

DELIBERA N. 59/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / Aruba S.p.A.

(GU14/743425/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 23 luglio 2025;

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche";

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana" sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 27/03/2025 acquisita con protocollo n. 0080095 del 27/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto privato di cui al codice n. 15xxxx contesta che il "protocollo HTTPS non ha funzionato su 39 domini registrati" con Aruba S.p.A. di seguito, per comodità, Aruba.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- "da alcuni mesi (a partire da metà settembre 2024) ricevev[a] dagli utenti segnalazioni che i siti non si aprivano correttamente, sono state fatte verifiche più volte ma senza mai riscontrare l'origine del problema".
- "finalmente, a gennaio 2025 è stata individuata l'origine della mancata apertura dei siti, ovvero che il protocollo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure) NON FUNZIONAVA su nessuno dei 39 domini registrati con l'Operatore ARUBA, rendendo di fatto irraggiungibile il sito di destinazione se l'utente digitava sul browser <https://> prima del dominio desiderato".
- "Il 25 gennaio 2025 è stato segnalato il guasto all'assistenza e dopo un lungo scambio di comunicazioni (telefoniche e tramite portale - richiesta assistenza n. 16861xxxx), domenica notte 26 gennaio 2025 il guasto è stato risolto per xxx.it";

- In data 27 gennaio 2025, presentava istanza di adozione di provvedimento temporaneo (GU5/729805/2025) per il corretto funzionamento del “servizio HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure)”,
- Il guasto è stato risolto “a seguire per gli altri 39 domini. Di fatto, il protocollo HTTPS non ha funzionato su 39 domini registrati dal sottoscritto da metà settembre 2024 (prime segnalazioni degli utenti) al 26 gennaio 2025 (risoluzione tecnica del guasto) per complessivi 120 giorni”.
- L’operatore sollevava eccezione di inammissibilità in quanto l’istanza aveva “ad oggetto un disservizio relativo al servizio hosting che non rientra tra i servizi di comunicazione elettronica di cui al DECRETO LEGISLATIVO 1° agosto 2003, n. 259, esulando quindi dall’ambito di applicazione di cui all’art. 2 dell’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche)”.
- La procedura si chiudeva in data 30 gennaio 2025 nello stato “Archiviazione per inammissibilità/improcedibilità”, con indicazione della risoluzione del disservizio.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i “rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 28.000.00”:

- i) “indennizzo per malfunzionamento del servizio HTTPS ai sensi dell’art. 6 comma 1 dell’Allegato A) Delibera 345/2018/CONS, per complessivi 120 giorni per n. 39 domini internet registrati”.

In data 26 marzo 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore TIM tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Aruba, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 18 aprile 2025, ha chiesto che “[i]n primo luogo (...) sia dichiarata inammissibile e/o improcedibile l’istanza proposta dall’utente in quanto avente ad oggetto un disservizio relativo al servizio hosting che non rientra tra i servizi di comunicazione elettronica di cui al Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, esulando quindi dall’ambito di applicazione di cui all’art. 2 dell’Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche)”.

L’operatore ha poi proseguito evidenziando che:

- “[p]remesso quanto sopra, come già comunicato dal [proprio] reparto di assistenza, la problematica occorsa all’utente era afferente ad una configurazione del redirect del sito che non supportava il protocollo HTTPS. Tale circostanza non era dipesa da malfunzionamenti dei nostri sistemi ma esclusivamente dalle caratteristiche del servizio acquistato dal cliente stesso”.
- ha “conferma[to] che il servizio risulta essere attualmente erogato correttamente.

In conclusione ha ribadito la richiesta di *“rigetto di qualsivoglia addebito di responsabilità formulato dall’utente nei confronti di Aruba, rappresentiamo altresì che come previsto dalle condizioni di fornitura del servizio Aruba non può essere chiamata a rispondere di eventuali danni diretti o indiretti subiti dal Cliente nell’erogazione del Servizio (art. 9.2 e 10.1, Condizioni di fornitura dei servizi Hosting e Domini Aruba.it)”*.

Infine ha precisato *“che nessuna responsabilità può essere attribuita ad Aruba in merito al disservizio oggetto della presente conciliazione, qualsivoglia richiesta di indennizzi e/o risarcimento danni così come formulata dalla parte istante nei confronti di Aruba da intendersi integralmente rigettata per tutte le motivazioni sopra esposte”*.

3. La replica dell’istante.

In data 19 aprile 2025, nell’ambito del contraddittorio, la parte istante ha ribadito *“che il contestato malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica può essere oggetto di conciliazione Corecom, non rientrando tra le materie espressamente escluse dall’art. 2 della citata Delibera AGCOM”*.

Parte istante ha osservato che, *“ad ogni buon conto, sino al settembre 2024 il protocollo HTTPS funzionava su tutti i domini dell’istante e dopo l’intervento tecnico in sede GU5, il servizio ha ripreso a funzionare correttamente anche utilizzando il protocollo HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure), questa è la prova che prima del 30.01.2025 NON FUNZIONAVA su nessuno dei 39 domini registrati con l’Operatore”*.

Parte istante ha concluso che *“nessuno ha richiesto in questa sede i danni subiti (che potranno essere oggetto di separato giudizio se non raggiunto un accordo conciliativo), ma sono stati richiesti solamente gli indennizzi previsti dalla Delibera AGCOM per quel tipo di disservizio”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che il disservizio lamentato dall’utente — consistente nel mancato funzionamento del protocollo HTTPS su 39 domini registrati presso Aruba, con conseguente irraggiungibilità dei relativi siti tramite l’URL “https://” — rientra nell’ambito di servizi di web hosting o gestione di nomi a dominio, i quali non possono essere ricondotti alla nozione di servizi di comunicazione elettronica, così come definita all’art. 2, comma 1, lett. fff) del Codice delle comunicazioni elettroniche.

In proposito, si richiama altresì l’art. 1 del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica, che definisce:

- alla lett. j), l’*“utente”* come *“ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico”*;
- alla lett. k), l’*“operatore”* come *“ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di telecomunicazioni o un servizio correlato”*.

Ne consegue che la domanda *sub i)* d' "*indennizzo per malfunzionamento del servizio HTTPS ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'Allegato A) Delibera 345/2018/CONS*" non può essere accolta in quanto esula la competenza di questo Corecom, ai sensi del art. 2, comma 1, del succitato Regolamento, secondo cui è "*rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi*".

Pertanto la presente istanza deve essere respinta in questa sede.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti di Aruba S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 23 luglio 2025

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)