



DETERMINA Fascicolo n. GU14/799719/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Fibracity - Power & Telco S.r.l.

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 l'istanza dell'utente XXX, del 20/12/2025 acquisita con protocollo n. 0329174 del 20/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: deduce, con riferimento all'utenza privata di telefonia fissa codice cliente o numero contratto XXX, di aver - dopo mesi di disservizi - in data 26/06/2025 comunicato la disdetta all'operatore via pec all'indirizzo indicato in fase di sottoscrizione del contratto e all'indirizzo pec dell'impresa estratto dal registro nazionale INIPEC. Non avendo ricevuto alcun riscontro, ha sottoscritto a settembre nuovo contratto, in quanto la linea era completamente assente da luglio nonostante il pagamento anticipato dell'intero anno di contratto. Ad ottobre si sarebbe concluso l'anno di contratto, tuttavia, a far data da tale mese, riceve mail da Fibra City riguardanti il rinnovo del contratto, con allegata fattura annuale, e comunicazione che da aprile 2025 l'utenza era migrata a nuovo operatore, Green Power, a seguito di cessione del ramo di azienda. Invia il 12/10/25 nuova comunicazione via pec sia a Fibra City che a Green Power, facendo presente la disdetta risalente al giugno 2025 e chiedendo emissione di nota di credito a storno della fattura emessa, ma continua a ricevere solleciti di pagamento. Chiede che il contratto venga annullato (anche in considerazione della mancata erogazione della linea a partire da giugno, e quindi grave inadempimento nonostante l'incasso anticipato), e lo storno della fattura emessa. Quantifica i rimborsi o indennizzi in € 324.00.

Posizione operatore: l'operatore non si costituisce, né nella fase precedente, né in quella di definizione, e non presenza all'udienza fissata.

Motivazione del provvedimento: alla luce di quanto risultante dal fascicolo documentale, ed in mancanza di costituzione, comparizione o allegazione di alcunchè da parte dell'operatore, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte, come di seguito precisato. Nello specifico, con riferimento alle richieste dell'utente,

può richiamarsi la costante giurisprudenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo cui, nell'ottica del favor utentis, le domande vanno prese in esame secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere esaminate alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato nell'istanza di definizione della controversia, con conseguente chiarimento della res controversa. Ciò premesso, la presente disamina s'incentra, dunque, su: a) l'annullamento del contratto (per disdetta e per grave inadempimento legato ai disservizi della linea); b) lo storno della fattura per l'annualità successiva, in ragione della disdetta; c) il rimborso/indennizzo quantificato in € 324.00, con modalità di versamento tramite sconto in fattura. Sull'annullamento/risoluzione/cessazione del contratto, successivamente al primo anno pagato in anticipo dall'utente (sino all'ottobre 2025), v'è da dire che l'istante non produce in atti copia del contratto relativo all'utenza. Tuttavia, pur in mancanza della documentazione contrattuale, sovviene in ausilio - da un lato - la previsione di cui all'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"; dall'altro, va tenuto conto che la facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che "tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso". Ne consegue che, pur in mancanza dell'esibizione del contratto relativo all'utenza, può agevolmente ritenersi che, a seguito del recesso esercitato con disdetta a mezzo pec nel giugno 2025, il contratto si sia in ogni caso risolto quantomeno nei 30 gg successivi, ovvero di certo entro il termine dell'ottobre 2025. Pertanto, come da richiesta dell'istante, tutta la fatturazione relativa al lasso temporale dall'ottobre 2025 in poi va stomata. Sulla mancata lavorazione della disdetta e sullo storno della fattura emessa per l'annualità successiva, l'istante contesta la prosecuzione della fatturazione successiva alla richiesta di disdetta, inoltrata nel mese di giugno 2025 tramite pec. Sul punto va detto che, ex art. 1335 c.c., la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, è sufficiente far riferimento alle discipline del recesso richiamate in precedenza. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno - ovvero al rimborso - delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa. Sul punto, la pec datata giugno 2025 risulta corredata di ricevuta di avvenuta consegna, prodotta da parte istante all'operatore a mezzo pec nell'ottobre 2025. Alla luce di quanto sopra esposto, l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno della fattura emessa, così come richiesto in formulario. Considerato che l'utente deduce di aver ricevuto numerosi solleciti di pagamento, dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in accoglimento dell'istanza del 20/12/2025, è tenuta a liquidare all'istante, per tutte le motivazioni di cui in premessa, l'importo totale di euro 324,00 (trecentoventiquattro/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di proposizione dell'istanza di Definizione e sino al saldo effettivo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto tramite assegno circolare o bonifico intestato all'istante. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
Vincenza Vassallo