DETERMINA Fascicolo n. GU14/795472/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XX XXXXX XXXX - Fibracity - Power & Telco S.r.l. , GREEN FIBER 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 XX XXXX XXX, del 02/12/2025 acquisita con protocollo n. 0310629 del 02/12/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza presentata in data 2 dicembre 2025 nei confronti della società Fibracity Power &Telco srl (da qui in avanti, per brevità, anche solo Fibracity), il sig. XXXX XX XXXX (d’ora in avanti, per brevità, anche solo l’Istante o l’Utente): - contesta a Fibracity di avere affittato il ramo d’azienda a Green Fiber, agli inizi di aprile 2025, senza proporre all’utente di recedere dal contratto; - lamenta che Fibra City non ha mai fornito l’assistenza promessa, né ha fornito riscontro ai reclami presentati; - lamenta altresì l’interruzione del servizio dati sulla linea di casa, a seguito della quale ha dovuto acquistare un sim (al costo mensile di € 10,00) per potere avere accesso alla rete internet; - afferma di essersi anche rivolto a Green Fiber, che, tuttavia, l’ha invitato a contattare nuovamente Fibracity. Alla luce di quanto lamentato, l’Istante formula le seguenti richieste: “Chiedo il rimborso del restante contratto e del pagamento delle rate mensili della Sim supplementare per ovviare alla mancanza di rete. Chiedo inoltre di poter rescindere dal contratto in essere”. Considerati i fatti dedotti in istanza, ai sensi dell’art. 19 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra

utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificata dall'all. B alla del. 194/23/CONS (da qui in avanti Regolamento di procedura), in data 20 aprile 2026 il procedimento è stato esteso anche all'Operatore Green Fiber, cui è stato assegnato il termine per produrre memorie e documenti di cui all'art. 16, comma 2, dello stesso Regolamento di procedura.

Gli operatori Fibracity e Green Fiber non hanno depositato memorie/documenti nei termini previsti dal Regolamento di procedura.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che saranno qui di seguito esposti. L'utente contesta all'operatore Fibracity, di avere affittato il ramo di azienda a Green Fiber in modo unilaterale senza proporre all'utente il recesso dal contratto, nonché la mancanza di comunicazione e di riscontro ai reclami formulati, e, infine la completa interruzione del servizio internet già attivo sulla linea fissa, in seguito alla quale ha dovuto acquistare una nuova SIM dal costo mensile di € 10,00. Per questo chiede: 1) il rimborso "del restante contratto" e del canone mensile della Sim acquistata per ovviare alla mancanza di rete; 2) di poter recedere dal contratto in essere. Quanto alle richieste sub 1), le stesse non possono trovare accoglimento. Come è noto, in base all'art. 2697 c.c., "[…] Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'applicazione di tale disposizione nell'ambito della procedura di definizione amministrativa delle controversie impone all'utente l'onere di provare la fonte del credito (ossia il contratto), limitandosi ad allegare l'inadempimento altrui, mentre all'operatore telefonico compete la dimostrazione della prova contraria idonea a superare le presunzioni di colpevolezza e di causalità poste dall'art. 1218 c.c. Nel caso di specie, l'istante si è limitato a lamentare l'intervenuto affitto del ramo d'azienda da parte di Fibracity a Greenfiber, e, successivamente, l'interruzione del servizio dati sulla rete fissa, ma non ha provveduto ad allegare alcuna documentazione relativa al contratto già in essere con Fibracity, all'importo corrisposto sulla base dello stesso e di cui chiede (una parziale) restituzione, né ha prodotto prova dei pagamenti (e del loro esatto importo) che asserisce di avere effettuato per l'utilizzo della nuova sim, di cui richiede il rimborso. Quanto alla richiesta sub 2), la stessa non può che essere rigettata atteso che esula dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 20, comma 4, del citato Regolamento di procedura. Il recesso dovrà essere comunicato all'Operatore che oggi risulta avere in gestione l'utenza oggetto di istanza, secondo le modalità contrattualmente stabilite. L'Istante non risulta dunque avere assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente e, pertanto, le richieste dallo stesso formulate non possono che essere rigettate.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XX XXXX XXX, del 02/12/2025, 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
ROBERTO SAINI