

DELIBERA N. 57/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(GU14/808552/2026)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 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;

VISTA l'istanza della società XXX, del 28/01/2026 acquisita con protocollo n. 0028911 del 28/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 058548xxxx con la società TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL) di seguito, per brevità, Tiscali lamenta l'interruzione dell'utenza de qua.

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

“a inizio dicembre Tiscali contattava la responsabile avv. xxx, per comunicare che la linea sarebbe stata dismessa proponendo di attivare l'offerta BUSINESS ULTRAINTERNET DECO riferendo che vi era l'obbligo di avere il servizio internet da me non richiesto e mai avuto per detta utenza, garantendo che la linea non avrebbe avuto medio tempore alcun disservizio e/o sospensione in attesa del modem e arrivo del tecnico. Invece la linea telefonica cessava di funzionare e il call center contattato riferiva che quanto comunicato in fase di adesione alla nuova offerta non corrispondeva al vero che la non avrebbe funzionato fino all'arrivo del modem e del tecnico. La linea dopo GU5 veniva attivata solo in data 23/12/2025. Lo sportello della XXX, obbligato ad avere linea telefonica e segreteria per i requisiti previsti dalla normativa regionale Toscana, subiva disagi e disservizi oltre danno all'immagine, essendo impossibilitato a ricevere le telefonate e i messaggi di utenti e associati con conseguente danno all'immagine, perdita di contatti e impossibilità di svolgimento della propria attività di sportello”.

In data 3 dicembre 2025 inviava pec all'operatore contestando di avere ricevuto in data 2 dicembre 2025 la proposta per il servizio "*BUSINESS ULTRAINTERNET DECO*" garantendo che non avrebbe avuto interruzione o sospensione del servizio. Evidenziava invece che la "*linea telefonica invece non funziona*" e ne chiedeva l'*"immediato ripristino (...)* essendo una associazione a tutela dei consumatori che necessita della linea e della segreteria telefonica sempre attiva".

Stante la mancata risoluzione del problema, il 3 dicembre 2025, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/795656/2025) volta ad ottenere il ripristino del servizio. Nell'ambito del menzionato procedimento GU5, l'operatore con nota interlocutoria comunicava che "*in data 02 dicembre 2025, [l'istante], a seguito della dismissione della centrale, ha accettato la migrazione dal servizio Voce a Consumo Affari al servizio Business Fibra Power. Pertanto, la Scrivente ha predisposto l'invio di un nuovo modem. La spedizione è in corso e si invita il Cliente ad attendere la consegna del nuovo dispositivo*".

In data 15 dicembre 2025, veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alle richieste dell'istante.

A seguito di detto procedimento, l'operatore comunicava che "*a far data dal 23/12/2025 (ore 14:09) il servizio Dati e Voce risulta correttamente erogato e fruito dall'istante*"; circostanza confermata dall'istante.

In data 27 gennaio 2026 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) "*indennizzo e/o danno e/o ristoro nella misura di euro 2000*".

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 ha dedotto quanto segue:

"La XXX (di seguito L'Istante) è titolare di un contratto "Business Fibra Power" associato alla numerazione 058548xxxx.

In data 30/10/2025 veniva inviata alla XXX, la raccomandata di dismissione della centrale (all.1).

In data 05/11/2025 veniva consegnata la, predetta, raccomandata (all.2).

In data 02/12/2025 l'Istante contattava, telefonicamente, l'assistenza lamentando isolamento.

Il servizio clienti provvedeva all'apertura di un guasto per "verifica installazione sala OLO" (all.3).

In data 02/12/2025, il cliente veniva contattato, in merito al disservizio, ed accettava la necessaria migrazione di tecnologia: BUSINESS FIBRA POWER (all.4). Nella medesima data veniva pertanto inviato l'ordine di upgrade ed il conseguente invio del modem (all.5)

In data 03/12/2025 perveniva il reclamo, con il quale il cliente chiedeva la risoluzione del disservizio sulla linea.

In data 12/12/2025 veniva consegnato il modem (all.5)

In data 23/12/2025 si espletava l'upgrade (all.6).

In data 30/12/2025 la Scrivente inviava, un riscontro all'istante (all.7)".

Preliminarmente, si deve evidenziare come in sede di conciliazione, l'Istante abbia rifiutato la proposta della Scrivente, che comprendeva un indennizzo omnia di euro 200,00. Per quanto sopra descritto, è evidente come la richiesta di risarcimento del danno, di euro 2.000,00, 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 danni d'immagine subiti, tale richiesta poteva essere fatta esclusivamente dinnanzi al giudice. L'ingiustificato rifiuto da parte dell'Istante causava un aggravio di spese ed oneri a codesto Spettabile Corecom ed alla Scrivente. Risulta evidente come la Scrivente abbia operato nel pieno rispetto dei principi di correttezza e con la massima diligenza, attivandosi tempestivamente sin dalle prime segnalazioni mediante l'apertura dei relativi ticket di guasto, al fine di risolvere le problematiche lamentate dal Cliente. 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. 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, contestando

"integralmente il contenuto e in particolare l'allegato 1 e 2 che farebbe riferimento ad una raccomandata invita alla associazione, invero indimostrata con gli allegati de quibus, privi di ogni raccomandata e report di invio alla XXX. Ad ogni buon conto non si ritiene che detta supposta raccomandata abbia alcun valore nel presente procedimento".

"La comunicazione della necessità del cambiamento proposto da parte di Tiscali avveniva solo tramite telefonata in data 2/12/2025 dove si comunicava la necessità di modificare la linea in quanto il servizio sarebbe dovuto passare su internet e non più su linea telefonica tradizionale".

"La scrivente faceva presente che aveva un uguale contratto con Tiscali per l'altra stanza ubicato sempre nello stesso ufficio per la quale non era mai stata comunicata tale necessità. Per altro veniva fatto presente a Tiscali che l'associazione

non era interessata al servizio internet ma veniva riferito che si trattava di condicio sin qua non per mantenere il numero di telefono di Linea fissa e l'operatività della stessa".

"Per quanto comunque ci riguarda il consenso fu dato solo ed esclusivamente perché l'operatore ebbe a comunicare espressamente che tale cambiamento non avrebbe creato alcun disservizio sulla possibilità di ricezione delle telefonate, avendo espressamente la scrivente [comunicato] che lo sportello della XXX non poteva stare senza linea telefonica e collegata segreteria, requisito Indispensabile richiesto dalla regione Toscana per il controllo sulla validità dei requisiti degli sportelli per i consumatori accreditati. L'operatore rassicurava che non ci sarebbe stata alcuna discontinuità nel servizio. Solo a questo punto veniva data adesione".

"Invero la linea cessava subito di funzionare e riprendeva solo in data 23/12/2025 dopo 21 giorni di assoluto e totale disservizio telefonico dovuto solo ed esclusivamente all'illegittimità del comportamento posto in essere da Tiscali rappresentato anche dal ritardo nella consegna del modem nonostante fosse stato comunicato fin dall'inizio l'indirizzo di recapito. Invero Tiscali tardava anche nello spedire il modem e in ogni caso il ritardo ingiustificato nella riattivazione della linea è da imputare solo ed esclusivamente alla condotta posta in essere da Tiscali".

"Il disagio causato allo sportello è stato notevole risultando lo stesso non raggiungibile per tutto il tempo dovendo mettere a disposizione anche un numero di cellulare privato per ovviare a tale disservizio, con conseguente perdita di potenziali associati oltre al danno all'immagine."

"Si allegano all'uopo le comunicazioni arrivate in quel periodo. Si insiste pertanto nella richiesta già espletata".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare

- con riferimento alla domanda *sub i)* e alla quantificazione degli indennizzi in euro 2000, si rileva che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del sopracitato Regolamento, l'oggetto della pronuncia del Corecom esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato all'erogazione di rimborsi di somme risultate non dovute nonché alla corresponsione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento totale dell'utenza n. 058548xxxx

Nel merito.

Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta il malfunzionamento totale dell'utenza n. 058548xxxx al 2 al 22 dicembre 2025.

Al riguardo, l'operatore ha confermato di essere stato contattato telefonicamente dall'utente in data 2 dicembre 2025 per lamentare l'"isolamento" dell'utenza *de qua*, di avere aperto il guasto e di avere proposto all'istante che *"accettava la necessaria migrazione di tecnologia: BUSINESS FIBRA POWER. Nella medesima data veniva pertanto inviato l'ordine di upgrade"* che si completava in data 23 dicembre 2025 con ripristino del servizio.

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

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"*.

In relazione al disservizio lamentato dall'istante, si ricordano inoltre 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 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.

Nel caso di specie, con riferimento all'interruzione del servizio sulla utenza n. 058548xxxx per quanto sopra esposto, si rileva che Tiscali a fronte della contestazione dell'utente, non ha fornito, agli atti, opportuna documentazione probatoria idonea a escludere la sua responsabilità, pertanto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine alla interruzione del servizio di telefonia sull'utenza n. 058548xxxx nel periodo sopraindicato, ovvero dal 2 al 22 dicembre 2025; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato l'utenza *de qua* e allo storno di quanto addebitato per il periodo del disservizio.

Per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1 e comma 3 e dall'art. 13, comma 2, 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"*;
- *"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".

- *“Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”.*

Inoltre, trattandosi di utenza *business* si richiama quanto disposto dall'art. 13, comma 3, del menzionato regolamento che dispone che l'indennizzo debba essere calcolato in misura pari al doppio.

Con riferimento alla determinazione del periodo indennizzabile, si stabilisce il *dies a quo* nel 2 dicembre 2025 data di inizio del disservizio, come dichiarato da entrambe le parti e il *dies ad quem*, nel 23 dicembre 2025 data di risoluzione del guasto.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 588,00 ovvero ad euro 12,00 *pro die* per il servizio di fonia ed euro 16,00 per il servizio di accesso ad Internet con tecnologia fibra per n. 21 giorni per la mancata erogazione dei servizi sull'utenza n. 058548xxxx.

Inoltre, la società Tiscali è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) l'importo addebitato a titolo di canone nel periodo 2-22 dicembre 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 Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/808552/2026 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 588,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di malfunzionamento totale dell'utenza n. 058548xxxx.
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) dell'importo addebitato a titolo di canone nel periodo 2-22

dicembre 2025. 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, 30 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.)