

DETERMINA 25 Fascicolo n. GU14/803142/2026
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
- Smeraldo S.p.A. (Tiscali Italia SpA, Aria SpA -Linkem Retail)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia" del 03/11/2023;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 2023, approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Sezione "Corecom Puglia" alla Dott.ssa Angelica Brandi;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], del 10/01/2026 acquisita con protocollo n. 0006317 del 10/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «L'istante, fruitore del servizio internet, a decorrere dal 22/10/2024 e sino al 02/11/2024 riscontrava un persistente malfunzionamento del servizio internet (parziale e discontinua erogazione), talmente rilevante da renderlo scarsamente utilizzabile; tale disservizio veniva tempestivamente segnalato con mail 24/10/2024 (All.1). Medesimo disservizio si verificava nuovamente a

decorrere dal 25/07/2025 e perdurava sino al 10/09/2025; numerosi reclami venivano effettuati durante questo periodo, tra i quali si segnalano quelli a mezzo mail del 29/07/2025, 11/08/2025 e 03/09/2025 (All.2 - All.3 - All.4). Urge evidenziare che, nonostante la scarsissima fruibilità dei servizi, con profonda diligenza l'istante ha sempre corrisposto interamente i canoni di abbonamento, dei quali si richiede la parziale ripetizione». Sulla base di tali premesse chiede: I) indennizzo per malfunzionamento del servizio internet (parziale e discontinua erogazione), ex Art. 6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 24/10/2024 al 01/11/2024, per un totale di 10 giorni; II) indennizzo per malfunzionamento del servizio internet (parziale e discontinua erogazione), ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 25/07/2025 al 10/09/2025, per un totale di 48 giorni; III) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS; IV) ripetizione nella misura del 50% dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio, quantificati in euro 50,00; V) Annullamento di eventuali morosità pendenti; VI) Rimborso per spese di assistenza e procedura.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «Con riferimento al lamentato malfunzionamento del servizio dal 22/10/2024 al 02/11/2024, la Scrivente ha proceduto a verificare la posizione del Cliente e, analizzando quanto oggettivamente è risultato dai propri sistemi informatici, ha rilevato che, nel periodo oggetto di contestazione, il Cliente non ha mai contattato il servizio assistenza (doc. 1). Ed invero, risulta un reclamo scritto del 25/10/2024 riscontrato a mezzo e-mail dalla Scrivente in data 22/11/2024 (doc. 2) invitando il Cliente a contattare il servizio clienti per ricevere l'assistenza o supporto in tempo reale, tuttavia, come si evince chiaramente dal documento 1, non risultano contatti al Customer Care nel periodo in questione. L'unico ticket rilevato a sistema nell'anno 2024 risale al 23/09/2024 ed è relativo ad un reclamo amministrativo riscontrato in data 29/10/2024 (doc. 3). Con riferimento al lamentato malfunzionamento del servizio dal 25/07/2025 al 10/09/2025, la Scrivente ha rilevato che, anche nel suddetto periodo, non risultano segnalazioni al servizio assistenza da parte del Cliente. Ed invero, il sig. XXXXXXXX ha inviato reclami scritti in data 25/07/2025, 11/08/2025, 03/09/2025, riscontrati dalla Scrivente in data 16/09/2025, lasciando traccia nei sistemi con il ticket del 16/09/2025, informando il Cliente dei tentativi di contatto telefonico del servizio clienti al fine di poter effettuare delle verifiche tecniche in tempo reale; tuttavia, il Cliente non ha mai risposto, come indicato nel ticket del 17/09/2025 (doc. 4). Tanto chiarito, è evidente che alcuna responsabilità è imputabile alla Scrivente per le doglianze lamentate dal sig. XXXXXXXX, posto che la Scrivente ha prontamente gestito le e-mail inviate dal Cliente senza, tuttavia, ricevere alcun riscontro, pertanto, la Scrivente non ha potuto avere contezza del lamentato malfunzionamento e non ha potuto, quindi, fornire l'adeguata assistenza. Premesso quanto sopra, si richiama il principio espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera 276/13/CONS dell'11/04/2013, con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto". Di poi, si producono i file di log (doc. 5), estratti a seguito della notifica dell'istanza UG in data 12/09/2025 ed afferenti ai periodi oggetto di contestazione e compresi tra il 22/10/2024 al 02/11/2024 e tra il 25/07/2025 al 10/09/2025 che diversamente provano come, nei periodi in questione, l'apparato in uso al Cliente si sia regolarmente connesso ed il servizio sia stato regolarmente erogato. Inoltre, non può trovare accoglimento la domanda avanzata dalla controparte di rimborso dei canoni saldati per un servizio non reso. A riguardo, si richiama l'attenzione sul principio secondo cui: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze [...] le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). A fortiori di quanto sopra esposto, si richiama l'attenzione su quanto disposto, altresì, dalla Delibera n. 36/2025 del Corecom Puglia: "Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta infatti che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: <<qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda>> (Del. 3/11/CIR). È pertanto onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quali, ad esempio, le fatture in contestazione, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non

possono essere accolte”. 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 a tutti i reclami, nel rispetto dei 45 giorni, quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi (Rif. doc. 2 e doc. 4; doc. 6). Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta ai reclami 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 la Scrivente ha aderito e partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione, così come si evince dal relativo verbale. Stante quindi l’atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto dalla Scrivente, nulla è dovuto. 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. XXXXXXXX è dovuto». Conclude per il rigetto.

All’esito dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. Preliminarmente, occorre rilevare l’inammissibilità della domanda sub V), di “Annullamento di eventuali morosità pendenti”, in quanto questione priva del requisito dell’attualità e indeterminata nell’oggetto. La domanda sub I), di “indennizzo per malfunzionamento del servizio internet (parziale e discontinua erogazione), ex Art. 6 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 24/10/2024 al 01/11/2024, per un totale di 10 giorni”, può essere parzialmente accolta. L’utente lamenta una erogazione del servizio intermittente, tale da determinare interruzioni, come si evince dal reclamo del 25/10/2024. Sul punto, la difesa dell’operatore eccepisce l’assenza di contatti tra il cliente e il servizio assistenza, pur affermando di aver riscontrato il richiamato reclamo dell’utente del 25/10/2024. Si richiama, in questa sede, l’orientamento dell’Autorità, che ha stabilito: “Non merita accoglimento l’eccezione dell’operatore in merito all’utilizzazione, da parte dell’utente, di un indirizzo PEC diverso da quello indicato nella Carta dei Servizi e quindi non deputato alla ricezione di comunicazioni dei clienti, quando sia comunque riconducibile all’operatore. Pertanto [...] si ritiene che seppure il reclamo sia stato inviato a un indirizzo diverso da quello dedicato alla relativa ricezione, l’operatore avrebbe dovuto comunque trasmettere il reclamo all’apposita divisione interna di competenza (deliberazione Agcom n. 180/18/CIR, determinazione Agcom n. 133/18/DTC). Secondo l’ordinario canone di correttezza e buona fede nell’esecuzione del contratto, infatti, l’operatore avrebbe dovuto tempestivamente mettere in condizione l’utente di rivolgersi all’assistenza tecnica in modo tale da preservare il suo interesse al godimento del servizio. Si rileva, pertanto, una responsabilità del gestore nella tardiva risoluzione della problematica, con diritto dell’utente a un indennizzo ex art. 6, co. 2, del Regolamento Indennizzi per parziale e discontinua erogazione del servizio, nella misura di 3,00 euro pro die, calcolato a far data dal reclamo del 25/10/2024 e sino al 2/11/2024, data di cessazione del disservizio secondo la stessa ricostruzione dell’utente. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 8 giorni; il quantum dell’indennizzo in parola è, dunque, di 24,00 euro. La domanda sub II), di “indennizzo per malfunzionamento del servizio internet (parziale e discontinua erogazione), ex Art. 6 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 25/07/2025 al 10/09/2025, per un totale di 48 giorni”, non può essere accolta. L’utente lamenta una connessione lenta, come si evince dal reclamo del 29/07/2025. Si richiama in questa sede l’orientamento dell’autorità che ha stabilito: “l’utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Pertanto, la fattispecie in esame non potrà dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo.” (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). La domanda sub III), di “Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art.12 dell’Allegato A alla D.347/18/CONS”, può essere accolta. Come già osservato nella trattazione della domanda sub I), in occasione del reclamo dell’utente del 25/10/2024, l’operatore non ha gestito correttamente le comunicazioni a fronte della segnalazione di un malfunzionamento (dunque di una problematica che richiedeva pronta risoluzione), rispondendo mediante il semplice rinvio a diversi indirizzi, laddove, l’Autorità, in analoghe ipotesi, ha ritenuto che “l’operatore avrebbe dovuto comunque trasmettere il reclamo all’apposita divisione interna di competenza”. La risposta del 22/11/2024 al reclamo dell’utente non può, dunque, ritenersi adeguata a fornire un riscontro chiaro ed esaustivo circa le doglianze lamentate dall’utente e non si è rivelata idonea a porre soluzione al disservizio segnalato; non può – pertanto – ritenersi con essa soddisfatto l’obbligo di riscontro al reclamo pendente in capo all’operatore. Per consolidato orientamento dell’Autorità, infatti, nei casi di rigetto, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata (come stabilito dall’art. 8, co. 4, della delibera 179/03/CSP), per l’evidente fine di dare all’utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente verificabile, idoneo, quindi, a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario, a causa della qualità dell’operatore come soggetto

strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (delibera Agcom n. 7/19/CIR). Se, per orientamento dell'Autorità, la richiesta dell'istante di riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta quando l'assenza di risposta è già stata valutata, nell'ambito del provvedimento di definizione, ai fini della liquidazione di altra tipologia di indennizzo, ciò è previsto solo qualora si tratti di "indennizzo più favorevole all'utente" (delibere Agcom nn. 223/20/CIR, 32/22/CIR, 14/23/CIR). Se ne desume che, nel caso di specie, l'indennizzo per non adeguata risposta al reclamo sia spettante; tuttavia, essendo stato già riconosciuto un indennizzo di 24,00 euro a titolo di parziale e discontinua erogazione del servizio, dall'importo massimo di 300,00 euro previsto dall'art. 12 del Regolamento Indennizzi dovrà essere sottratta la somma già riconosciuta a diverso titolo. All'utente spetterà, dunque, un indennizzo di 276,00 euro a titolo di mancata risposta al reclamo. Il reclamo del 29/07/2025, volto a segnalare diverso e successivo disservizio, inoltre, è stato riscontrato solo in data 16/09/2025, con 4 giorni di ritardo rispetto a quanto previsto dalla Carta Servizi. All'utente spetterà, dunque, ulteriore indennizzo a titolo di ritardata risposta al reclamo di 10,00 euro (2,50 euro pro die). Viceversa, la domanda sub IV), di "ripetizione nella misura del 50% dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio, quantificati in euro 50,00", non può trovare accoglimento. Deve essere infatti accolta l'eccezione di parte convenuta secondo cui "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze [...] le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento" (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). È infatti onere dell'utente circostanziare la domanda, indicando quantomeno quali siano gli importi in contestazione; in assenza di relativa documentazione, il rimborso non può essere disposto. Non può trovare accoglimento, infine, la domanda sub VI), di "Rimborso per spese di assistenza e procedura", attesa la sostanziale gratuità del procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DETERMINA

- Smeraldo S.p.A. (Tiscali Italia SpA, Aria SpA -Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/01/2026, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, la somma complessiva di 310,00 (trecentodieci/00) euro, di cui: 24,00 euro a titolo di indennizzo per parziale e discontinua erogazione del servizio, 276,00 euro a titolo di indennizzo per inadeguata risposta al reclamo e 10,00 euro a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, con maggiorazione degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del 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, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ANGELICA BRANDI