

DETERMINA 36 Fascicolo n. GU14/758821/2025

dell'8/10/2025

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Fibracity - Power &amp; 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 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 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;

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 Assemblee 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 13/06/2025 acquisita con protocollo n. 0147703 del 13/06/2025

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: «In data 14/04/2023 l'azienda Fibracity - Power & Telco S.r.l. ha risolto il contratto con il

sottoscritto XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX. Tale contratto, in abbonamento annuale con fatturazione ad inizio anno (263,40€), garantiva l'accesso ad internet FTTH presso l'abitazione in via XXXXXXXX XXXXXX Molfetta (BA). La risoluzione è avvenuta in quanto l'azienda ha effettuato un cambio di infrastruttura telematica, passando da OpenFiber S.p.a. a Fibercop. Ha inviato dei tecnici presso l'abitazione ed hanno constatato che tale passaggio non sarebbe stato possibile a causa di motivi tecnici, per cui l'azienda ha concordato con il sottoscritto la risoluzione del contratto e relativo rimborso delle mensilità pagate e non usufruite. Ho presentato richiesta di rimborso in data 31/08/2023 utilizzando moduli e procedure richiesti da Fibracity. In data 02/10/2023, dopo le verifiche del caso, mi hanno comunicato via email l'accettazione di rimborso di 190,52€, che sarebbe avvenuto entro 180 giorni. Ho sollecitato l'azienda via email il 04/10/2024, il 30/10/2024 e il 07/02/2025, ricevendo solo in due casi su tre risposte vaghe riportanti richieste al dipartimento amministrativo di velocizzare la pratica. Sono passati più di due anni e non ho ancora ricevuto nulla. In data 01/05/2025 ho avviato la procedura di conciliazione presso l'AGCOM, con udienza fissata al 12/06/2025. La controparte non si è presentata». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) rimborso come da richiesta già accettata dallo stesso operatore; II) indennizzo.

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

La domanda sub I), di rimborso, deve trovare accoglimento. Dalla documentazione in atti emerge con chiarezza che la somma richiesta dall'utente riguarda corrispettivi per un servizio mai usufruito e mai erogato. Lo stesso gestore, difatti, si impegnava a restituire la cifra di 190,52 euro entro il 30 marzo 2024. Qualora non ancora corrisposta, spetta all'utente, pertanto, tale somma a titolo di rimborso. La domanda sub II), di indennizzo, viceversa non può trovare accoglimento. La vicenda descritta dall'utente non rientra, difatti, in alcuna delle fattispecie indennizzabili in base a contratto, disposizioni normative o deliberazioni dell'Autorità. Il riconoscimento di un ristoro per il disagio lamentato rientrerebbe piuttosto nell'alveo delle misure propriamente risarcitorie, non passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato A, deliberazione Agcom 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. Ciò detto, può però essere riconosciuto il diritto agli interessi legali sulla somma da rimborsare a far data dal 30 marzo 2024, data, come già riportato, costituente il termine ultimo entro quale l'operatore si era impegnato ad effettuare l'accredito.

#### DETERMINA

- Fibracity - Power & Telco S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 13/06/2025, è tenuta a rimborsare all'utente, nel caso non vi abbia già provveduto, la somma di 190,52 euro a titolo di corrispettivi non dovuti mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultimo intestato, con maggiorazione degli interessi legali a far data dal 30 marzo 2024 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