

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/789663/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXX XXXX-Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 06/11/2025 acquisita con protocollo n. 0284198 del 06/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito solo istante, utente e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) per il contratto n. C21DH027 e codice cliente XXXXXXXX, l'interruzione del servizio internet (fibra) dal giorno 08/06/2025, data della segnalazione, al giorno 18/06/2025 data di ripristino del servizio. Ulteriormente, l'istante ha dichiarato di aver inviato il 20/06/2025 un reclamo rimasto privo di risposta. In base a tali premesse il cliente ha richiesto: 1) il risarcimento dei danni; 2) l'indennizzo per l'interruzione del servizio internet (fibra); 3) il rimborso dell'importo pagato e fatturato pari ad euro 9,00; 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) di seguito solo Tiscali, società e/o operatore, nel corso del contraddittorio, ha depositato memoria e documentazione, ed ha in sintesi rappresentato quanto di seguito. In modo preliminare ha asserito che dall'analisi oggettiva effettuata sui propri sistemi informatici, non vi è stata alcuna illegittima interruzione e/o sospensione del servizio internet quanto, piuttosto, il verificarsi di

un malfunzionamento segnalato per la prima volta dal cliente in data 08/06/2025 come da documentazione agli atti versata. In tale data l'istante ha lamentato problemi di connessione e dalle verifiche effettuate in linea con l'operatore, è emersa la necessità di effettuare un intervento tecnico in loco che è stato accettato dallo stesso. Pertanto, in data 09/06/2025 la scrivente società ha predisposto un ordine di intervento che è stato eseguito con esito positivo nella data del 18/06/2025, allorquando è stata ripristinata la regolare connessione del servizio internet in uso al cliente. Per quanto sopra descritto ne consegue che l'utente ha diritto ad un indennizzo di soli 10,00 (dieci/00) atteso i 5 giorni di ritardo subiti nella riparazione del malfunzionamento. Difatti negli obiettivi dello scrivente operatore il tempo massimo di riparazione per il malfunzionamento è di 120 ore e l'indennizzo previsto nella Carte dei Servizi per tale disservizio è pari ad euro 2,00 (due/00) al dì. Indennizzo che è già applicato in favore dell'utente nella fattura n. 25T1045444 emessa il 25/09/2025 di euro 34,79 (trentaquattro/79) con uno sconto operato sulla stessa di euro 19,00 (diciannove/00) nello specifico: euro 10,00 (dieci/00) quale indennizzo come da Carta dei Servizi ed euro 9,00 (nove/00) quale rimborso del canone pagato nel periodo di disservizio, come da probante documentazione agli atti versata. Proseguendo ha altresì dichiarato e documentato in atti che di tali somme ne è stata data debita informativa al cliente dapprima con e-mail del 29/07/2025 e poi con PEC del 04/08/2025 allorquando ha dato riscontro al reclamo dell'utente del 20/06/2025. La Tiscali, in ragione di quanto sopra già operato nei confronti dell'utente, ha asserito che ai sensi dell'art. 2, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, non possono qui trovare applicazione gli indennizzi richiesti e previsti dal Regolamento Indennizzi, come da plurime delibere e/o determine dei Co.Re.Com e dell'Autorità. Ulteriormente ed a suffragio di quanto in preambolo dichiarato, ovvero che si è trattato di un malfunzionamento del servizio internet e non di una totale interruzione dello stesso servizio, l'operatore ha menzionato nonché allegato in atti i file di log che ha estratto dal proprio sistema in data 23/07/2025 a seguito della notifica dell'istanza conciliativa (UG/766958/2025) e per il periodo compreso tra il 01/06/2025 (mese in cui si è verificato il malfunzionamento) e il 23/07/2025 (data dell'istanza UG), che provano che l'apparato in uso al cliente si sia connesso ed il servizio sia stato erogato. In ultimo, e riferendosi alla richiesta di risarcimento del danno formulata dal cliente in istanza, ne ha eccepito l'inammissibilità in questa sede come da normativa Agcom. In conclusione, la società telefonica, atteso quanto sopra dedotto ed agli atti del fascicolo documentato, ha chiesto al Co.Re.Com. Il rigetto l'istanza in quanto destituita di fondamento e non provata. L'istante ha replicato a quanto dichiarato dall'operatore nonché contestato la documentazione all'uopo prodotta ed ha argomentato, in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare ha ribadito che il disservizio subito, diversamente da quanto indicato da Tiscali quale "un malfunzionamento", è invece stato un'interruzione totale del servizio Internet tanto da dover richiedere al fine del ripristino del servizio medesimo "la necessità di un intervento in loco". Nei fatti, l'interruzione del servizio internet è stato denunciato dallo scrivente in data 08/06/2025 ed è stato risolto solo in data 18/06/2025, ovvero ben 10 giorni dopo la prima segnalazione fatta. Per tale disservizio il medesimo non è stato indennizzato nonostante la prima richiesta fatta con il reclamo PEC del 20/06/2025 né in itinere della prodromica istanza conciliativa del 23/07/2025 (UG/766958/2025). L'operatore, nei fatti, solo nella fattura emessa il 29/09/2025, scadenza di pagamento il 29/10/2025, ha conteggiato la somma di euro 19,00 (diciannove/00), di cui euro 10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo ed euro 9,00 (nove/00) a titolo di rimborso del canone. Per quanto sopra appena descritto, è quindi palesemente infondato quanto dichiarato da Tiscali nella memoria, ovvero che l'indennizzo è stato pagato prima dell'instaurarsi dell'istanza conciliativa del 23/07/2025 e di cui sopra. Il cliente, concludendo, ha quindi insistito sulle richieste fatte e sugli indennizzi conteggiati ed ha significando di averli quantificati tenendo in debito conto le somme già corrisposte dall'operatore.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In modo preliminare si significa che la richiesta di cui al punto 1) è inammissibile in questa sede nella considerazione che qualsiasi richiesta risarcitoria del danno, è espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Posto quanto sopra, nel merito, può essere accolta la richiesta dell'utente di cui al punto 2) sia per quanto confermato dall'operatore in memoria sia per la disanima della documentazione agli atti prodotta quali i file log dai quali emerge, nel periodo compreso dall'08/06/2025 al 18/06/2025, il disservizio lamentato dal cliente. In ragione di tale evidenza documentale e tenendo conto, come sopra detto, del dichiarato ritardo nella riparazione del disservizio da parte dell'operatore deve essere corrisposto all'istante il dovuto indennizzo. Pertanto, nella fattispecie in esame, trova applicazione l'art. 6 comma 1 e comma 3 in combinato disposto con l'art. 13 comma 2 del Regolamento Indennizzi allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS in quanto trattasi di servizio fibra, nella misura pari ad euro 8,00 (otto/00)

al di per 10 giorni di disservizio, computati dalla data dell'08/06/2025 (primo reclamo/segnalazione fatta) alla data del 18/06/2025 data di ripristino, per un importo complessivo di euro 80,00 (ottanta/00). Considerato però, che la società telefonica ha dapprima dichiarato in memoria e poi documentato agli atti (fattura n. 25T1045444 del 29/09/2025) di aver già corrisposto al cliente un indennizzo calcolato secondo la Carta dei Servizi pari ad euro 10,00 (dieci/00); la Tiscali è tenuta a corrispondere al cliente l'importo residuo di indennizzo pari ad euro 70,00 (settanta/00). Diversamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo fatto il 20/06/2025 e di cui al punto 3), considerato che l'operatore ha depositato agli atti la risposta data con PEC in data 04/08/2025, quindi nel termine dei 45 giorni così come indicato nella Carta dei Servizi. Parimenti, quella di cui al punto 2) in quanto la stessa risulta già soddisfatta dall'operatore come da fattura n. 25T1045444 del 29/09/2025 al fascicolo depositata, così come anche dichiarato dallo stesso istante.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/11/2025, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, dalla notifica del provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 70,00 (settanta/00). 2) Di rigettare le ulteriori richieste.

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
Gianpaolo Simone