

**DELIBERA N. 56/2026**

**[REDACTED] / ENEL ENERGIA S.P.A.  
(GU14/825055/2026)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia 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 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 [REDACTED] del 25/03/2026 acquisita con protocollo n. 0113355 del 25/03/2026;

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 mobile, rappresenta quanto segue: «Ho richiesto varie volte le agevolazioni sul canone fibra per consumatori con disabilità avendo nel mio nucleo familiare il coniuge XXXXXXXX XXXXXXXXX X. disabile grave art. 3 c. 3 l. 104/92 invalido al 100% e titolare di indennità di accompagnamento riconosciuto da omologa tribunale di Taranto. Pur avendo ripresentato nuovamente tutta la documentazione richiesta al gestore fibra di enel energia compresa la CTU il 09/2/2026 mi viene rifiutata l'applicazione dell'agevolazione per la disabilità del coniuge anche nella fase di mediazione che si è conclusa con mancato accordo». Sulla base di tali premesse chiede l'applicazione in fattura delle agevolazioni previste per i consumatori con disabilità.

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

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «Il Sig. XXXXXXXX XXXXX XXXXX risulta titolare di contratto per il servizio fibra con la scrivente a decorrere dal 05/04/2024. In data 12/03/2025 è pervenuta la prima richiesta di riconoscimento delle agevolazioni previste per gli utenti finali con disabilità (cfr. richiesta del 12/03/2025, in allegato). In relazione alla predetta istanza, si richiamano, per quanto di competenza, le delibere AGCOM n. 290/21/CONS e n. 36/23/CONS, nonché le condizioni contrattuali accettate dall'istante (cfr. contratto, in allegato). In particolare, la delibera AGCOM n. 290/21/CONS disciplina le misure riservate ai consumatori con disabilità e contempla, tra i soggetti beneficiari, le persone invalide con gravi limitazioni della capacità di deambulazione, in possesso di verbale di handicap recante esplicito riferimento all'art. 30, comma 7, della legge n. 388/2000. La delibera AGCOM n. 36/23/CONS prevede, alle condizioni ivi indicate, il mantenimento dell'agevolazione eventualmente già riconosciuta dall'operatore cedente nei casi di trasferimento dell'utenza verso altro operatore, con riferimento ai servizi di rete fissa e mobile. Il contratto recita testualmente: [...] Nel caso di specie, come già rappresentato nel corso della fase precontenziosa e del tentativo di conciliazione, sulla base della documentazione all'epoca trasmessa e disponibile agli atti non risultavano integrati i requisiti documentali previsti dalla normativa di riferimento ai fini del riconoscimento e/o della continuità dell'agevolazione richiesta. In tal senso, con comunicazioni del 13/03/2025 e del 08/01/2026, la scrivente aveva correttamente evidenziato all'istante l'insussistenza dei presupposti normativamente richiesti, confermando il conseguente diniego e, nel corso del tentativo di conciliazione esperito innanzi al Corecom (procedimento n. UG/815117/2026) in data 25/03/2026, le Parti non hanno raggiunto un accordo, come da verbale allegato. Ciò

premessi, solo nell'ambito del presente procedimento di definizione, a seguito della produzione di ulteriore documentazione integrativa da parte dell'utente, nonché tenuto conto degli elementi istruttori emersi e del coinvolgimento del CTU del Tribunale di Taranto, la scrivente, in un'ottica meramente conciliativa e senza che ciò possa costituire riconoscimento di responsabilità, né precedente o vincolo per fattispecie analoghe, ha ritenuto di accogliere in via del tutto eccezionale la richiesta avanzata dall'istante. Pertanto, Enel Energia S.p.A. comunica di procedere all'applicazione dell'agevolazione prevista dalla normativa di settore, con decorrenza dalla data di ricezione della prima istanza, ossia dal 12/03/2025, in conformità alla delibera n. 36/23/CONS art. 1 comma 3. Si conferma altresì il riconoscimento di un rimborso complessivo pari a euro 137,98, calcolato per il periodo compreso tra il 12/03/2025 e il 31/03/2026».

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

All'esito dell'istruttoria, deve prendersi atto della cessazione della materia del contendere, atteso che, nelle more del procedimento di definizione, l'operatore convenuto ha riconosciuto retroattivamente lo sconto per le categorie protette nei confronti della parte istante, come da richiesta, con rimborso delle somme in eccedenza precedentemente incamerate. Tali circostanze sono comprovate da documentazione allegata nel fascicolo documentale del presente procedimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento per sopravvenuta cessazione della materia del contendere.

**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, 10 settembre 2026

Il Direttore  
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente  
Dott. Michele Bordo