

DELIBERA N. 40/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A.R./TIM/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/807997/2026)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 giugno 2026;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 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;

VISTA l'istanza del sig. R.A. del 27 gennaio 2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0630365xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. dal 20/05/2025 riscontrava la totale sospensione del servizio di telefonia e di connettività e *“provvedeva a segnalare immediatamente il grave disservizio in atto sia telefonicamente, sia con apertura dei seguenti ticket di guasto: -ticket di guasto n. 3229182 del 20/05/2025 e del 23/05/2025 (All.2,3,4 e 5); -ticket di guasto n. 3233517 del 16/06/2025 (All.6); -ticket di guasto n. 3236124 del 01/07/2025 (All.7); -ticket di guasto n. 3236124 del 09/07/2025 (All.8); -ticket di guasto del 12/07/2025 e del 14/07/2025 (All.9 e 10); -ticket di guasto del 28/07/2025 (All.11); -ticket di guasto n. 3441958 del 06/08/2025 (All.12, 13 e 14); -ticket di guasto n. 3244539 del 26/08/2025 (All.15); -ticket di guasto n. 3245564 del 02/09/2025 (All.16)”*;

b. a maggior aggravio di quanto accaduto, la società Tiscali Italia provvedeva a notificare all'istante un preavviso di sospensione insistente su fatture integralmente contestate, in quanto emesse durante il periodo di mancata erogazione dei servizi e formalmente contestate. Nonostante le innumerevoli segnalazioni ed i reiterati reclami, il disservizio non veniva risolto;

c. stante il protarsi dell'inadempimento, in data 12/09/2025 l'istante effettuava richiesta di portabilità verso TIM S.P.A. a mezzo contratto n. UERD7Z6JPxxx. Successivamente, in data 09/10/2025 veniva avviato il procedimento GU5/783016/2025. Il disservizio permaneva e, sino alla data in cui si teneva l'udienza di conciliazione (29/10/2025), non si perfezionava il passaggio della numerazione in TIM.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività dal 20/05/2025 alla data del 29/10/2025 (data di udienza di conciliazione);

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità in TIM;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso e/o lo storno dei canoni corrisposti nel periodo di mancata fruizione del servizio;

v. il rimborso delle spese di assistenza e di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«dalle verifiche effettuate nei nostri sistemi aziendali, è emerso che per il DN 0630365xxx sono presenti n. 2 OL di rientro in TIM entrambi annullati, il primo per*

rifiuto dell'intervento tecnico da parte dell'utente e il secondo per validazione Verbal Order KO. Si segnala inoltre che, da una verifica effettuata nei sistemi DONOR TIM, è emerso che il DN 0630365xxx è successivamente migrato verso FASTWEB. Pertanto, è del tutto evidente nonché pacifico che il rifiuto al rientro in TIM sia dipeso da un ripensamento dell'utente, che ha inteso scegliere un altro Operatore (FASTWEB) anziché rientrare in TIM, sebbene inizialmente sembrava fosse intenzionato a rientrare in TIM. Per mera completezza di informazione, si riportano nel seguito le schermate relative alla migrazione verso Fastweb del DN 0630365xxx. Pertanto, è altresì evidente che qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM riferita al suddetto tema è da ritenersi destituita di ogni fondamento. In merito ai guasti lamentati dall'utente nel formulario GUI4, naturalmente nulla è imputabile a TIM in quanto il DN 0630365xxx e la relativa gestione erano in capo all'operatore Tiscali. Non sono pervenuti reclami né segnalazioni di alcun tipo. È del tutto evidente nonché pacifico che, nello scenario sopra descritto, TIM non può che essere estranea ai fatti. Alla luce di quanto rappresentato e ampiamente documentato nella presente memoria, è del tutto evidente che qualsiasi richiesta e/o contestazione nei confronti di TIM nell'ambito del presente procedimento è da ritenersi priva di ogni fondamento».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *“in data 20/05/2025 il Cliente segnalava l'interruzione del servizio dati, riconducibile a un intervento tecnico effettuato da terzi sulla rete di accesso. A seguito delle verifiche preliminari sui collegamenti, nella medesima giornata veniva aperto ticket di guasto n. 3229182 di secondo livello verso il gestore dell'infrastruttura di rete, individuato in Fastweb, con causale: “Assenza di portante a seguito di intervento tecnico su terzi”. Il ticket veniva chiuso in data 05/06/2025 con esito positivo e conferma di ripristino del servizio anche da parte del Cliente (All.1). Successivamente, in data 16/06/2025, l'Istante segnalava una nuova interruzione del servizio. In pari data veniva aperto ulteriore ticket con causale “Permuta errata - portante CPE UP”. Al fine di escludere ogni possibile anomalia imputabile agli apparati interni, Tiscali disponeva altresì la sostituzione del dispositivo CPE, recapitato al Cliente in data 26/06/2025. Nonostante tale intervento, il disservizio risultava ancora in essere. In data 01/07/2025 veniva pertanto aperto un ulteriore ticket con causale “Permuta errata - portante CPE UP FW”. Il ticket veniva chiuso in data 05/08/2025 poiché, contattato dal tecnico incaricato per il sopralluogo presso la sede dell'Istante, il Cliente dichiarava la propria indisponibilità per assenza dovuta a ferie, sospendendo di fatto l'intervento (All.2). Non essendo stato possibile effettuare il sopralluogo per causa non imputabile alla Società né al gestore di rete, quest'ultimo procedeva alla chiusura del ticket con annotazione di riapertura previa nuova disponibilità del Cliente. In data 02/09/2025, nell'ambito del ticket n. 3245564, il Cliente veniva nuovamente contattato dall'assistenza, ma in tale occasione dichiarava di essere migrato verso altro operatore, rifiutando l'intervento tecnico. Alla luce di quanto sopra, l'eventuale periodo di disservizio risulta così circoscritto: • Traffico dati: dal 20/05/2025 al 05/06/2025; • Traffico dati: dal 16/06/2025 al 05/08/2025, data in cui il Cliente ha sospeso la propria disponibilità al*

sopralluogo tecnico, rendendo impossibile il completamento delle attività di ripristino. Con riferimento alla dedotta ritardata migrazione verso TIM S.p.A., si precisa che l'unica richiesta di migrazione formalmente pervenuta a Tiscali risulta datata 20/11/2025. In particolare: • in data 20/11/2025 Tiscali riceveva richiesta di migrazione da parte dell'operatore recipient; • in data 21/11/2025 la Società forniva esito positivo (fase 2), attribuendo codice sessione TIS20/11/2025MTW1041283 (All. 3); • in data 25/11/2025 si attivava la fase 3 del processo; • in data 03/12/2025 si concludeva la migrazione con il passaggio dell'utenza al nuovo operatore (All. 4). Il processo si è dunque svolto nel pieno rispetto delle tempistiche procedurali previste dalla normativa di settore, senza che possa ravvisarsi alcun ritardo imputabile alla scrivente. Con riguardo alla lamentata assenza di riscontro ai reclami, si rappresenta che non risultano pervenuti o rimasti inevasi reclami scritti o reiterati. Le segnalazioni tramite social allegate sono state tutte prese in carico, come da documentazione allegata dallo stesso cliente. In occasione del primo disservizio, si seguiva conferma di chiusura da parte dello stesso Cliente. Per contro, Tiscali ha costantemente aggiornato l'Istante mediante contatti telefonici, comunicazioni e-mail e PEC, sia in relazione alla problematica tecnica sia in ordine alla presunta migrazione. Non riscontrando difatti alcuna richiesta di migrazione nei sistemi, nonostante le dichiarazioni rese dal Cliente già dai primi giorni di settembre, la Società tentava ripetutamente di contattarlo nelle date 15/10/2025, 29/10/2025, 03/11/2025 e 05/11/2025, senza esito. (All. 5). In data 06/11/2025 veniva altresì inviato formale riscontro scritto a mezzo PEC (All. 6). Si evidenzia inoltre che, anche in sede di procedimento GU5, la Società ha sempre fornito puntuali aggiornamenti sullo stato della pratica. Pur non ravvisando profili di responsabilità, Tiscali, in un'ottica di correttezza e buona pratica commerciale: • ha provveduto ad annullare le fatture a decorrere dal 16/06/2025; • rimborsare l'importo di € 42,17 relativo all'unica fattura corrisposta con data valuta 28/02/2026. • ha disposto la cessazione del contratto in totale esenzione spese; • in sede di udienza di conciliazione, ha formulato proposta transattiva pari a € 200,00, rifiutata dall'Istante".

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che la prima sospensione del servizio voce e del servizio di connettività ha interessato l'utenza telefonica n. 0630365xxx dal 20/05/2025 al 06/06/2026 per il numero di 16 giorni; laddove la seconda sospensione di entrambi i servizi a far data dal 16/06/2025 non è stata mai risolta, nonostante le ripetute richieste di supporto e di assistenza tecnica inoltrate alla società Tiscali Italia; al riguardo, va evidenziato che la mancata risoluzione del disservizio ha indotto l'istante a richiedere la migrazione in TIM in data 12/09/2025.

Nella memoria, la società Tiscali Italia ha riconosciuto il protrarsi del disservizio per il numero complessivo di 66 giorni, e nello specifico dal 20/05/2025 al 06/06/2025 e dal 16/06/2025 al 05/08/2025 (data quest'ultima di asserito rifiuto di intervento tecnico per indisponibilità del cliente); va rilevato, sul punto, che l'asserzione di Tiscali secondo

cui “*l’istante sarebbe stato contattato dal tecnico incaricato per il sopralluogo presso la sede e avrebbe dichiarato la propria indisponibilità per assenza dovuta a ferie, sospendendo di fatto l’intervento*” risulta non provata e poi smentita da tutti i successivi *tickets* di segnalazione aperti dall’utente e dalla stessa proposizione del procedimento GU5.

Difatti, come si evince dalle memorie di replica di parte istante, l’argomentazione è priva di corredo probatorio in quanto “*si tratta di una asserzione di controparte non suffragata da alcun dato istruttorio, ma ricavabile unicamente da schermate di sistema. Quanto alla validità delle schermate di sistema, si rileva come le stesse siano denotate da un carattere evidentemente autoreferenziale e che in nessun modo possono aver pregio giuridico né possono dimostrare alcuna intervenuta comunicazione resa all’utente. Tali schermate, estratte dai sistemi interni dell’operatore, prodotte da quest’ultimo a supporto della propria posizione, non hanno e non possono avere valore probatorio*”, come recentemente precisato dal TAR Lazio con sentenza n. 16517/2023 (*ex multis*, Cassazione n. 8290/2016: “*un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell’onere probatorio*”; delibera Corecom Veneto 13/2022: “*Quindi una mera stampa della schermata di un applicativo dell’operatore non può, per ovvie motivazioni logiche prima ancora che giuridiche, offrire un elemento sufficiente a comprovare il verificarsi di un fatto favorevole allo stesso operatore telefonico*”). Al riguardo, va evidenziato che le annotazioni, riportate nell’allegato 2) alla memoria della società Tiscali Italia, sono quelle estrapolate dal portale dell’operatore Fastweb, che in qualità di gestore dell’infrastruttura di rete è stato più volte sollecitato e interrogato nell’*iter* di gestione del disservizio.

Alla luce di quanto emerso, va ribadito che il disservizio lamentato dall’istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla data del 05/08/2025 di “*presunta indisponibilità di parte per intervento tecnico*” non avrebbero ragione d’essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Tiscali Italia S.p.A. dal fornire prova dell’invio della preventiva informativa resa all’utente, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

A prescindere dalle risposte automatiche inerenti all’apertura dei ripetuti *tickets*, la società Tiscali Italia ha fornito riscontro all’istante solo con mail del 15/10/2025, asserendo quanto segue “*Gentile Cliente con riferimento al contratto in oggetto, siamo spiacenti di constatare la sua determinazione a rinunciare al nostro supporto tecnico finalizzato ad effettuare le necessarie verifiche sulla linea. Pertanto, qualora fosse ancora interessato al mantenimento del Servizio, la invitiamo a contattare la Scrivente mediante i diversi canali di seguito riportati. Siamo a Sua disposizione per qualsiasi eventuale necessità*”. Va quindi rilevata la tardività della predetta informativa resa all’istante in data 15/10/2025, poi reiterata in data 16/10/2025 in riscontro alla richiesta di memorie e/controdeduzioni formulata dal CORECOM Lazio nelle more del procedimento di adozione del provvedimento temporaneo, quindi a distanza di oltre un mese dalla richiesta dell’istante medesimo di migrare in TIM.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio di connettività deve ritenersi accoglibile, e va computata per il numero complessivo di 121 giorni dal 20/05/2025 al 06/06/2025 e dal 16/06/2025 al 15/10/2025 (data di informativa resa all'istante) ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* moltiplicato per ciascun servizio, per un totale di euro 1.452,00.

Per quanto concerne la mancata migrazione dell'utenza telefonica n. 0630365xxx da Tiscali Italia a TIM, è emerso che i due ordinativi di rientro rispettivamente del 12/09/2025 e del 27/09/2025 sono stati entrambi annullati, il primo per "*rifiuto dell'intervento tecnico da parte dell'utente*" e il secondo per "*validazione Verbal Order KO*". Non è pertanto accoglibile la richiesta di cui al punto ii della liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità in TIM.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Parimenti, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di rimborso e/o lo storno dei canoni corrisposti nel periodo di mancata fruizione del servizio, atteso che la società Tiscali Italia ha documentato agli atti mediante allegazione delle note di credito l'avvenuta regolarizzazione della posizione amministrativa contabile predisponendo lo storno delle fatture a decorrere dal 16/06/2025, nonché il rimborso dell'importo di € 42,17 relativo all'unica fattura corrisposta.

Da ultimo, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto v., di rimborso delle spese di procedura, considerato 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.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. R.A. nei confronti delle società TIM S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.452,00 (millequattrocentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività inerente all'utenza telefonica n. 0630365xxx secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Roma, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE