

DETERMINA Fascicolo n. GU14/760002/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXXX - Planetel Srl****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 comunicazioni elettroniche", 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXX, del 20/06/2025 acquisita con protocollo n. 0154068 del 20/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 2° giugno 2025, il sig. XXX XXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati. Dal giorno 17 aprile 2025 al 26 aprile 2025, la connessione ad internet (servizio FTTH), utilizzata per ragioni sia personali sia lavorative, subiva un'interruzione. Nonostante le ripetute segnalazioni a Planetel srl (d'ora in avanti, anche soltanto Planetel od Operatore), nessuna assistenza tempestiva o alternativa gli veniva data. Nel persistere del disservizio, contattando l'Area legale di Planetel, apprendeva che nessun rimborso sarebbe stato effettuato per l'assenza di connessione e che, se avesse inteso recedere dal contratto, avrebbe dovuto pagare € 30,00. Soltanto il 26 aprile 2025, dietro sua insistenza, interveniva un tecnico che, riattivando lo scatolotto della fibra, saltato in qualche modo, riusciva finalmente a ripristinare il servizio. Nel sottolineare come la gravità del disservizio, documentato dalla corrispondenza intercorsa con Planetel (24 email), rappresenti una violazione dell'obbligo contrattuale di continuità del servizio e dei principi di trasparenza e tempestività previsti dal Codice delle comunicazioni elettroniche e dalla Carta dei servizi, l'Istante ha richiesto: il rimborso economico per i 10 giorni di disservizio completo, come da normativa AGCOM;

l'indennizzo automatico previsto per disservizi gravi e protratti; il recesso gratuito, quale "gesto commerciale proporzionato al disagio subito".

Planetel ha depositato memoria in data 1° agosto 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura. Con essa, l'Operatore ha controdedotto alle argomentazioni della controparte, significando che: il reclamo dell'utente è stato gestito nel pieno rispetto delle norme di settore (Codice delle comunicazioni elettroniche; Carta dei Servizi; Delibera AGCOM n. 148/19/CONS) e del contratto. In particolare, alla segnalazione di guasto, ricevuta in data 17/04/2025 ore 12:54, è stata assegnata una numerazione interna (XX-XXX-XXXX) ed è stato aperto immediatamente un ticket (n. XXXXX) verso il gestore dell'infrastruttura di rete pubblica (Telecom Italia S.p.A. - Fibercop Spa); l'utente è stato informato, tramite SMS, che la riparazione era sospesa per un problema tecnico rilevante e tutte le richieste sono state puntualmente riscontrare dall'assistenza tecnica e dall'area legale; il servizio è stato ripristinato in data 26 aprile 2025, nei tempi comunicati dal gestore dell'infrastruttura ed a seguito dell'intervento dei tecnici di FiberCop. L'utente ha sottoscritto un contratto residenziale; le esigenze di utilizzo per lavoro non modificano ex post la tipologia contrattuale, che non prevede garanzie di continuità o servizi di backup, disponibili solo per le offerte business; la richiesta di recesso gratuito non ha fondamento, in quanto Planetel ha adempiuto gli obblighi contrattuali, attivandosi immediatamente e informando prontamente il cliente sia dei tempi di intervento sia degli interventi che FiberCop avrebbe eseguito. Il recesso resta pertanto disciplinato dal contratto e dalla normativa, che prevede il pagamento dei costi vivi di dismissione; ad avviso dell'Operatore non è dovuto alcun indennizzo automatico, posto che l'interruzione del servizio è dipesa da cause esterne a lui non imputabili. L'Operatore ha poi concluso, chiedendo che venga confermata la correttezza del proprio operato e l'assenza di responsabilità diretta a proprio carico, trattandosi di guasto su tratto di infrastruttura pubblica, gestito da altro operatore, nonché respinta la richiesta di recesso gratuito, totalmente destituita di fondamento, e specificando che nulla è dovuto a titolo di indennizzo.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene che le domande dell'Istante possano essere accolte soltanto in parte, nei limiti e per le ragioni di seguito specificate. Dalla documentazione acquisita è emerso che Planetel si è attivata prontamente per la risoluzione del guasto, dipendente da causa non imputabile all'operatore; d'altronde, anche la tempistica dell'intervento di manutenzione appare congrua rispetto alla gravità ed eccezionalità del guasto. Infatti, emerge quale circostanza pacifica che l'interruzione alla rete internet sia stata ripristinata il 26 aprile a seguito dell'intervento di un tecnico di FiberCop che, riparando la scatola di terminazione in fibra, ha ripristinato il servizio. Ne consegue che alcuna responsabilità potrà essere imputata alla società stessa in termini indennizzatori. L'art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi consente infatti il riconoscimento di un indennizzo in caso di completa interruzione del servizio esclusivamente laddove sussistano motivi tecnici imputabili all'operatore. Si ritiene, invece, conformemente alla "giurisprudenza" di Agcom (v. Determina 100/18/DCT) di dover disporre lo storno degli importi addebitati in fattura per il periodo oggetto del disservizio in quanto, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa.

DETERMINA

- Planetel Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/06/2025, è tenuta a Per le ragioni di cui in premessa, in parziale accoglimento delle domande di controparte, la società Planetel è tenuta a stornare/rimborsare all'Istante (e in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo) i canoni relativi al periodo di mancata fruizione dei servizi (17 aprile 2025 - 26 aprile 2025). Di rigettare le richieste relative all'indennizzo automatico previsto per il disservizio subito e di recesso gratuito.

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
ROBERTO SAINI