DETERMINAFascicolo n. GU14/803605/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX XXX XXXX - Aruba Spa

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;

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 XX XXX XXXX, del 12/01/2026 acquisita con protocollo n. 0008166 del 12/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 12 gennaio 2026, il sig. XXXX XXX XX (d’ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato ad Aruba spa (d’ora in avanti, anche solo Aruba od Operatore) i fatti di seguito esposti. A decorrere dal 13 febbraio 2025, l’Utente subiva un costante malfunzionamento del servizio fibra, intervallato da brevi e parziali periodi di discontinua erogazione. Un primo disservizio veniva registrato nel periodo compreso tra il 13 febbraio 2025 ed il 25 aprile 2025 e segnalato con l’apertura dei seguenti ticket: -Ticket n. XXXXXXX del 13 febbraio 2025; Ticket n. XXXXXX, del 10 marzo 2025; Ticket n. XXXXXX del 22 aprile 2025. Un ulteriore disservizio veniva registrato a partire dal 13 agosto 2025 e veniva segnalato con l’apertura dei seguenti ticket: Ticket n. XXXXXXXX del 13 agosto 2025; Ticket n. XXXXXXXX del 9 settembre 2025; Ticket n. XXXXXXX del 20 settembre 2025; Ticket n. XXXXXXX del 26 settembre 2025; Ticket n. XXXXXX del 27 settembre 2025; Ticket n. XXXXXX del 29 settembre 2025; Ticket n. XXXXXXX del 3 ottobre 2025. Le varie segnalazioni venivano poi integrate da formali reclami effettuati attraverso il sistema di messaggistica dell'operatore. In data 13 ottobre 2025, parte istante avviava il procedimento

GU5/783750/2025; il disservizio veniva risolto solo a far data dal 16 ottobre 2025. In base a quanto lamentato, l'Istante, per l'ammontare complessivo di € 1.700,00, ha richiesto: l'indennizzo per completa interruzione/ malfunzionamento del servizio fibra, ex art.6 del c.d. Regolamento indennizzi (allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS), dal 13 febbraio 2025 al 25 aprile 2025, per un totale di 72 giorni, e dal 3 agosto 2025 al 16 ottobre 2025, per un totale di 75 giorni; l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, ex art.12 del Regolamento citato; la ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento ai periodi di disservizio; l'annullamento di eventuali morosità pendenti; il rimborso per spese di assistenza e procedura. Con relazione depositata entro i termini regolamentari (26 febbraio 2026), l'Istante ha replicato alle controdeduzioni della controparte, esplicitando che: Aruba non ha smentito, con adeguata documentazione, l'esistenza dei disservizi lamentati dall'istante, anzi, ne dà conferma proprio nei periodi indicati nell'istanza; l'istante, con le molteplici segnalazioni, ha ampiamente dimostrato di aver tempestivamente e reiteratamente contestato il disservizio, rispetto al quale, ulteriori segnalazioni emergono dalla memoria di controparte; l'Operatore ha declinato la propria responsabilità riguardo al disservizio patito dall'utente e alla sua risoluzione, riconducendolo a fatti estranei alla propria volontà, senza, peraltro, fornire in merito prova alcuna, quale onere incombente sulla parte inadempiente, e senza dimostrare le azioni espletate al fine di porre in essere un esatto e tempestivo adempimento; alla luce della giurisprudenza civilistica, consolidatasi sul punto, non può configurarsi quale causa di forza maggiore l'asserita necessità di riparare un cavo; in ogni caso, non è sufficiente un mero richiamo di principio a tale esimente giuridica al fine di ottenere una limitazione della propria evidente responsabilità contrattuale, posto che Aruba avrebbe dovuto all'uopo dimostrare di avere posto in essere tutte le procedure, tecniche-amministrative-gestionali, necessarie al ripristino dei servizi de quibus, tra l'altro, oggetto del procedimento d'urgenza (GU5/783750/2025), nonché di aver tempestivamente ed adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi. Per converso, l'Operatore ha fornito una tardiva ed incompleta informativa solo dopo l'esperimento, da parte dell'utente, dell'istanza del predetto procedimento; la sussistenza di un eventuale concorso di responsabilità del proprietario dell'infrastruttura di rete non può in alcun modo determinare il mancato riconoscimento nei confronti dell'istante degli indennizzi dovuti per l'intero periodo di guasto, posto che il disservizio appare assolutamente accertato e messo tempestivamente a conoscenza dell'unico operatore con il quale il ricorrente intrattiene rapporto contrattuale ed unica parte del procedimento che avrebbe azione di rivalsa nei confronti dell'infrastruttura cui si appoggia; il ricorrente è chiaramente parte lesa del procedimento, essendo rimasto sprovvisto della fornitura dei servizi nell'arco temporale indicato nell'istanza; egli è stato profondamente diligente nella gestione del disservizio subìto, avendo reclamato immediatamente il problema all'operatore e addirittura avviato il procedimento GU5. L'Istante ha infine concluso la propria replica, ribadendo tutte le domande di cui all'istanza e reiterando la richiesta di accoglimento della stessa.

Con memoria depositata l'19 febbraio 2026, 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, Aruba ha espresso le seguenti argomentazioni difensive: diversamente da quanto sostenuto dall'Istante, la prima segnalazione avente ad oggetto un effettivo disservizio risulta essere quella del 28 febbraio 2025, con apertura del ticket n. XXXXXXX. Precedente a quest'ultimo, è un ticket del 7 febbraio 2025 (n. XXXXXXX) che, avendo ad oggetto esclusivamente richieste informative sulla velocità della linea, è estraneo al presente contenzioso; a seguito della segnalazione del 28 febbraio 2025, Aruba provvedeva tempestivamente ad ingaggiare il Fornitore, che riscontrava un guasto verticale per causa di forza maggiore, che veniva risolto il 4 marzo 2025, con comunicazione al cliente sul portale di assistenza (cfr. ticket n. XXXXXXXX); nessun ulteriore disservizio risulta segnalato fino al mese di agosto 2025 e la segnalazione del 16 aprile 2025 (ticket n. XXXXXX) riguarda esclusivamente informazioni sulla velocità di connessione; successivamente, risultano i seguenti interventi, afferenti problemi tutti risolti entro i termini previsti dalla Carta dei servizi: 3 agosto 2025, ticket n. XXXXXXX, risolto il 6 agosto 2025; 26 agosto 2025, ticket n. XXXXXX, risolto il giorno successivo; 11 ottobre 2025, ticket n. XXXXXXXX, risolto il 14.10.2025; diversa è la natura del disservizio segnalato il 4 settembre 2025 (ticket n. XXXXXXXX), oggetto di immediata segnalazione al fornitore che confermava che il guasto era stato causato da manomissioni ai cavi in fibra ottica, ad opera di terzi, evidenziando la necessità di una bonifica estesa sull'intera tratta stradale; Aruba ha agito con la massima diligenza, inoltrando in data 10 settembre 2025 una escalation via email al fornitore e aprendo, il successivo 19 settembre, un'ulteriore segnalazione, cui hanno fatto seguito ripetuti solleciti rivolti allo stesso, nelle date del 29 e 30 settembre; 1, 2 e 3 ottobre 2025, fino alla definitiva risoluzione del guasto avvenuta il successivo

6 ottobre; la documentazione prodotta, attesta che il blocco prolungato, occorso tra il 4 settembre 2025 ed il 6 ottobre 2025, è integralmente riconducibile ad un evento esterno, imprevedibile, come tale, non imputabile ad Aruba, in base all'art. 9 delle Condizioni Generali di Fornitura, che esclude ogni responsabilità del Gestore per interruzioni dovute a fatti degli operatori proprietari dell'infrastruttura di accesso; nessun indennizzo è, pertanto, dovuto da Aruba all'utente, posto che la Carta dei servizi è applicabile esclusivamente ai disservizi imputabili all'operatore. Aruba ha concluso la propria memoria, chiedendo il rigetto integrale delle pretese avanzate ex adverso, in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

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 l'istanza possa essere parzialmente accolta per le ragioni e nei limiti di seguito espressi. Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito esposto. Il disservizio, segnalato dall'Utente il 28 febbraio per assenza di linea, pare essere stato risolto il 4 marzo 2025, per poi ripresentarsi il 10 marzo 2025 ed essere riparato in pari data. Nessuna ulteriore segnalazione risulta effettuata fino al mese di agosto 2025 quando l'Utente, in data 3 e 26 agosto, ha comunicato il verificarsi di nuove disconnessioni della fibra: la prima, risolta il 6 agosto, la seconda, il 27 agosto. Nuovi scollegamenti della fibra sono stati segnalati il 4, 9 e 19 settembre 2025, con data di riparazione, rispettivamente, al 5, 13 e – presumibilmente - 23 settembre 2025, posto che dopo questa data e fino al 27 settembre, non risultano altre comunicazioni al riguardo. Il 27 settembre, infine, l'Utente ha comunicato una nuova disconnessione della fibra, definitivamente ripristinata il 14 ottobre 2025, come dichiarato da Aruba e confermato dall'Utente, nell'ambito del procedimento d'urgenza (GU5/783750/2025) attivato da quest'ultimo il 13 ottobre ed archiviato il successivo 16 ottobre per l'avvenuta risoluzione del disservizio, per l'appunto, in data 14 ottobre. Gli episodi di disconnessione verificatisi a decorrere dal 4 settembre 2025 fino al 14 ottobre 2025 sono stati generati – come, del resto, precisato dall'Operatore - da un guasto verificatosi sulla rete di proprietà di Open Fiber. Orbene. Ciò premesso in punto di fatto, si rammenta che, in ottemperanza alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, prescrivendo, in quest'ultimo caso, l'obbligo, per gli stessi, di "informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie" (articolo 3, comma 4), nonché di informare gli utenti, in modo completo e tempestivo, delle condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi (art. 4, comma 1). Con particolare riferimento all'ipotesi di interruzione dei servizi, si rammenta altresì che, secondo quanto affermato da AGCOM (Delibere 100/18/ DTC e 208/20/CIR), gli operatori di telefonia, allorquando stipulino contratti per la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WRL alle reti e sottoreti metalliche, pur non essendo direttamente responsabili dei disservizi causati da guasti verificatisi sulle predette linee, di proprietà esclusiva dei locatori che devono curare la relativa gestione e la conseguente manutenzione dei guasti, sono comunque tenuti, in qualità di OLO, ad adempiere gli obblighi informativi nei confronti degli utenti, previsti dagli artt. 3 e 4 della Direttiva generale sopra richiamata, al fine di dar loro contezza degli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete e consentirgli di esercitare, in tempi rapidi, la facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sì che in caso di inadempimento dei predetti obblighi, essi sono tenuti a corrispondere gli indennizzi per il disservizio lamentato. Nel caso di specie, le risultanze istruttorie evidenziano che i guasti segnalati in data 28 febbraio,10 marzo, 3 e 26 agosto 2025 sono stati riparati nei termini (5 gg dalla segnalazione) previsti dalla Carta dei servizi di Aruba, mentre, a decorrere dal 4 settembre, le riparazioni, pur effettuate nei termini, si sono rivelate non efficaci, posto che il problema si è ripresentato poco dopo l'ultima riattivazione della linea (23 settembre) vale a dire il 27 settembre per permanere, con completa interruzione del servizio, fino al successivo 14 ottobre. In questo arco di tempo (4 settembre – 14 ottobre), le informazioni all'Utente sono state rese da Open Fiber in maniera tutt'altro che esaustiva e sempre su sollecitazione – spesso esasperata – di quest'ultimo. In particolare, soltanto il 19 settembre 2025, è stato comunicato all'Utente che "I responsabili di territorio stanno pianificando una bonifica dell'intera zona per risolvere definitivamente la problematica" mentre, ancora il successivo 3 ottobre, Aruba si è limitata a comunicare che non era in grado di riferire altro se non che, secondo l'ultimo aggiornamento ricevuto da Open Fiber, vi era stata una nuova manomissione dei cavi. In sostanza, dalla documentazione acquisita al fascicolo, non si evince che Aruba abbia reso all'Utente, di sua sponte, un'informativa compiuta ed esaustiva tale da porlo effettivamente nelle condizioni di valutare se migrare ad altro operatore, comunicandogli, ad

esempio, quali fossero la precisa causa del guasto ripetutamente verificatosi, i lavori in concreto programmati al fine di ripristinare, in modo continuativo, la connessione, nonché i tempi, anche presumibili, di esecuzione degli stessi. Alla stregua delle evidenziate circostanze, si ritiene che, in ossequio all'orientamento di Agcom sopra richiamato, possa essere riconosciuto all'Istante l'indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio imputabile all'operatore, di cui all'art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS e ss. mm e ii.), dal 4 al 26 settembre 2025, per l'importo di € 66,00 (€ 3,00 x 22 gg), nonché l'indennizzo per completa interruzione del servizio, ex comma 1 del menzionato articolo, dal 27 settembre al 14 ottobre 2025, per l'ammontare di € 102,00 (€ 6,00 x 17 gg). Si ritiene inoltre che l'importo che sia stato imputato in fattura, a carico dell'Utente, a titolo di canone, con riferimento al malfunzionamento della linea, debba essere ridotto al 50% per il periodo dal 4 al 26 settembre 2025, mentre, per quanto concerne l'interruzione della stessa, che il predetto importo non sia dovuto per l'arco di tempo dal 27 settembre al 14 ottobre, posto che, in ossequio al costante orientamento di AGCOM (cfr, ex multis, Delibera n. 38/22/CIR), in assenza di erogazione del servizio, non è legittimo pretenderne il corrispettivo. Non si ritiene suscettibile di accoglimento la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, posto che i reclami, presentati tramite il sistema di messaggistica di Aruba, sono stati da quest'ultimo evasi nel rispetto del termine (30 gg) di cui all'art. 7, comma 4, del Regolamento di cui all'allegato A alla Delibera n. 255/24/CONS. In relazione alla richiesta di "annullamento di eventuali morosità pendenti", stante la genericità con cui la stessa è stata formulata, nonché l'assenza di elementi cognitivi di riferimento, non risulta obiettivamente possibile pronunciarsi in merito. Non pare, infine, di poter accogliere la domanda di rimborso delle spese di procedura, posto che l'Istante non ha prodotto documentazione a riprova dei costi sostenuti.

DETERMINA

- Aruba Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 12/01/2026, è tenuta a : corrispondere l'importo di € 66,00 (sessantasei/00), a titolo di indennizzo per discontinua erogazione del servizio dati, dal 4 al 26 settembre 2025, oltre agli interessi legali dalla data della domanda sino a quella di effettiva erogazione del saldo; corrispondere la somma di € 102,00 (centodue/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati, dal 27 settembre al 14 ottobre 2025, oltre agli interessi legali dalla data della domanda sino a quella di effettiva erogazione del saldo; a stornare/rimborsare il 50% del canone dell'offerta (in caso di rimborso, oltre interessi legali dalla data della domanda sino al saldo effettivo), per il periodo di discontinua erogazione del servizio dati ed a stornare/ rimborsare il canone dell'offerta (in caso di rimborso, oltre interessi legali dalla data della domanda sino al saldo effettivo), per il periodo di interruzione del servizio dati. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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