AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 53/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FIBRACITY - POWER & TELCO XXX, GREEN FIBER XXX

(GU14/846543/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/11/2026;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*";

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 05/06/2026 acquisita con protocollo n. 0XXX del 05/06/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/11/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fibracity - Power & Telco XXX e GREEN FIBER XXX, di seguito Fibracity - Power & Telco e GREEN FIBER, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 05/06/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue.

"… titolare dell'utenza n. XXX, espone di aver corrisposto anticipatamente l'importo di €264,00 per il servizio di connettività relativo al periodo 05/08/2025 – 04/08/2026, come da fattura n. XXX del 05/07/2025.

Il servizio è stato definitivamente interrotto in data 05/03/2026, con conseguente impossibilità di usufruire della prestazione per il restante periodo già pagato.

La quota di canone relativa ai mesi non fruiti ammonta a €132,00.

Oltre al rimborso del servizio non erogato, il sottoscritto ha subito disagi e costi derivanti dall'improvvisa cessazione della linea, dalla necessità di reperire soluzioni alternative di connettività e dalle attività necessarie per la tutela dei propri diritti.

Si evidenzia inoltre che, in occasione dell'udienza di definizione della controversia tenutasi in data odierna, la controparte non si è presentata né ha fornito alcun riscontro utile alla definizione bonaria della vertenza.

Per tali motivi si richiede il riconoscimento della somma complessiva di €300,00, di cui €132,00 a titolo di rimborso del servizio non erogato ed €168,00 a titolo di indennizzo e risarcimento forfettario per il disservizio subito, il mancato utilizzo della linea e gli ulteriori disagi conseguenti alla vicenda."

2. La posizione degli operatori

Gli operatori convenuti, oltre a non avere partecipato all'udienza convocata per il giorno 22/10/2026, neppure hanno prodotto memorie o documentazione nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte degli operatori convenuti e data, inoltre, la mancata allegazione di documenti difensivi da parte degli stessi, l'intera vicenda potrà essere ricostruita unicamente sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante.

Ciò premesso, alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve, nondimeno, essere rigettata per i motivi di seguito riportati.

L'istante dichiara di aver "corrisposto anticipatamente l'importo di €264,00 per il servizio di connettività relativo al periodo 05/08/2025 – 04/08/2026, come da fattura n. XXX del 05/07/2025. Il servizio è stato definitivamente interrotto in data 05/03/2026, con conseguente impossibilità di usufruire della prestazione per il restante periodo già pagato."

Peraltro, tali affermazioni, relative sia all'asserita interruzione del servizio a decorrere dal 05/03/2026, sia all'asserita corresponsione anticipata dell'importo di cui alla fattura citata, non risultano suffragate da alcuna documentazione prodotta dall'istante, il cui onere probatorio, dunque, non può dirsi assolto.

Agli atti, risulta infatti, unicamente, copia della fattura n. XXX del 05/07/2025, non accompagnata, giova ribadirlo, da alcuna prova di avvenuto pagamento della stessa.

Ebbene, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non risulta possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Infatti, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei disservizi non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, al riguardo, il costante orientamento di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui

"l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Fibracity - Power & Telco XXX e GREEN FIBER XXX per le motivazioni in premessa.

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.

Bologna, 18/11/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca