

DETERMINA 9 Fascicolo n. GU14/736238/2025

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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. 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;

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 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 Comitati 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 24/02/2025 acquisita con protocollo n. 0047647 del 24/02/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale di cui al Codice cliente /n. contratto 99F50xxxx con la società Fibracity - Power & Telco S.R.L., di seguito, per brevità Fibracity, lamenta la mancata restituzione del deposito cauzionale e dell’anticipo consumi non usufruiti a causa risoluzione unilaterale del contratto da parte dell’operatore.

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

- riceveva missiva datata 11 aprile 2023 con la quale l’operatore comunicava la risoluzione contrattuale non potendo garantire “*una connessione stabile*”;
- inviava richiesta di rimborso all’operatore per l’importo complessivo di euro 109,00 così determinati: “*75 euro di restituzione caparra (fattura F-2xxxx del 25/01/2021 - voce “anticipo consumi” di euro 61.48 + 22% iva = 75 euro), 34 euro di giorni pagati ma non usufruiti a causa rescissione unilaterale del contratto (dal 12 Aprile 2023 al 25 Maggio 2023 compresi, già pagati con fattura F-4xxxx di 45,9 euro e relativa al periodo 26/03/2023 - 25/05/2023)*”;
- in data 1° settembre 2023, riceveva conferma dall’operatore dell’accettazione di detta richiesta; l’operatore precisava che gli importi richiesti erano “*formalmente corretti*” e che l’erogazione di detta somma sarebbe stata effettuata entro 180 giorni dalla data di accettazione della richiesta da parte dell’operatore (1° settembre 2023);
- non riceveva alcun rimborso e sollecitava più volte l’operatore che, in ultimo, in data 17 gennaio 2025, comunicava di avere sollecitato l’esecuzione del rimborso già accettato e che la sua richiesta era “*in carico al dipartimento competente che [avrebbe provveduto] a lavorala quanto prima*”.

In data 24 febbraio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Fibracity tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso attesa la mancata comparizione dell’operatore convenuto.

In base a tali premesse l’istante, quantificando la sua richiesta in euro 125,00, ha chiesto:

- i) “*il rimborso già pattuito, comprensivo degli interessi moratori*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Fibracity non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, alcuna una memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare si precisa che l'operatore Fibracity ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell'odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti.

In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto con propri scritti difensivi la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito

Della vicenda, agli atti risulta che l'operatore si sia avvalso dell'opzione di risoluzione contrattuale prevista nelle condizioni generali di contratto non potendo garantire una "*connessione stabile*" per l'utenza dell'istante. Ancora dalla documentazione allegata all'istanza emerge un carteggio tra l'istante e l'operatore nel quale la prima chiede il rimborso delle somme già corrisposte e relative al deposito cauzionale e all'anticipo consumi non usufruiti per risoluzione anticipata dal contratto da parte di Fibracity e l'accettazione di quest'ultima degli importi richiesti con la precisazione che i medesimi "*risultano formalmente corretti*" e con espressa indicazione della tempistica per l'erogazione del rimborso, ovvero 180 giorni dal 1° settembre 2023. Tali documenti attestano dunque il riconoscimento del diritto dell'istante al rimborso della somma di euro 190,00.

D'altro canto, l'operatore a fronte della comunicazione di risoluzione contrattuale, non ha dimostrato di avere erogato il servizio nel periodo "*dal 12 Aprile 2023 al 25 Maggio 2023*" relativo a canoni pagati anticipatamente dall'istante che quindi sono privi di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati; risulta poi incontestato l'importo relativo al deposito cauzionale che a fronte della cessazione del servizio deve essere restituito.

Infine, Fibracity non ha fornito prova di aver provveduto all'erogazione del rimborso.

Quindi, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante la somma di euro 109,00 a titolo di restituzione del deposito cauzionale e anticipo quota del canone non goduto.

DETERMINA

Fibracity - Power & Telco S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 24/02/2025 è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'importo pari a euro 190,00 (al netto di eventuali restituzioni) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di restituzione del deposito cauzionale e anticipo quota del canone non goduto.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

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