizio di accesso ad Internet fornito su banda ultra-larga) e art 6, comma 3 del vigente Regolamento sugli Indennizzi che, rispettivamente dispongono:

- *"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";*
- *"nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso ad Internet, gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4,5 e 6 sono aumentati di un terzo";*
- *"se 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* nella data del primo reclamo agli atti, ovvero il 25 settembre 2025 e il *dies ad quem* nel 4 dicembre 2025 data di riattivazione del servizio.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante nel suddetto periodo è pari all'importo di euro 560,00 computato secondo il parametro di euro 8,00 *pro die* per n. 70 giorni per la mancata erogazione del servizio Internet su banda ultra- larga sull'utenza n. 0577198xxxx.

Inoltre, l'istante, per le ragioni sopra esposte, ha diritto allo storno/rimborso della fatturazione emessa in relazione al servizio Internet sull'utenza n. 0577198xxxx dal 24 settembre 2025 al 3 dicembre 2025 (giorno antecedente il ripristino del servizio).

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 premessa.
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 560,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale del servizio di accesso ad Internet su banda ultra- larga.

3. La società Tiscali Italia S.P.A. (Aria S.P.A. - Linkem Retail) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della fatturazione emessa in relazione al servizio Internet sull'utenza n. 0577198xxxx dal 24 settembre 2025 al 3 dicembre 2025 (giorno antecedente il ripristino del servizio). Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a 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, 9 giugno 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.)