

**DELIBERA N. 61/2026**

**XXXXX XXXXX / GREEN FIBER S.R.L.  
(GU14/827396/2026)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/09/2026;

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 “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “Corecom Puglia” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 01/04/2026 acquisita con protocollo n. 0126332 del 01/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «Dal giorno 01/04/2025, a seguito di affitto di ramo d'azienda di Fibra.city, la gestione dei servizi di connettività è passata in gestione alla società Green Fiber S.r.l (cfr. fattura allegata del 18/10/2025 di Fibra.city). Dopo aver pagato l'abbonamento annuale in data 23/10/2025 a GreenFiber non ho mai ricevuto una comunicazione scritta ufficiale da parte loro, nemmeno in seguito ad invio di mail e PEC. Ogni volta che ho contattato il servizio clienti (novembre e in data odierna) mi è stato risposto che non sono loro cliente nonostante il pagamento e non possono dare seguito al reclamo per disservizio (sono da più di un giorno senza servizio internet per la seconda volta, a dicembre stessa situazione) perché l'azienda Fibra.city è in liquidazione giudiziaria e i soldi sono stati girati al tribunale. Peccato, però, che queste informazioni mi sono date solo in forma orale e non ho comunicazioni ufficiali scritte né da parte del Tribunale incaricato, né da parte di Greenfiber, nemmeno in risposta alle mie PEC». Sulla base di tali premesse chiede il rimborso dell'abbonamento fibra ottica FTTH (264.00 €).

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto non si è costituito né nella fase di conciliazione né nella fase di definizione.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può trovare accoglimento in ragione della esiguità e genericità delle informazioni rappresentate. L'utente, infatti, in primo luogo non chiarisce se il rapporto contrattuale con l'operatore sia ancora in corso, né afferma alcunché circa la effettiva fruizione del servizio. Dalle affermazioni della parte istante si ritiene di poter desumere che l'assenza di servizio sia episodica, e che ordinariamente lo stesso sia erogato, con conseguente impossibilità di riconoscere il rimborso totale dell'intero canone annuale di abbonamento. Per di più, se sporadica assenza di servizio vi è stata, l'utente non ne circoscrive con esattezza l'arco temporale, né risultano in atti reclami dai quali si possa ricavare tale informazione, sicché non è possibile nemmeno riconoscere indennizzo per tali periodi di tempo, verosimilmente limitati quanto alla durata e di fatto indeterminati rispetto alla loro esatta individuazione. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata

e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto, ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 23 settembre 2026

Il Direttore  
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo