

DELIBERA N.64/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /ARUBA SPA

(GU14/751747/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 settembre 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 Regionali 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 11/05/2025 acquisita con protocollo n. 0115888 del 11/05/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale di cui al Codice cliente/contratto n. 100695xxxx con la società ARUBA SPA lamenta il malfunzionamento totale dell’utenza fissa.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- “*dal 30/11/2024, (...) constatava un costante stato di interruzione dei servizi. Parte istante, procedeva a segnalare immediatamente il grave disservizio, con contestuale apertura del ticket di guasto n. 16665xxxx del 30/11/2024. Tuttavia, il disservizio non veniva risolto*”.
- “*Il disservizio veniva risolto solo in data 17/01/2025*”.

Stante la mancata risoluzione del problema, il 10 gennaio 2025, nell’ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere l’immediato ripristino dei servizi. Il procedimento era archiviato per riattivazione dei servizi.

In data 19 febbraio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore ARUBA SPA tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e fibra, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 30/11/2024 al 17/01/2025, per un totale di 49 giorni”;*
- ii) *“indennizzo per mancata risposta ai reclami ex Art.12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS”;*
- iii) *“ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; - Annullamento di eventuali morosità pendenti”;*
- iv) *“rimborso per spese di assistenza e procedura”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società ARUBA SPA ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che:

- *“con riferimento al disservizio rappresentato dall'utente, trattandosi di problematica afferente all'infrastruttura di rete di proprietà del nostro fornitore Open Fiber, abbiamo segnalato plurime volte a quest'ultima tale problematica richiedendo aggiornamenti e sollecitando l'immediata risoluzione”.*
- *“A dimostrazione del corretto operato di Aruba si allegano screenshot dei numerosi solleciti inviati a mezzo email al nostro fornitore Open Fiber nelle date del 11/12/2024, del 13/12/2024, del 17/12/2024, del 24/12/2024, del 30/12/2024, del 8/01/2025 e del 13/01/2025 (cfr. Allegati nn. 1, 2, 3, 4, 6, 8 e 10)”.*
- *“In riscontro a tali comunicazioni, Open Fiber ha comunicato alla scrivente che per procedere alla definitiva risoluzione del disservizio doveva poter accedere alla tratta di proprietà della società Enel Distribuzione, previo rilascio di apposito permesso da parte di quest'ultima (cfr. Allegati nn. 5, 7 e 9)”.*
- *“Open Fiber ci ha successivamente comunicato che il suddetto permesso è stato rilasciato con possibilità per Open Fiber di accedere alla tratta di Enel Distribuzione solo a decorrere dal giorno 16/01/2025 (cfr. Allegato11)”.*
- *“In data 17/01/2024 alle ore 15:30 è stata riattivata la linea di accesso ad internet, come confermatoci dal nostro fornitore Open Fiber e risultante dai nostri sistemi (cfr. Allegato12)”.*
- *“Si rappresenta pertanto che si è trattato di un disservizio non dipendente da Aruba ma da fattori che esulano dalla sfera di controllo della medesima, come appunto disservizi afferenti all'infrastruttura di rete di proprietà di terzi fornitori e non di Aruba. Come previsto dalle condizioni di fornitura del servizio, in tali*

casi Aruba non può essere chiamata a rispondere di eventuali danni diretti o indiretti subiti dal Cliente per ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio causati da eventi non previsti o prevedibili con l'ordinaria diligenza da Aruba, ad essa non imputabili, ivi compresi quelli relativi a fatti degli operatori proprietari dell'infrastruttura di telecomunicazioni di accesso (art. 9.1, lett. e), Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività)".

- "Precisato, dunque, che nessuna responsabilità può essere attribuita ad Aruba in merito al disservizio oggetto della presente conciliazione, si rigetta qualsivoglia richiesta di indennizzi e/o risarcimento danni così come formulata dalla parte istante nei confronti di Aruba in quanto infondata". Fermo quanto sopra, premesso che:

- il disservizio occorso all'utente risulta essersi verificato dal giorno 30/11/2024 fino al giorno 17/01/2025;*
- i giorni di effettiva interruzione del servizio risultano essere 49;*
- il totale dell'indennizzo, quantificato in euro 6,00 per ogni giorno di interruzione di servizio in base all'art. 6, comma 1, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, è pertanto pari ad euro 294,00, Aruba si rende disponibile, a titolo puramente conciliativo, a riconoscere in favore dell'utente la somma di euro 294,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio di connettività verificatasi dal 30/11/2024 al 17/01/2025".*

- "Nessun indennizzo è da riconoscere all'utente in merito alla fattispecie di mancata/tardiva risposta a reclami rappresentata dall'utente, atteso che Aruba ha sempre fornito riscontro tramite il portale di assistenza alle segnalazioni del cliente, aggiornandolo costantemente sullo stato di risoluzione del disservizio in base alle informazioni ricevute dal proprio fornitore Open Fiber, come da documentazione in allegato (cfr. Allegato 13). Si rigettano, altresì, le richieste formulate dalla parte istante aventi ad oggetto:

- Ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio;*
 - Annullamento di eventuali morosità pendenti;*
 - Rimborso per spese di assistenza e procedura*
- in quanto aventi natura risarcitoria e, pertanto, infondate in considerazione di quanto previsto all'art. 9.1, lett. e), "Condizioni generali di contratto per la fornitura dei servizi di connettività" sopra richiamato".*

3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, deducendo preliminarmente:

- "la mancata contestazione da parte di Aruba S.P.A. dell'esistenza dei disservizi lamentati dall'istante. Anzi è lo stesso operatore a confermare l'esistenza dei disservizi nei periodi in contestazione, e precisamente dal 30/11/2024 al 17/01/2025, così cristallizzando la durata del guasto esattamente nei periodi oggetto della presente istanza. Deve inoltre reiterarsi come l'istante abbia*

ampiamente dimostrato di aver tempestivamente e reiteratamente contestato il disservizio in atto, a mezzo reclamo del 30/11/2024, con Ticket di segnalazione n. 16665xxxx (V. all.1) e con procedimento GU5/726214/2025”.

- Quindi, l’istante ha dedotto che “nelle proprie memorie difensive il Gestore, nell’estremo tentativo di addurre giustificazioni all’inadempimento contrattuale posto in essere, asserisce che la risoluzione del disservizio patito dall’istante dipendeva dall’intervento del fornitore Openfiber, eccependo l’assenza di responsabilità in ordine alle circostanze lamentate in quanto dipese da fatti estranei alla propria volontà. Ed invero, al fine di ottenere una limitazione della propria evidente responsabilità contrattuale, Aruba S.P.A. avrebbe dovuto:

1) dimostrare di aver fatto tutto quanto di propria competenza, ponendo in essere tutte le procedure, tecniche-amministrative-gestionali necessarie, al fine di assicurare il ripristino dei servizi de quibus;

2) dimostrare di aver tempestivamente ed adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi (e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l’utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto) anche nel caso in cui avesse dimostrato che i fatti oggetto di doglianza fossero stati determinati da circostanze ad esso non imputabili. Ma così Aruba S.P.A. non ha fatto, tant’è che, dalla propria memoria difensiva, è ben ravvisabile che è stata fornita una tardiva ed incompleta informativa solo dopo la proposizione dell’istanza gu5”.

- “Si rammenta inoltre che nell’eventuale ipotesi di un concorso di responsabilità del proprietario dell’infrastruttura di rete, per come asserito da Aruba, in alcun modo questa circostanza può determinare il mancato riconoscimento nei confronti dell’istante degli indennizzi dovuti per l’intero periodo di guasto, stante che il disservizio appare assolutamente accertato nonché messo tempestivamente a conoscenza dell’operatore, 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. Ed infatti è doveroso ribadire che il ricorrente è chiaramente parte lesa del procedimento ed è rimasto sprovvisto della fornitura dei servizi nell’arco temporale indicato nell’istanza introduttiva; altresì deve evidenziarsi come lo stesso utente sia stato profondamente diligente nella gestione del disservizio subito, avendo lo stesso reclamato immediatamente il problema all’operatore ed avendo addirittura avviato procedimento GU5”.

- In merito alla mancata risposta ai reclami, l’istante ha eccepito che a fronte del reclamo agli atti del 30 novembre 2024, “non venga documentata alcuna prova di avvenuto riscontro”.

L’istante ha concluso reiterando le richieste già formulate.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare:

- le domande *sub i)* di *“indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e fibra, ex Art.6 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 30/11/2024 al 17/01/2025, per un totale di 49 giorni”* e *sub iii)* *“ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; - Annullamento di eventuali morosità pendenti”* saranno valutate congiuntamente attesa la medesima *ratio* sottesa alla *res controversa*.

Quindi, ciò posto, la presente disamina s'incentra sulla richiesta d'indennizzo per malfunzionamento e il conseguente storno dell'insoluto e/o restituzione dei canoni pagati, sulla mancata risposta al reclamo, sulle spese di procedura.

Nel merito.

Sul malfunzionamento

Parte istante ha lamentato la mancata erogazione dei servizi sull'utenza *fissa* dal 30 novembre 2024. Ha, altresì, contestato all'operatore che il disservizio è stato risolto in data 17 gennaio 2025, nonostante le segnalazioni effettuate e l'introduzione dell'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione (GU5/726214/2025).

Di contro l'operatore ha dedotto che si è trattato di *“un disservizio non dipendente da Aruba ma da fattori che esulano dalla sfera di controllo della medesima, come appunto disservizi afferenti all'infrastruttura di rete di proprietà di terzi fornitori e non di Aruba”*. In merito al guasto ha dedotto che il fornitore di rete, Open Fiber, *“per procedere alla definitiva risoluzione del disservizio doveva poter accedere alla tratta di proprietà della società Enel Distribuzione, previo rilascio di apposito permesso da parte di quest'ultima”* e che *“il suddetto permesso è stato rilasciato con possibilità per Open Fiber di accedere alla tratta di Enel Distribuzione solo a decorrere dal giorno 16/01/2025”*

Le doglianze *sub i)* e *sub iii)*, possono essere parzialmente accolte nei termini di seguito indicati.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass. S.U. sentenza 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento, incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha subito un'interruzione dei servizi dal 30 novembre 2024 (*ticket di guasto n. 16665xxxx del 30/11/2024*) sino al 17 gennaio 2025, data di effettivo ripristino, come confermato sia dall'istante che dall'operatore.

Sul punto, l'operatore ha eccepito l'assenza di responsabilità in ordine al ritardo nella riparazione del guasto, atteso che la risoluzione del disservizio patito dall'istante dipendeva da un intervento del fornitore di rete, la società Open Fiber.

Al riguardo si rappresenta che, in base alla normativa di settore, l'operatore deve provare di aver eseguito tutte le procedure, tecniche, amministrative e gestionali necessarie per ripristinare i servizi e di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione dei disservizi. Un mero richiamo formale ai motivi tecnici non è sufficiente, poiché l'utente deve essere messo nella condizione di comprendere quanto accaduto, anche nel caso in cui i fatti oggetto di doglianza siano determinati da circostanze non imputabili all'operatore.

Sul punto si evidenzia che l'operatore agli atti ha prodotto un carteggio con l'istante nel quale, in data 23 dicembre 2024, comunicava che il disservizio era causato *“da una interruzione sulla rete orizzontale”* e che trattandosi di guasto complesso, la tempistica di soluzione era lunga *“in quanto [erano] necessari permessi da parte di enti terzi e tecnici specializzati per il ripristino delle giunzioni”*.

Pertanto, solo in data 16 gennaio 2025, nell'ambito del procedimento GU5/726214/2025, Aruba S.p.A., ha documentato tale impedimento ed ha informato l'utente che l'intervento necessario alla soluzione del disservizio era previsto per il giorno 16 gennaio 2025, confermando poi che il guasto era stato risolto in data 17 gennaio 2025.

Ne consegue che l'operatore Aruba S.p.A. è responsabile ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine all'interruzione dei servizi di fonia e di accesso ad Internet in modalità fibra fino alla comunicazione del 16 gennaio 2025 e, pertanto deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Al fine del calcolo dell'indennizzo occorre fare riferimento all'articolo 6, comma 1 e 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi il quale dispone che: *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”* e *“se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore,*

nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". Detta disposizione dovrà essere applicata in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi che prevede l'aumento di un terzo per i servizi di accesso a Internet forniti in fibra.

Tutto ciò premesso, è possibile determinare quale periodo indennizzabile quello intercorrente dal 30 novembre 2024 (data del primo reclamo) al 16 gennaio giugno 2025.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per l'interruzione del servizio voce e accesso ad Internet in modalità fibra è pari ad euro 672,00.

Inoltre, l'istante ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati, dal 30 novembre 2024 al 16 gennaio 2025 atteso che trattandosi di contratto a prestazioni corrispettive, in assenza del servizio da parte dell'operatore, seppure per impossibilità temporanea della prestazione, in base ai principi del codice civile, (art.1463 c.c.) l'operatore non può chiedere la controprestazione all'istante, ovvero il pagamento delle fatture.

Sulla mancata risposta ai reclami

La domanda *sub ii)* dell'istante per la mancata risposta ai reclami, con la quale l'istante lamentava il disservizio subito, non può essere accolta, atteso che la relativa richiesta deve ritenersi già valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per l'interruzione dei servizi. Sul punto deve essere osservato che, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Sulle spese di procedura.

La domanda dell'istante *sub iv)* volta ad ottenere il "*rimborso per spese di assistenza e procedura*" non è meritevole di accoglimento atteso che non è data evidenza dei costi sostenuti dall'utente per l'espletamento della procedura telematica gratuita e di agevole accessibilità attraverso la piattaforma Conciliaweb (articolo 20, comma 6 del Regolamento).

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/751747/2025 presentata da XXX nei confronti di ARUBA SPA per le motivazioni di cui in premessa.
2. ARUBA SPA è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 672,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di malfunzionamento totale dei servizi relativi all'utenza fissa di cui al Codice cliente / contratto n. 100695xxxx.
3. ARUBA SPA entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso con le modalità indicate nel formulario, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato, al netto di eventuali costi per apparati, dal 30 novembre 2024 al 16 gennaio 2025 relativamente all'utenza fissa di cui al Codice cliente/contratto n. 100695xxxx.

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, 9 settembre 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.)