

DETERMINA Fascicolo n. GU14/750851/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX 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 operatoriniche", 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXX XXX, del 07/05/2025 acquisita con protocollo n. 0112416 del 07/05/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 7 maggio 2025, il sig. XXX XXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha contestato a Fibracity-Power & Telco srl (d'ora in poi, anche solo Fibracity od Operatore) i fatti di seguito descritti. In data 11 aprile 2023, riceva, dal gestore, la comunicazione di risoluzione contrattuale per problemi tecnici. Il successivo 14 aprile, inoltrava richiesta di rimborso dei canoni già pagati. Dopo svariate e-mail, il 19 settembre 2023, veniva accettata la richiesta di rimborso dei canoni pagati anticipatamente, per l'importo di € 188,78. Seguivano diverse telefonate ed e-mail fino al 24 febbraio 2025, quando veniva, dall'Operatore, riferito che la pratica era ancora in lavorazione. Alla stregua dei fatti lamentati, l'Istante, nel sottolineare che il comportamento di Fibracity è stato "estremamente scorretto e degno di una sanzione", ha richiesto la restituzione dei canoni pagati anticipatamente, come previsto dal contratto, senza ulteriori ritardi, con addebito degli interessi legali, qualora dovuti.

Fibracity non ha né preso parte all'udienza di conciliazione né prodotto in questa sede, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema

digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, alcuna memoria e/o documentazione difensiva.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene di poter accogliere integralmente l'istanza. Si premette, innanzitutto, che la parte convenuta non si è costituita né in fase conciliativa né in fase di definizione; pertanto, in base all'art. 17 del regolamento di procedura, la controversia verrà decisa alla luce di quanto risulta dalla difesa scritta e dalla documentazione, versate in atti dall'Istante. Gli elementi cognitivi acquisiti evidenziano quanto di seguito esposto. Con e-mail dell'11 aprile 2023, Fibracity ha comunicato all'Utente la risoluzione unilaterale del contratto sottoscritto, giusta clausola di risoluzione espressa, prevista dalle Condizioni Generali di Contratto, non essendo più in grado di erogare il servizio sulla rete Open Fiber. Con e-mail del 14 aprile 2023, inviata all'Operatore, l'Utente ha espresso l'intenzione di chiedere il rimborso (parziale) del canone per il periodo in cui il servizio non sarebbe stato più erogato/fruito a causa dell'intervenuta risoluzione contrattuale, avendone egli già pagato l'importo, contabilizzato con la fattura 6.12.2022, numero XXXX, per l'intera annualità (dall'1.1.2023 al 31.12.2023). In data 22 agosto 2023, l'Utente ha formalizzato, sull'apposito modulo, la richiesta di rimborso per la somma di € 188,78, seguita dalla e-mail con cui, in data 19 settembre 2023, Fibracity gli ha comunicato di averla accettata, avendo verificato la correttezza dell'importo preteso. Dall'11 febbraio 2024 al 4 marzo 2025, si sono susseguiti innumerevoli solleciti, con cui l'Utente ha invitato Fibracity a restituire la somma dovuta. Solleciti cui l'Operatore ha dato riscontro, semplicemente rammentando all'Utente (e-mail del 12 febbraio 2024) i tempi di attesa per procedere all'accredito del rimborso, così come riportati sul relativo modulo (180 gg dall'accettazione della richiesta, da parte dell'Operatore), ed informandolo (e-mail del 24 dicembre 2024 e del 24 febbraio 2025) che la sua istanza era ancora in carico al dipartimento competente, all'uopo già sollecitato. Sotto il profilo probatorio, si osserva che l'Istante, pur non avendo prodotto né la fonte (contratto) del proprio diritto, né la ricevuta di pagamento della fattura 6.12.2022, numero XXXX, ha comunque adempiuto, in modo soddisfacente, gli oneri di spettanza. Invero, egli ha allegato l'accettazione, da parte di Fibracity, in data 19 settembre 2023, della propria richiesta di rimborso, la quale (accettazione) riveste gli estremi della "Ricognizione del debito", disciplinata dall'art. 1988 c.c. In base alla disposizione civilistica richiamata, la ricognizione del debito dispensa colui a favore del quale è fatta dall'onere di provare il rapporto alla base del debito che viene quindi considerato esistente fino a prova contraria. Per converso, Fibracity, malgrado l'espressa conferma ed accettazione della richiesta di rimborso dell'Utente, non essendosi costituito in alcuna fase (conciliativa e definitoria) del contenzioso dinanzi a questo Corecom, non ha prodotto alcuna documentazione atta a dimostrare, in conformità ai principi che presiedono alla disciplina in materia di onere della prova nei contratti, il fatto estintivo della pretesa dell'Utente ovvero sia l'adempimento dell'obbligo di rimborso entro il 17 marzo 2024 (180 gg dalla data di accettazione della richiesta di restituzione, presentata dall'Utente) o l'impossibilità sopravvenuta di provvedervi per causa ad esso non imputabile. Alla stregua delle argomentazioni che precedono, si ritiene di accogliere la domanda dell'Istante di ottenere il rimborso (parziale) del canone annuale pagato a Fibracity, per l'importo di € 188,78.

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in accoglimento dell'istanza del 07/05/2025, è tenuta a corrispondere all'Istante l'importo di € 188,78 (Euro centottantotto/78) a titolo di rimborso della quota parte del canone annuale, relativa al periodo di servizio non usufruito, oltre agli interessi legali dalla data dell'istanza fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

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
ROBERTO SAINI