

DETERMINA 37 Fascicolo n. GU14/761765/2025

del 15/10/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 30/06/2025 acquisita con protocollo n. 0162601 del 30/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto per il servizio internet, rappresenta: «Il giorno 06/02/2025 ho richiesto via email (servizio.clienti@fibra.city) la disdetta del mio

contratto annuale con Fibracity per trasloco in altro domicilio, chiedendo di chiudere il contratto il 06/03/2025 (un mese come da regolamento). Dopo richiesta (il 14/02) di sollecito da parte mia verso Fibracity ho ricevuto conferma via email il 24/02 da parte loro: "Gentile cliente le confermiamo che la su richiesta è in carico al dipartimento competente e verrà gestita nei termini concordati." Il contratto era annuale, pagato in unica soluzione con bollettino postale di 275.40 € (fattura F-52018 del 26/03/2024). La scadenza dello stesso era fissata al 02/05/2025, quindi ho diritto a un rimborso di quanto non goduto a partire dalla data del 06/03/2025 al 02/05/2025. Aggiungo che ho provato a contattare tramite lo stesso indirizzo email Fibracity per richiedere aggiornamenti sulla procedura di rimborso ma non ho ricevuto risposta». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta: «il rimborso di quanto non goduto. In particolare il costo per giorno è di: $275,40/365 \text{ giorni} = 0,755 \text{ €/giorno}$. Tra il 06/03/2025 (chiusura anticipata del contratto) e il 02/05/2025 (chiusura del contratto annuale) ci sono 57 giorni. Sono quindi dovuti: $0,755 \text{ €/giorno} \times 57 \text{ giorni} = 43 \text{ €}$ ».

Il gestore convenuto non ha partecipato né alla fase di conciliazione né a quella di definizione.

L'istanza formulata dall'utente può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente allega documentazione attestante la richiesta di cessazione del contratto effettuata in data 6 febbraio 2025. Nelle stesse comunicazioni esibite, l'operatore assicurava all'istante il diritto al rimborso dei corrispettivi per il periodo di servizio non goduto. Stante la mancata partecipazione dell'operatore al procedimento, le affermazioni dell'utente, peraltro confortate da documentazione allegata, devono essere considerate veritiere, con la conseguenza che Fibracity sarà tenuta al rimborso delle somme come di seguito calcolate. Nella propria richiesta, l'utente procede ad un accurato calcolo dei corrispettivi da restituire in base al costo giornaliero del servizio e ai giorni di servizio non goduto. Il dies a quo, tuttavia, deve essere leggermente corretto: essendo stata inoltrata richiesta di cessazione il 6 febbraio 2025, calcolando trenta giorni di preavviso, essa doveva essere evasa entro l'8 marzo 2025 e non entro il 6 marzo. Ne deriva che l'intervallo temporale rimborsabile (8 marzo 2025 – 2 maggio 2025) è di 55 e non 57 giorni. Moltiplicato per il parametro di 0,754 euro giornalieri ($275,40 \text{ di canone annuale} / 365 \text{ giorni}$), tale intervallo darà diritto a un rimborso in favore dell'utente dell'importo di 41,50 euro (con minimo arrotondamento).

DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2025, è tenuta a rimborsare all'utente, nel caso non vi abbia già provveduto, mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, la somma di 41,50 euro a titolo di corrispettivi non dovuti, con maggiorazione degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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
GIUSEPPE MUSICCO