

**DETERMINA 21 Fascicolo n. GU14/738159/2025**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA Mxxx**  
**V. - 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 operatoriniche", 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;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza dell'utente Mxxx V., del 04/03/2025 acquisita con protocollo n. 0055697 del 04/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante ha assunto: "Codice Cliente CBX8861. Contratto n.C22AA632. Si lamenta guasto totale di Internet che sto subendo sull'utenza dal 02.01.2025 ad oggi. Tale disservizio non mi permette di utilizzare internet creandomi seri disagi familiari e lavorativi. Numerose sono le chiamate effettuate al servizio clienti, le quali hanno sempre promesso l'invio di un tecnico e i loro apparati, ma ad oggi nessuno si è fatto vivo. Inoltre malfunzionamento analogo è stato subito anche nel periodo che va dal 20.05.2024 fino al 03.10.2024 ove internet funzionava ad intermittenza. Anche in questo caso segnalato e il gestore non ha mai fornito adeguata assistenza". Alla luce di quanto sopra ha richiesto: "si richiede riparazione immediata del guasto che sto subendo sull'utenza dal 02.01.2025 ad oggi. - si richiede indennizzo per il guasto sull'utenza dal 02.01.2025 ad oggi/data di riparazione. - si richiede indennizzo per malfunzionamento internet dal 20.05.2024 fino al

03.10.2024 - si richiede rimborso dei canoni pagati nei mesi di disservizio - si richiede indennizzi per disagi e danni familiari e lavorativi - si richiede indennizzo da regolamento agcom e carta servizi tiscali”.

Si costituiva il Gestore eccependo: “ .....Con riferimento alla lamentata interruzione del servizio dal 02/01/2025, si significa che, nel periodo in questione, la sig.ra Mxxx ha segnalato, per la prima volta, al Call Center della Scrivente, problemi di connessione in data 14/01/2025: in tale occasione, l’operatore eseguite le opportune verifiche tecniche, esperibili da remoto, ha comunicato alla Cliente la necessità di eseguire un intervento tecnico, eseguito con esito positivo presso l’abitazione della Cliente in data 29/01/2025, ripristinando la regolare navigazione (doc. 1 e doc. 4). A riguardo, vale la pena precisare che, con riferimento al suddetto intervento, la Scrivente, accordando un trattamento di maggior favore alla Cliente, si è fatta eccezionalmente carico del costo di € 48,00 relativo all’uscita del tecnico, posto contrattualmente a carico del Cliente (doc. 5) Ciò detto, posto che gli obiettivi di qualità (doc. 2) prevedono 120 ore quale tempo massimo di riparazione di un malfunzionamento e che la carta dei servizi (doc. 6) al paragrafo 10, lettera b) prevede il riconoscimento di € 2,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione del malfunzionamento, considerando il periodo compreso dal 14/01/2025 (data prima segnalazione al Call Center) al 29/01/2025 (data di ripristino del servizio con esecuzione dell’intervento tecnico) per un totale di 15 giorni, in ragione dei 10 giorni di ritardo nella riparazione del malfunzionamento in questione (15 gg – 5 gg), la Cliente ha diritto ad un indennizzo di € 20,00 (10 gg x € 2,00 al dì per ogni giorno di ritardo come previsto da carta dei servizi). A riguardo, si precisa che la Scrivente ha erogato l’indennizzo di € 20,00 sottoforma di sconto applicato nella prima fattura utile n. 25T0440068 del bimestre aprile/maggio 2025 Tale circostanza è stata comunicata alla Cliente a mezzo e-mail in data 03/02/2025 e 11/02/2025 in riscontro al reclamo del 24/01/2025. 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. A fortiori di quanto sopra esposto, si richiama l’attenzione su quanto disposto dalla: - Delibera 20/18 del Corecom Puglia (e conformi: Corecom Puglia, delibera 21/18, Corecom Puglia, delibera 02/18, Corecom Calabria, determinazione 09/19, Corecom Calabria, delibera 03/19, AGCOM, delibera 93/15/CIR, ex multis v. anche AGCOM, delibera 68/15/CIR e AGCOM delibera 178/17/CIR, Corecom Calabria, Delibera 03/19, Corecom Abruzzo, delibera 75/18, Corecom Abruzzo, delibera 21/19): “Ai sensi dell’art. 2 comma 1 del Regolamento adottato con delibera AGCOM 73/11/CONS “Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi” Di poi, ad ulteriore dimostrazione che l’intervento tecnico eseguito in data 29/01/2025 è stato risolutivo della problematica segnalata in data 14/01/2025, si producono, altresì, i file di log (doc. 9) afferenti al periodo compreso tra il 02/01/2025 (data inizio interruzione del servizio indicata dalla Cliente nel formulario GU14) e il 04/03/2025 (data di presentazione dell’istanza GU14), che diversamente provano come, nel periodo in questione, non risultino log di navigazione dal giorno 14/01/2025 (data della prima segnalazione al CC) al 28/01/2025 compresi e che l’apparato in uso al Cliente si sia connesso ed il servizio sia stato regolarmente erogato fino al 13/01/2025 e che, successivamente, il servizio sia stato ripristinato dal giorno 29/01/2025 (data dell’intervento tecnico). 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).....” Premesso quanto sopra, l’Operatore concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto infondate nel merito.

Preliminarmente, sul rito, quanto all’eccezione di inammissibilità sollevata dall’istante, relativamente all’asserita tardività delle memorie depositate dalla resistente, si rileva che la documentazione tardiva, per costante orientamento dell’Autorità, può essere tenuta in considerazione ai fini della più compiuta ricostruzione del quadro istruttorio. Tanto premesso, l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento. All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l’istanza possa trovare solo parziale accoglimento per i motivi di seguito specificati. Con riferimento alla richiesta di condanna del Gestore al pagamento di indennizzo per

malfunzionamento, per il periodo che va dal 20.5.2024 al 3.10.2024 la domanda non può essere accolta per mancanza di contestazioni in merito. Sul punto, giova rilevare che la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento, stante anche quanto previsto dall'art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte" rende la domanda non meritevole di accoglimento. Infatti, non risultano versati in atti reclami o aperture di ticket di guasto, mentre l'unica missiva PEC presente è quella riferibile al reclamo del 24.1.2025. A tal proposito, si ribadisce che, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL). Con riferimento, invece, alla richiesta di indennizzo per "malfunzionamento" a decorrere dal 2.1.2025, a prescindere dal reclamo del 24.1.2025, è lo stesso gestore ad ammettere il malfunzionamento dal 14.1.2025 al 29.1.2025 ( GU5 729343/2025). La circostanza che il gestore abbia corrisposto l'indennizzo automatico, o si sia fatto carico del costo dell'intervento tecnico, non impedisce un' autonoma valutazione della fattispecie da parte del Corecom e l'applicazione del parametro indennizzatorio previsto dal Regolamento indennizzi . Ed infatti, proprio alla luce delle dichiarazioni del gestore, che ha elencato, nel corso del rapporto contrattuale, diverse chiamate al servizio clienti per la risoluzione di disservizi occorsi alla linea dell'istante (e risolti nella giornata di contestazione), si ritiene equo riconoscere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del regolamento indennizzi per un totale di 10 giorni, già detratti i 5 giorni utili alla risoluzione del guasto previsto dalla carta dei servizi del gestore, per un totale di € 60,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. In ultimo, relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda non è fondata, atteso che il disservizio è stato risolto, ed il reclamo accolto, entro il termine di 45 giorni per facta concludentia. Nessun' altra richiesta dell'istante si ritiene meritevole di accoglimento.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 04/03/2025, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 60,00 oltre interessi dalla domanda al 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  
GIOSY PIERPAOLA TOMASELLO

f.to