AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 27/2026/DEF

XXXXXX XXXXX/ENEL ENERGIA S.P.A.
(GU14/816498/2026)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 10/09/2026;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXXX XXXXXX del 25/02/2026 acquisita con protocollo n. 0070291 del 25/02/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 25 febbraio 2026, il sig. XXXXX XXX (d'ora in avanti, anche solo Istante od Utente) ha contestato ad Enel Energia spa (d'ora in poi, anche solo Enel od Operatore) i fatti di seguito rappresentati.

Con pec del 31 agosto 2024, l'Utente ha segnalato ad Enel un grave guasto della linea dati, tale da non consentirgli la fruizione dei servizi minimi garantiti (navigazione, fonia e stabilità di connessione), riconducendolo alla presenza, nel proprio giardino, di un palo fatiscente e pericolante.

Nonostante fosse l'unico referente contrattuale e responsabile della fornitura, Enel ha ignorato le ripetute segnalazioni, lasciando l'utenza isolata e mantenendo una situazione di pericolosità reale e documentata, per cose e persone, all'interno della proprietà privata.

L'Utente ha affermato di avere inviato all'Operatore 15 reclami formali/pec, a partire dal 31 agosto 2024, rimasti tutti senza esito risolutivo e che i seguenti codici tecnici delle segnalazioni a Fibercop documentano la durata del guasto e del pericolo: XXXXXX, XXXXX, XXXXX, XXXXX.

In base a quanto lamentato, l'Istante ha richiesto: la condanna di Enel al pagamento di € 8.240,00 (o della diversa somma, maggiore o minore, che risulterà di giustizia in base all'applicazione dei massimali e dei parametri di legge), così ripartiti: indennizzo di € 3.240,00 per interruzione del servizio (€ 6,00 x 540 gg); indennizzo da mancata risposta a n. 15 reclami/pec, nell'importo di € 5.000,00, stante la palese condotta ostruzionistica e dilatoria dell'operatore; lo storno delle fatture da agosto 2025.

Il 18 marzo 2026, l'Istante ha depositato la replica alla memoria di controparte, sottolineando che: contrariamente a quanto asserito da Enel, il disservizio non è mai cessato, come attesta lo speed test effettuato in data 18 marzo 2026, che ha rilevato una velocità di 11.72 Mbps in download, valore del tutto incompatibile con un profilo Fibra e sintomatico di un guasto persistente; l'Operatore non ha mai disposto verifiche tecniche al proprio domicilio per accertare l'effettiva erogazione del servizio all'interno dell'abitazione e quelle che afferma aver eseguito "da remoto" sono prive di valore probatorio; dalla documentazione tecnica prodotta dalla controparte, emerge l'ammissione, inaccettabile, che la linea "non è ulteriormente migliorabile a causa dell'armadio stradale saturo": in presenza di limiti tecnici strutturali insuperabili, l'operatore non avrebbe dovuto commercializzare il servizio o avrebbe dovuto dichiarare l'improcedibilità tecnica immediatamente, non dopo oltre 18 mesi di reclami ignorati.

Un siffatto comportamento configura una pratica commerciale scorretta e una violazione degli obblighi di buona fede; l'operatore risponde direttamente al consumatore della qualità del servizio, sì che eventuali inefficienze della rete o saturazioni di cabina non sono opponibili all'utente; le risposte citate da Enel sono mere comunicazioni interlocutorie e standardizzate, e, ai sensi della Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo è dovuto in assenza di un riscontro motivato e risolutivo; l'offerta di € 600,00 formulata da Enel in sede di conciliazione rappresenta un'implicita ammissione di responsabilità, che smentisce ogni odierna pretesa di corretto funzionamento della linea.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 18 marzo 2026, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Enel ha controdedotto che: il 25 marzo 2024, l'utente aderiva all'offerta di connessione "Servizio solo internet", contratto XXXXXXXXXXX con Enel Energia S.p.A.; a decorrere dal 20 maggio 2025, trasmetteva numerosi reclami scritti (20/05/2025, 04/06/2025, 22/08/2025, 12/09/2025, 29/09/2025, 28/10/2025, 15/12/2025, 31/12/2025, 14/01/2026, 28/01/2026) e segnalazioni telefoniche, lamentando il cattivo funzionamento del servizio di connettività, che riconduceva alla presunta precarietà di un palo dell'infrastruttura; Enel forniva puntuale riscontro a tutti i reclami pervenuti, mediante comunicazioni scritte del 22/05/2025, 27/05/2025, 12/09/2025, 24/09/2025, 28/10/2025, 28/11/2025, 20/12/2025, 20/01/2026 e, infine, in data 02/02/2026; a seguito delle segnalazioni, Enel effettuava sistematiche verifiche tecniche da remoto, dalle quali emergeva un disservizio saltuario, come da evidenze di sistema Radius; in merito alle segnalazioni relative alla palificazione, Enel rappresentava la propria estraneità, precisando che la competenza sugli interventi di ripristino della rete di accesso è in capo al gestore infrastrutturale Fibercop; il 30 gennaio 2026, l'utente depositava istanza di conciliazione (UG/809041/2026), reiterando le medesime doglianze; ad esito del ticket tecnico n. XXXXXX aperto verso il fornitore di rete, veniva accertato che la problematica non aveva causato una totale assenza del servizio e che la stessa era riconducibile a un degrado della linea, non al palo segnalato. Il tecnico intervenuto rilevava infatti l'impossibilità di ulteriori miglioramenti, in ragione dell'eccessiva distanza dall'armadio stradale; l'operato di Enel è sempre risultato conforme alla normativa vigente e alle disposizioni regolamentari applicabili; i disservizi lamentati dall'istante risultano episodici e non imputabili ad omissioni da parte dell'operatore; tutti i reclami sono stati gestiti nei termini previsti, con monitoraggi e verifiche tecniche costanti.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene che essa possa essere parzialmente accolta, per le ragioni e nei limiti di seguito espressi.

L'Utente ha lamentato l'interruzione del servizio dati, dal 31 agosto 2024, causata - a suo dire - dalla fatiscenza e pericolosità del palo dell'infrastruttura di Enel, presente nel proprio giardino. Enel, dal canto suo, ha affermato di avere ricevuto dall'Utente, a partire dal 20 maggio 2025, diverse segnalazioni e di avere proceduto, a seguito delle stesse, ad effettuare verifiche tecniche da remoto, dalle quali è emerso un disservizio saltuario della connessione ad internet, riconducibile non al palo telefonico, bensì ad un degrado della linea, determinato dall'eccessiva distanza dell'armadio stradale.

Dalla documentazione versata in atti, si evince che: l'Utente, con pec del 31 agosto 2024, ha segnalato ad Enel unicamente la presenza, nel proprio giardino, di un palo

telefonico per il passaggio della fibra, pericolante e fatiscente; con annotazione acquisita al fascicolo del procedimento conciliativo (UG/809041/2026), in data 4 febbraio 2026, l'Utente ha comunicato che, il 19 gennaio 2026, il palo era stato sostituito, ma che il servizio non stava ancora funzionando regolarmente, in quanto il modem non erogava il segnale e lo speed test effettuato rilevava valori di velocità in upload della connessione, inferiori a quelli contrattuali; il contratto stipulato tra le parti il 25 marzo 2024, ha fissato la velocità corrente e massima di connessione ad internet, rispettivamente, in download, a 31.95 Mbps, in upload, a 7.66 Mbps, e quella minima, in download, a 40.00 Mbps, in upload, a 4.00 Mbps; in data 5 febbraio 2026, Enel ha aperto un ticket (XXXXXX) presso l'operatore Wholesaler (Fastweb) che, dopo aver riferito della presenza di una problematica su "tratta fornitore", il successivo 6 febbraio, ha comunicato che essa consisteva non nell'assenza, bensì nel degrado della linea, riconducibile non al palo dell'infrastruttura, ma all'eccessiva distanza dall'armadio stradale, tale da rendere la linea non "ulteriormente migliorabile"; che le verifiche condotte hanno accertato una velocità corrente della linea in download di 23,7 Mbps; con ulteriore annotazione acquisita al fascicolo UG, il 7 febbraio 2026, l'Utente ha replicato alla controparte che soltanto dopo l'invio della pec di protesta del 5 febbraio, il servizio era tornato parzialmente attivo.

Si rammenta, anzitutto, che, in forza della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli organismi di telecomunicazioni sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nonché a rendere all'utente un'informazione completa riguardo, tra l'altro, alle modalità tecniche di prestazione dei servizi e alle decisioni che li riguardano.

Giova rammentare che, in tal caso, l'obbligazione indennitaria è prevista in funzione protettiva del pubblico interesse all'efficienza e alla qualità del servizio e non in funzione riparatoria di un danno eventuale, dal quale comunque prescinde. Pertanto, l'indennizzo spetta all'utente, indipendentemente dalla circostanza che si sia prodotto un danno risarcibile imputabile al dolo o alla colpa dell'operatore, per il solo fatto del mancato rispetto degli standard di qualità del servizio previsti.

Le risultanze istruttorie evidenziano che, con riferimento al periodo dal 20 maggio 2025 (data che Enel conferma essere relativa alla prima segnalazione del disservizio, non potendosi assumere, a tale fine, la pec del 31 agosto 2024, considerati i relativi contenuti sopra riferiti) al 5 febbraio 2026, l'Operatore, a fronte della contestazione di una totale interruzione dei servizi non ha prodotto documentazione dalla quale poter desumere il corretto funzionamento del collegamento ad internet o, all'opposto, l'esistenza del disservizio, la natura e la causa dello stesso, le iniziative assunte, anche presso il gestore della rete, per porvi rimedio o l'impossibilità di risolvere il guasto per causa a sé non imputabile, nonché l'informativa resa in merito all'Utente.

Soltanto il 5 febbraio 2026, risulta che Enel abbia sollecitato, tramite il Wholesaler (Fastweb), l'intervento del Provider (Fibercop), a seguito del quale è stato accertato, in data 6 febbraio 2026, che la linea era degradata, con una velocità corrente di connessione ad internet in download di 23,7 Mbps, quindi, effettivamente inferiore al corrispondente valore contrattuale, nonché a quello (40.00 Mbps) della velocità minima garantita, e non ulteriormente migliorabile per l'eccessiva distanza dal cabinet.

Al riguardo, pare opportuno mettere in evidenza che il fatto che l'Operatore si sia assunto la responsabilità di garantire contrattualmente una determinata banda minima - ovverosia la velocità minima di connessione che deve essere assicurata all'utente anche nei momenti di maggiore traffico - presuppone che lo stesso abbia preventivamente proceduto ad un'adeguata ponderazione dei fattori che avrebbero potuto incidere sul rispetto costante della stessa. In sostanza, non pare possibile configurare la distanza eccessiva dall'armadio stradale quale rischio che, per la sua non prevedibilità e calcolabilità, possa scagionare Enel dal mancato conseguimento del risultato (banda minima garantita) promesso contrattualmente all'Utente.

Tutto ciò premesso, si ritiene che Enel debba corrispondere all'Istante, per l'arco di tempo dal 20 maggio 2025 al 4 febbraio 2026 (con annotazione resa il 7 febbraio, in sede di UG, l'Utente ha comunicato che, dopo la sua pec di protesta del 5 febbraio 2026, il servizio era tornato parzialmente attivo), l'importo di € 1.560,00 (€ 6,00 x 260 gg), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, di cui all'art. 6, comma 1, del c.d. regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS) e procedere allo storno delle fatture con cui sono stati contabilizzati, per lo stesso periodo, i costi del servizio, posto che, in assenza di prestazione (fornitura del servizio), non è legittimo pretenderne il corrispettivo, nonché la somma di € 123,00 (€ 3,00 x 41 gg), per il periodo dal 5 febbraio 2026 al successivo 18 marzo (data in cui l'Utente, con il deposito della memoria di controparte, è stato da quest'ultima informato della reale causa del disservizio), quale indennizzo per malfunzionamento del servizio, ex art. 6, comma 2, del Regolamento cit.

Per il lasso di tempo da ultimo menzionato, si ritiene che i costi del servizio imputati in fattura debbano essere ridotti al 50%, trattandosi – come sopra riferito – di una erogazione discontinua della connessione dati, non di un'interruzione della stessa.

In relazione al periodo successivo al 18 marzo 2026, occorre rammentare che, in base al combinato disposto dell'art. 6-bis, comma 1, della Delibera n. 307/23/CONS con l'art. 10 della Delibera n. 156/23/CONS, l'utente, ove riscontri che i valori delle velocità minime della connessione in download ed upload, misurati con il test Ne.Me.Sys. (Network Measurement System) per due volte consecutive, distanti l'una dall'altra, almeno 30 gg, siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nel contratto, ha diritto di recedere da quest'ultimo senza costi, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o pec; in alternativa, egli ha il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad altra di prezzo inferiore, con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità ed alle caratteristiche del proprio collegamento ad internet, se presente a listino.

Nel caso di specie, l'Istante, a riprova del mancato rispetto della promessa contrattuale sulla banda minima, ha prodotto non la certificazione Ne.Me.Sys richiesta dalla normativa di settore, ma 2 speed test privi di valore probatorio, in quanto eseguiti utilizzando programmi diversi da quello istituzionale (Ne.Me.Sys). Ciò malgrado, si ritiene di poter applicare egualmente la normativa di cui alle disposizioni sopra richiamate, considerato che lo stesso Operatore ha dichiarato – come da schermata riprodotta – che il valore della velocità corrente della connessione ad internet, a seguito della verifica tecnica del 6 febbraio 2026, è di 23,7 Mgbs, ovverosia inferiore alla banda minima garantita contrattualmente. Spetta, pertanto, all'Utente decidere quale opzione

scegliere tra quelle indicate dalla normativa sopra richiamata, osservando gli adempimenti all'uopo dalla stessa prescritti.

Con riferimento, infine, alla domanda di indennizzo per mancato riscontro ai reclami (15) che non sono stati tutti prodotti, ma che l'Utente asserisce di avere esposto, si osserva che l'unico acquisito agli atti, che possa qualificarsi tale in base alla normativa di riferimento (in particolare, l'art. 1, comma 1, lett. j, del Regolamento indennizzi e 1, comma 1,lett. q), Delibera n. 255/24/CONS) è quello inoltrato con la pec del 19 gennaio 2026, cui Enel ha dato una risposta interlocutoria, rinviando, per la risoluzione delle problematiche segnalate, alla conclusione del procedimento di conciliazione allora pendente. Ad ogni modo, nel rammentare che, in base all'art. 12, u. c., del Regolamento indennizzi cit., l'indennizzo deve essere computato in misura unitaria anche in presenza di reclami reiterati o successivi, purché riferibili al medesimo disservizio, si ritiene di non accogliere la richiesta dell'istante, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR)".

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, Enel è tenuta, nei confronti della controparte, a: 1) corrispondere l'importo di € 1.560,00 (millecinquecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, per il periodo dal 20 maggio 2025 al 4 febbraio 2026, oltre agli interessi legali dalla data della domanda sino a quella di effettiva erogazione del saldo; 2) corrispondere l'importo di € 123,00 (centoventitre/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati, dal 5 febbraio 2026 al 18 marzo 2026, oltre agli interessi legali dalla data della domanda sino a quella di effettiva erogazione del saldo; 3) stornare/rimborsare il 50% del canone dell'offerta, per il periodo di discontinua erogazione del servizio dati; 4) stornare/rimborsare, per l'intero, il canone dell'offerta, per il periodo di interruzione dello stesso. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Milano, 10 settembre 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi