

DELIBERA N. 14/2025

**XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/XXX/2024)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 07/04/2025;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 10/12/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 10/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea di tipo privato XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) i servizi voce e dati subiscono interruzioni totali per un tempo inferiore ai 30 minuti;
- b) l'operatore ha riferito che la situazione è determinata da un problema di settaggio fra 4G e 5G, per cui si dovrebbe impostare solo il 4G, in tal modo, peraltro, riconoscendo il malfunzionamento; ha inoltre affermato che per ottenere il 5G è necessario un esborso extra, non previsto nel contratto;
- c) il cellulare è sempre impostato sul 4G e, nonostante ciò, il malfunzionamento persiste;
- d) l'operatore non ha prodotto prove a sostegno della propria posizione.

In base a tali premesse, l'istante chiede che, accertato il malfunzionamento, siano corrisposti gli indennizzi nella misura massima prevista.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'istante, intestatario della sim con numerazione XXX, attiva dal 29/09/2023 con l'offerta "TISCALI SMART 70" che prevede una ricarica mensile di € 7,99, inviava in data 19/10/2024 una segnalazione via pec indicando in modo del tutto generico, senza alcun riferimento temporale, di avere problemi di connessione randomici;
- 2) prima di tale data non risulta alcun reclamo né contatto telefonico;
- 3) il 18/11/2024 l'assistenza Tiscali, contattato l'istante, accertava che non si trattava di un malfunzionamento a carico del gestore ma di un errata configurazione del suo dispositivo (cellulare) nonché di una incompatibilità di tecnologia che esula dalla responsabilità di Tiscali;
- 4) nello specifico, in sede di contatto veniva appurato che sul dispositivo di proprietà dell'istante era impostata la modalità di rete in 5G: affinché tale modalità funzioni correttamente, oltre ad avere un dispositivo compatibile e la copertura di rete in 5G, è necessario avere attiva sulla sim un'offerta che consenta di connettersi in rete con tale tecnologia;
- 5) l'offerta Tiscali Smart 70 non prevede la possibilità di registrarsi sul 5G (sezione "CARATTERISTICHE E VANTAGGI DELL'OFFERTA" - Traffico DATI incluso (Nazionale e roaming da zona EU) 70 GB 3 in 4G);
- 6) laddove il cellulare è impostato per registrarsi sulla rete 5G, ogni qualvolta la copertura del segnale lo consenta, il terminale tenterà automaticamente e continuamente

di registrarsi su tale rete, disconnettendosi dal 4G per connettersi sul 5G, generando, per l'appunto, una latenza;

7) per potersi connettere con la tecnologia 5G, deve effettuare un upgrade verso un'offerta che supporta tale tecnologia;

8) in data 19/11/2024, Tiscali inviava riscontro scritto al reclamo, confermando quanto già dettagliatamente indicato al Cliente a seguito delle verifiche effettuate telefonicamente; in data 12/12/2024, inoltre, la Tiscali inviava un'ulteriore comunicazione via pec allegando, altresì, l'offerta commerciale sottoscritta e attualmente attiva sulla sim, che supporta unicamente la rete 4G, oltre a quella che viceversa supporta una connessione 5G cui il cliente è libero di aderire ma rispetto alla quale non ha dimostrato alcun interesse;

9) dai tabulati del traffico dati e voce il servizio risulti fruito regolarmente e con continuità.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni della convenuta, l'istante ribadisce che la configurazione automatica del proprio dispositivo è sul 4G; i tabulati del traffico non sono indicativi in quanto le interruzioni del servizio avvenivano per un breve lasso di tempo; la permanenza nel contratto non è un indice dell'inesistenza del disservizio, rispetto al quale Tiscali non ha prodotto prove circa la sua insussistenza.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta malfunzionamenti occorsi occasionalmente, per un arco temporale inferiore alla mezz'ora.

Nel fascicolo non è presente alcun elemento che consenta di comprendere né quando è iniziata la problematica, né la sua durata, se la stessa abbia interessato alcuni giorni specifici, o un arco temporale continuativo, e nemmeno se la situazione denunciata si sia presentata una o più volte nell'arco di ogni giornata.

La domanda, pertanto, si presenta assolutamente generica, in quanto l'assenza di corredo documentale, oltre all'assenza anche di informazioni, nel formulario, atte a circostanziare da un punto di vista temporale e frequenziale le asserite interruzioni del servizio, non consentono a questo Comitato di poter ricostruire la vicenda in termini precisi e quindi di poter valutare un'eventuale responsabilità a carico di Tiscali (per tutte, delibera Agcom n. 139/19/CIR, ove si legge: "nessuna richiesta di indennizzo può essere accolta a fronte di una descrizione del disservizio generica - sia in termini di durata o frequenza dello stesso sia in termini di tipologia di malfunzionamento").

Tanto premesso, per completezza espositiva, tenuto conto anche dell'assenza di documentazione che dimostri che la situazione descritta derivava effettivamente dalla tecnologia utilizzata (4G/5G), con riguardo alle problematiche afferenti al servizio voce e dati su rete mobile, in via generale si ricorda che costituisce fatto notorio e incontestato – ed in ogni caso documentato dalle condizioni generali di contratto, dalle carte servizi e dalle modulistiche contrattuali dei gestori telefonici – la circostanza



secondo cui il servizio di telefonia mobile consente all'utente la possibilità di usufruire di tale servizio nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale. Le caratteristiche tecniche del servizio, in particolare, comportano la possibilità che in alcune zone il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale, che può essere riconducibile a svariati motivi. Le compagnie telefoniche non possono realisticamente garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi: tale circostanza, del resto, non è mai stata oggetto di un preciso obbligo contrattuale gravante sul gestore, come invece avviene per la fonia fissa. In altri termini, il gestore assicura una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una copertura certa e totale, impresa che ancora oggi – nonostante i rilevanti progressi tecnologici – risulta non realistica.

Infine, non può non riscontrarsi, dai tabulati di traffico depositati dall'operatore, non contestati, un traffico costante, sia voce che dati, nel periodo ottobre 2024 – gennaio 2025.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA (Aria SpA – Linken Retail), per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 07.04.2025

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli