



Deliberazione n. 5 del 26.03.2026

Sono presenti i componenti del Comitato:

MAGLIO	Manfredi	Presidente
MAGGIANO	Liana	Componente
CORRADO	Leda Rita	Componente

Svolge le funzioni di Segretario il funzionario Josè Scanu, responsabile delegato alla Struttura Co.Re.Com.

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM
RETAIL) – PROCEDIMENTO GU14/781667/2025

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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 legge della Regione Liguria 25 marzo 2013 n. 8, “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Regione Liguria e il Comitato regionale per le comunicazioni ligure;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, e successive modificazioni;

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 l’istanza del Sig. ██████████ del 30/09/2025 acquisita con protocollo n. 0246792 del 04/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nella propria istanza l'utente ha descritto la vicenda dedotta in controversia nei termini che seguono:

“A decorrere dal 13/11/2024 l'utente constatava un persistente malfunzionamento dei servizi fonia ed internet, tali da rendere scarsamente fruibili i servizi. La parziale e discontinua erogazione della fornitura veniva contestata con Ticket di segnalazione del 13.11.24 - 16.11.24 - 23.11.24 - 10.01.25 - 27.03.25 - 28.03.25. Nonostante quanto sopra rappresentato, parte istante ha sempre onorato il pagamento delle fatture emesse, delle quali si richiede la parziale ripetizione, stante la procrastinata parziale e discontinua erogazione nel periodo oggetto di contestazione. Parte convenuta riconosceva l'esistenza del disservizio ma si limitava a riconoscere un mero e parziale rimborso di un canone, per un importo di euro 10,00. L'utente provvedeva a contattare il sottoscritto difensore al fine di tutelare i propri diritti”.

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato, in sede di istanza di conciliazione, le seguenti richieste:

“- Indennizzo per MALFUNZIONAMENTO (PARZIALE E DISCONTINUA EROGAZIONE) DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 13/11/2024 al 01/04/2025, per un totale di 140 giorni;

- Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS;
- Ripetizione, nella misura del 50% dei canoni corrisposti, per 5 mensilità, per un importo quantificato in euro 100,00;
- Annullamento di eventuali morosità pendenti; - Rimborso per spese di assistenza e procedura.
- Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 900.00 €

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria l'Operatore ha evidenziato quanto segue:

Premesso che con istanza di definizione della controversia depositata innanzi a codesto spettabile Comitato in data 04/10/2025, il sig. ██████████, lamentando un malfunzionamento dei servizi fonia ed internet dal 13/11/2024 al 01/04/2025, ha chiesto la somma di € 900,00 relativa alle seguenti richieste: i) un indennizzo per malfunzionamento (parziale e discontinua erogazione) dei servizi fonia ed internet

dal 13/11/2024 al 01/04/2025, per un totale di 140 giorni; ii) un indennizzo per mancata risposta ai reclami; iii) ripetizione, nella misura del 50% dei canoni corrisposti, per 5 mensilità, per un importo quantificato in € 100,00; iv) annullamento di eventuali morosità pendenti; v) un rimborso per spese di assistenza e procedura.

La Scrivente, contestando integralmente le avverse deduzioni e conclusioni, chiede allo Spettabile Comitato disporsi il rigetto delle avverse domande in quanto infondate in fatto e in diritto per i seguenti MOTIVI.

Con riferimento al lamentato malfunzionamento dei servizi fonia ed internet dal 13/11/2024 al 01/04/2025, si rappresenta che la Scrivente, nei giorni 15/11/2024, dal 18/11/2024 al 22/11/2024 e il 25/11/2024, ha eseguito degli interventi programmati di manutenzione della rete, quale ordinaria attività di cura della propria infrastruttura che sono stati la causa delle difficoltà di navigazione lamentate dal Cliente.

A riguardo, si precisa che la Scrivente ha agito conformemente a quanto previsto dagli artt. 11.4 e 16.1 delle condizioni generali di contratto, preannunciando con congruo preavviso gli interventi programmati con l'invio degli sms in data 13/11/2024, 16/11/2024 e 23/11/2024, al recapito telefonico fornito dal Cliente in sede di sottoscrizione contrattuale, sms allegati dalla stessa controparte all'istanza de quo.

Ciò premesso, si precisa che le problematiche lamentate dal sig. ██████████ sono state risolte entro le 120 ore, quale tempo massimo previsto per la riparazione dei malfunzionamenti dagli obiettivi di qualità.

Fatto salvo quanto sopra, è chiaro che non ci siano i presupposti per il riconoscimento di indennizzi secondo quanto previsto dalla carta dei servizi e dalla normativa di settore. Ad ogni buon conto, si rappresenta che la Scrivente, pur non essendo contrattualmente dovuta e accordando un trattamento di maggior favore al Cliente, ha riconosciuto al sig. ██████████ in ottica di caring, uno sconto di € 10,00, applicato nella fattura n. 251████████ di € 43,80.

Tale circostanza è stata comunicata al Cliente a mezzo e-mail in data 10/01/2025, inviata in riscontro al reclamo del 26/11/2024.

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.

Di poi, si producono i file di log, estratti a seguito della notifica dell'istanza UG in data 15/05/2025 ed afferenti al periodo compreso tra il 13/11/2024 (data indicata nel GU14 come inizio del lamentato malfunzionamento) e il 15/05/2025 (data di presentazione dell'UG), che provano come, nel periodo in questione, nonostante gli

interventi di manutenzione programmata di cui sopra, l'apparato in uso al Cliente si sia regolarmente connesso ed il servizio sia stato regolarmente erogato.

Vale la pena precisare altresì che, come si evince chiaramente dal documento 7, relativo all'elenco delle segnalazioni estratte nel periodo oggetto di controversia, dal 13/11/2024 al 01/04/2025, diversamente da quanto affermato dal Cliente nel formulario UG e GU14, non risultano ticket nei giorni 07/01/2025, 22/03/2025 e 27/03/2025.

Ed invero, dall'analisi oggettiva dei sistemi informatici della Scrivente, è emerso che il Cliente ha contattato il Customer Care, per la prima volta nel periodo oggetto di contestazione, in data 19/11/2024, per chiedere le modalità di presentazione del reclamo.

Ed invero, in data 26/11/2024 risulta pervenuto un reclamo scritto, riscontrato in data 10/01/2025 come da relativo ticket del 10/01/2025.

Infine, in data 28/03/2025, il sig. ██████████ ha contattato il Servizio Assistenza per segnalare un problema di navigazione, riscontrato dalla Scrivente in ragione della presenza di un disservizio generale che ha impattato la zona di residenza del Cliente, tuttavia terminato nella stessa giornata del 28/03/2025, quindi risolto nel rispetto delle 120 ore previste dagli obiettivi di qualità quale tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si rileva l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che la Scrivente ha fornito riscontro in data 10/01/2025 al reclamo del 26/11/2024, nel rispetto dei 45 giorni, quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta al reclamo è dovuto.

Quanto al rimborso delle spese di procedura, si osserva che il procedimento innanzi al Co.re.com, oltre ad essere totalmente gratuito, non prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale e che questo Operatore ha aderito e partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, così come si evince dal relativo verbale.

Stante quindi l'atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto da questo Operatore, nulla è dovuto.

Tutto ciò premesso, è pertanto evidente che le lamentele formulate dell'istante non trovano riscontro dall'analisi dei sistemi della Scrivente che, diversamente, provano che il servizio sia stato regolarmente erogato nel periodo in questione, in conformità a quanto previsto dall'offerta commerciale e dalle condizioni generali di contratto.

È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato della Scrivente, emergendo chiaramente

l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo alla Scrivente per quanto lamentato dal Cliente.

Tanto dedotto e prodotto, nulla di quanto richiesto dal sig. ██████████ è dovuto.

Tanto premesso, la Scrivente, impugnando e contestando ogni ex adverso dedotto e prodotto, chiede l'accoglimento delle seguenti conclusioni: Voglia l'Ill.ma Autorità adita, disattesa ogni contraria istanza, eccezione e deduzione, rigettare l'avverso ricorso in quanto destituito di fondamento e non provato.

3. Replica dell'istante

Il sottoscritto, Avv. ██████████, CF ██████████, giusta delega in atti, redige la presente in nome e per conto dell'istante ██████████.

In relazione alle memorie presentate da Tiscali Italia S.p.A., onde evitare un'erronea rappresentazione della vicenda in esame, si replica per come segue.

Preliminarmente, come rilevato nell'istanza introduttiva, deve rilevarsi che l'istante ha reclamato il disservizio con Ticket di segnalazione del 13.11.24, del 16.11.24 - 23.11.24 - 10.01.25 - 27.03.25 - 28.03.25.

Ancora, si denota la mancata contestazione da parte di Tiscali Italia S.P.A. dell'esistenza dei disservizi lamentati dall'istante.

In particolare nella memoria di controparte è dato leggere quanto segue: "nei giorni 15/11/2024, dal 18/11/2024 al 22/11/2024 e il 25/11/2024, ha eseguito degli interventi programmati di manutenzione della rete, che sono stati la causa delle difficoltà di navigazione lamentate dal Cliente".

Nel merito del disservizio relativo alle componenti fonia ed internet.

Anzitutto va immediatamente precisato che, in tema di onere della prova nell'esatto adempimento contrattuale, il Codice Civile statuisce l'onere per la parte inadempiente di dare prova dell'esatto adempimento (tramite la produzione, nel caso in specie, degli appositi dati di traffico atti a dimostrare il corretto funzionamento del servizio erogato).

Ed è proprio dalla produzione dei dati di traffico che emerge il cristallino inadempimento di Tiscali. Nello specifico:

In relazione al malfunzionamento del servizio fonia, nessun dato di traffico viene prodotto in relazione alla erogazione del predetto servizio. Di conseguenza in alcun modo tale dato probatorio può smentire la ricostruzione di parte istante.

In relazione al malfunzionamento del servizio internet, i log di connessione prodotti da Tiscali risultano parziali ed inidonei a dimostrare la corretta erogazione del servizio nell'intero periodo oggetto di contestazione; a ben vedere, infatti, parte istante ha reiteratamente contestato una parziale e discontinua erogazione del servizio internet (frequenti disconnessioni tali da non consentire una regolare fruizione del servizio) e non una interruzione totale dello stesso.

Per le argomentazioni ut supra rappresentate, si reiterano tutte le richieste avanzate nell'istanza GU14 in oggetto.

In conclusione, l'Utente ha chiaramente dimostrato e documentato il grave inadempimento del Gestore e come questo sia stato ampiamente reclamato senza che ne seguisse una corretta gestione della posizione.

Tutto quanto ut supra rappresentato e considerato, si reitera la fondatezza delle richieste come avanzate dall'istante e specificatamente allo Spett.le Corecom Lombardia si CHIEDE L'accoglimento di tutte le richieste di indennizzo perché ritenute ammissibili.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Per ciò che riguarda la richiesta da parte istante di un:

“Indennizzo per MALFUNZIONAMENTO (PARZIALE E DISCONTINUA EROGAZIONE) DEI SERVIZI FONIA ED INTERNET, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 13/11/2024 al 01/04/2025, per un totale di 140 giorni”; essa non può trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In primo luogo si fa presente che il sopracitato “malfunzionamento” oggetto di doglianza, riferito alla linea fissa e privata dell'utente, è, secondo le affermazioni dell'utente stesso, “parziale e discontinuo” e quindi non trova fondamento la richiesta di indennizzo per un periodo continuativo di 140 giorni.

Si sottolinea inoltre che l'istante avrebbe dovuto comprovare quanto affermato, indicando sia i giorni effettivi di disservizio sia documentarli, fornendo gli estremi delle eventuali segnalazioni effettuate.

Si evidenzia al riguardo che il ricorrente non ha pienamente assolto l'onere probatorio ex art. 2697 c.c., secondo cui l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti precisi a supporto della propria pretesa e a comprovare le proprie affermazioni.

Al contrario l'istante allega agli atti del procedimento, esclusivamente gli screenshot degli sms informativi ricevuti da parte dell'operatore Linkem, dove l'operatore regolarmente segnalava che, *“causa lavori di manutenzione su rete LINKEM”, il servizio avrebbe potuto riscontrare interruzioni”*.

Tali sms confermano il regolare operato della compagnia, ai sensi delle Condizioni Generali di contratto LINKEM, sottoscritte in fase contrattuale, all' **Art. 16 - Sospensione dei Servizi - comma 1**, che testualmente si riporta: *“Il Cliente prende atto che, salve altre ipotesi disciplinate dal Contratto o dalla legge, Tiscali potrà sospendere l'erogazione dei Servizi in qualunque momento, anche senza preavviso, in caso di guasti alla Rete Wireless o all'Apparato o dell'Apparato ATA in caso di interventi programmati di manutenzione, i quali ultimi saranno comunicati al Cliente con preavviso di almeno 24 ore.”* e all'**Art. 11 - Sostituzione dell'Apparato e dell'Apparato ATA comma 4**, che testualmente si riporta di seguito: *“La fornitura del Servizio Linkem potrà essere sospesa in caso di interventi programmati di manutenzione, che verranno comunicati con un preavviso di almeno 1 (uno) giorno.”*

Si evidenzia inoltre che la parte istante, non allega agli atti il reclamo inviato in data 26/11/2024 – fornito invece dall'operatore Linkem - ma allega il riscontro ricevuto a mezzo mail, datato 10/01/2025, del seguente tenore: [...] *che a seguito della segnalazione ricevuta e di un'attenta analisi dei disservizi subiti, viene riconosciuto un rimborso di 10,00 applicato nel primo ciclo di fatturazione utile [...]*

Sempre per le ragioni sopra esposte, deve essere respinta la richiesta del ricorrente di un:

“Indennizzo per MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS”.

L'operatore ha fornito agli atti evidenza sia del reclamo inviato dall'istante che del relativo riscontro nei tempi previsti, unitamente agli ulteriori ticket aperti su richiesta dell'utente e risolti regolarmente.

Alla luce di quanto sopra esposto anche la richiesta da parte istante:

“Ripetizione, nella misura del 50% dei canoni corrisposti, per 5 mensilità, per un importo quantificato in euro 100,00”, non può essere accolta, in quanto come affermato dallo stesso istante, il disservizio patito è stato *“parziale e discontinuo”*

In riferimento alla richiesta di: *“Annullamento di eventuali morosità pendenti”*, non può essere accolta in quanto non emergono pendenze, dalla documentazione presentata.

Infine, per quanto concerne la richiesta di: *“Rimborso per spese di assistenza e procedura”*, non può trovare accoglimento, atteso che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, in merito all'istanza avanzata da [REDACTED] il Comitato delibera il RIGETTO dell'istanza come sopra specificato;

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice;

3. 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.

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

IL SEGRETARIO
Dott. Iosé F. Scanu

IL PRESIDENTE
Dott. Manfredi Maglio



IOSE'
FAUSTO
SCANU
27.03.2026
12:09:19
GMT+01:00



Firmato digitalmente da:
Maglio Manfredi
Firmato il 27/03/2026 11:26
Seriale Certificato: 5918212
Valido dal 17/03/2026 al 17/03/2029
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA