



DETERMINA Fascicolo n. GU14/806058/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - INTERFIBRA XXX

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 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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 20/01/2026 acquisita con protocollo n. 00XXX del 20/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 24/10/2025, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 20/01/2026 nei confronti di INTERFIBRA XXX, d'ora in poi INTERFIBRA, lamentando quanto segue. "Cliente Interfibra e titolare della utenza n. XXXXXX (All.1), a partire dal 10/05/2025 riscontrava il costante malfunzionamento dei servizi fonia ed internet. Non solo il disservizio non veniva risolto, ma a decorrere dal 08/09/2025, si verificava una interruzione totale dei servizi fonia e fibra e che perdurava sino al 27/09/2025. I predetti disservizi, verificatisi da maggio a settembre 2025, venivano segnalati immediatamente sia telefonicamente (All.2), sia tramite apertura di reiterati ticket di segnalazione n.ri 24-01XX4, 24-0XX45, 24-0XX09, 24-02XX2, 24-02XX6, 25-02XX8, 25-03XX0, 25-03XX6 (All. 3 e 4)." Ciò premesso, l'istante richiede: a) Indennizzo per malfunzionamento (parziale e discontinua erogazione) dei servizi fonia e fibra, ex art. 6 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS, dal 10/05/2025

al 07/09/2025, per un totale di 121 giorni; b) Indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e fibra, ex art. 6 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS, dal 08/09/2025 al 27/09/2025, per un totale di 20 giorni; c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS; d) Ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio, quantificati in euro 100,00 (vedasi All.1 fattura); e) Annullamento di eventuali morosità pendenti; f) Rimborso per spese di assistenza e procedura. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 900. Segnala i seguenti disservizi: 1. mancata/tardiva risposta a reclami (data reclamo: 10/05/2025, data riscontro: non risolto); 2. interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione: 08/09/2025, data riattivazione: 27/09/2025); 3. malfunzionamento della linea (data reclamo: 10/05/2025, data risoluzione: 07/09/2025); 4. contestazione fatture (data reclamo: 10/05/2025).

INTERFIBRA deposita agli atti memoria difensiva in data 15/04/2026, dunque, ben oltre il termine di cui all'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (ai sensi del quale "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica"). L'avvio del procedimento veniva, infatti, disposto il 23/01/2026 (protocollo n. 00XXX9/2026). Risultando tardiva (come, del resto, rilevato anche dall'istante in data 15/04/2026), essa non potrà, quindi, essere considerata in questa sede. Verrà invece valutata la memoria depositata da INTERFIBRA il 07/10/2025, in occasione dello svolgimento della precedente fase conciliativa (UG/XXX/2025), il cui testo si riporta integralmente. "In relazione alla richiesta del sig. Palermo, questa compagnia rende noto che la stessa non può essere presa in considerazione. Si evidenzia che i disservizi, sebbene esistenti, non sono stati prodotti da Interfibra XXX, ma dall'Operatore della Gestione della Rete, ovvero Open Fiber. Va detto che in alcuni casi l'interruzione è stata di 18 ore (1 settembre 2025) o 7 ore (2 luglio 2025). In altre circostanze l'interruzione è durata 6 giorni (11 giugno sino al 17 giugno 2025) e 18 giorni (8 settembre - 26 settembre 2025). In tutte queste circostanze il disservizio è sorto a causa di un cedimento infrastrutturale di Open Fiber su cui Interfibra non ha potuto nulla. Fatta questa doverosa precisazione, la carta dei servizi presente sul sito di Interfibra XXX, al punto 5.4 prevede espressamente che il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Interfibra XXX. Allo stesso tempo prevede che tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o, comunque, ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Interfibra compreso l'Operatore della gestione della rete. In caso di ritardata attivazione del servizio, fatto salvo l'esonero da responsabilità di Interfibra per cause a quest'ultima non imputabili, Interfibra concederà al Cliente un indennizzo contrattuale pari a 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 40. In caso di interruzione completa e senza soluzione di continuità del servizio per un periodo di tempo superiore alle 72h Interfibra concederà al Cliente un indennizzo contrattuale pari a 1 euro al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 40 (non dovuto per malfunzionamenti di durata non superiore a 3 giorni lavorativi). Alla luce delle susesposte ragioni la richiesta di € 900 è inammissibile per i motivi susesposti."

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono essere accolte parzialmente per le ragioni di seguito rappresentate. Parzialmente accoglibili risultano le richieste sub a) e sub b), trattabili congiuntamente. L'istante lamenta che "a partire dal 10/05/2025 riscontrava il costante malfunzionamento dei servizi fonia ed internet. Non solo il disservizio non veniva risolto, ma a decorrere dal 08/09/2025, si verificava una interruzione totale dei servizi fonia e fibra e che perdurava sino al 27/09/2025. I predetti disservizi, verificatisi da maggio a settembre 2025, venivano segnalati immediatamente, sia telefonicamente, sia tramite apertura di reiterati ticket di segnalazione n.ri 24-0XX44, 24-01XX5, 24-01XX9, 24-0XX12, 24-0XXX6, 25-02XX8, 25-03XX0, 25-03XX6". Peraltro, la documentazione allegata a fascicolo (all. 2 "Segnalazioni telefoniche"; all. 3 "Ticket di guasto"; all. 4 "Elenco ulteriori Ticket di Guasto"), mancando dei dettagli minimi (indicazione dell'utenza, anno di invio, ecc.) che ne consentano la certa riferibilità all'istante, non appare idonea a fornire conferma dell'effettivo compimento, da parte di quest'ultimo, di tali segnalazioni e dunque, in conseguenza di ciò, a consentire di individuare con esattezza i periodi di lamentato disservizio. A tale ultimo fine, deve, pertanto, farsi riferimento a quanto riportato in memoria da INTERFIBRA (ove si ammette pacificamente il saltuario verificarsi del disservizio, pur riferendone la responsabilità all'operatore di rete Open Fiber), ovvero che "in alcuni casi l'interruzione è stata di 18 ore (1 settembre 2025) o 7 ore (2 luglio 2025). In altre circostanze l'interruzione è durata 6 giorni (11 giugno sino al 17 giugno 2025) e 18 giorni (8 settembre - 26 settembre 2025)". Tale circostanza fonda il diritto

dell'istante a vedersi liquidato l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 ("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."), in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 ("Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo."), dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 28), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 392,00 (trecentonovantadue/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, del suddetto allegato A (servizio fonia: euro 6x28 gg=euro 168 + servizio dati: euro 8x28 gg=euro 224, TOT=euro 392). Non accoglibile risulta la richiesta sub c), stante quanto chiarito al punto precedente in ordine all'assenza a fascicolo di reclami/segnalazioni di cui risulti provato con certezza l'effettivo inoltro all'operatore. Parzialmente accoglibile risulta la richiesta sub d). L'operatore, in riferimento ai periodi (11/06 – 17/06/2025 + 02/07/2025 + 01/09/2025 + 08/09 – 26/09/2025) di accertato disservizio di cui sopra (fonia e dati, riferiti all'utenza n. XXXXXX), sarà tenuto ad accordare lo storno oppure il rimborso (benchè agli atti non risulti alcuna prova degli asseriti pagamenti) di quanto addebitato in fattura. Viene respinta la richiesta sub e) di storno di eventuali morosità pendenti in quanto generica. In ultimo, viene respinta la richiesta sub f) di rimborso delle spese di procedura atteso che la risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo alcun tipo di documentazione attestante spese di procedura giustificate, ivi comprese quelle per l'assistenza di un Legale, che restano a carico della parte che di un tale professionista abbia inteso avvalersi. Su tutti gli importi oggetto di indennizzo/rimborso l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

DETERMINA

- INTERFIBRA XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/01/2026, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di INTERFIBRA XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. INTERFIBRA XXX è tenuta a corrispondere all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 392,00 (trecentonovantadue/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. INTERFIBRA XXX è tenuta, inoltre, in riferimento allo stesso periodo oggetto di indennizzo (11/06 – 17/06/2025 + 02/07/2025 + 01/09/2025 + 08/09 – 26/09/2025), a stornare o rimborsare (benchè agli atti non risulti alcuna prova degli asseriti pagamenti) quanto addebitato in relazione ai servizi voce e dati riferiti all'utenza n. XXXXXX. 4. INTERFIBRA XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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
Caterina Brancaleoni