

DELIBERA N. 99/2025

**XXXXXX XX XXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/765831/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 9/12/2025;

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. 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; 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 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;

VISTA l’istanza di LUIGI LA ROVERE del 18/07/2025 acquisita con protocollo n. 0182227 del 18/07/2025;

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 contratto per servizi di telefonia fissa e mobile di tipo privato, rappresenta: «Mancata applicazione tariffe per disabile non autosufficiente. Proveniente da operatore con tariffe agevolate sia per linea fissa che mobile, Fastweb, con una sua interpretazione della norma, asserisce che la norma prevede agevolazione per una sola linea mobile o fissa pertanto avendo agevolato la fissa non agevola la mobile. A ben leggere la norma non prevede un aut-aut difatti nella delibera vi sono due articoli il 4 prevede la fornitura di una sola linea fissa e il 5 prevede la fornitura di una sola linea mobile! Dopo le contestazioni telefoniche, Fastweb invia le fatture non applicando la tariffa agevolata richiesta per la linea mobile 34xxxxxx20. Inviato reclamo 17/04/2025 nessuna risposta ripetuto reclamo 03/06/2025 nessuna risposta ma arrivata ancora fattura con linea mobile non agevolata». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) applicazione delle tariffe agevolate; II) rimborso di tutte le somme pagate in più; III) multa esemplare per abuso di posizione dominante e discriminazione per mancata applicazione delle norme riguardanti i disabili rispetto alle altre norme commerciali.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In data 08/04/2025, veniva attivata l'utenza residenziale intestata al Sig. Xx Xxxxxx, comprensiva di cui al contratto 24.3.2025 (doc n. 1). Fastweb ha provveduto ad applicare tempestivamente l'agevolazione disabili sulla linea fissa, come da documentazione prodotta dall'utente. In data 11/04/2025, la Società ha informato il cliente, via e-mail all'indirizzo da lui indicato nel contratto (xxxxxxx@gmail.com), che l'agevolazione avrebbe potuto essere riconosciuta su una sola linea (fissa o mobile), in conformità a quanto stabilito dalla normativa vigente (doc n. 2) Per il caso di specie la disciplina di riferimento è la Delibera AGCOM n. 290/21/CONS, come modificata dalla Delibera n. 281/24/CONS. Tale assetto regolamentare prevede: • Art. 1, comma 1, lett. l): tra i beneficiari delle agevolazioni rientrano gli "invalidi con grave limitazione della capacità di deambulazione", secondo quanto attestato da idoneo verbale prodotto dall'istante. • Art. 2, comma 3: "I consumatori di cui all'art. 1, comma 1, lettere k) e l) possono richiedere solo una delle agevolazioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente provvedimento". Dunque, la normativa vieta il cumulo fra fisso e mobile, lasciando all'utente la scelta su quale tipologia di linea beneficiare dell'agevolazione. Risulta incontestato che l'istante rientri tra i soggetti della lettera l)

dell'art. 1, comma 1, avendo attestato una grave difficoltà di deambulazione; in relazione a tale categoria la normativa testualmente sancisce la non cumulabilità tra agevolazione su fisso e mobile. Fastweb ha quindi correttamente riconosciuto il beneficio sulla linea fissa, rigettando legittimamente la pretesa cumulativa sull'utenza mobile. L'operato risulta perfettamente conforme al combinato disposto degli artt. 1 e 2, comma 3, della Delibera 290/21/CONS e successive modifiche». L'operatore convenuto conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Le domande sub I), di applicazione delle tariffe agevolate, e sub II), di rimborso di tutte le somme pagate in più, possono essere trattate congiuntamente. L'utente lamenta il diniego da parte di Fastweb di applicare le agevolazioni tariffarie previste in favore di consumatori con disabilità dalla Del. n. 290/21/CONS su entrambe le linee fissa e mobile. È la stessa Del. n. 290/21/CONS, tuttavia, ad operare un distinguo, prevedendo al comma 3 dell'art. 2: «I consumatori di cui all'articolo 1, comma 1, lettere k) [“ciechi parziali”] e l) [“invalidi con gravi limitazioni della capacità di deambulazione”], possono richiedere solo una delle agevolazioni di cui agli articoli 4 e 5 del presente provvedimento». La norma deve essere chiaramente intesa nel senso che le predette categorie di consumatori possono beneficiare di uno solo tra i benefici complessivamente previsti dagli art. 4 e 5 della delibera. Deve dunque ritenersi che l'operatore convenuto abbia correttamente applicato la disciplina di settore, dandone peraltro tempestiva informazione all'interessato. Per tale ragione le richieste sub) I e sub II) non possono trovare accoglimento. Occorre infine dichiarare l'inammissibilità della domanda sub III), di “multa esemplare per abuso di posizione dominante e discriminazione per mancata applicazione delle norme riguardanti i disabili rispetto alle altre norme commerciali”, non rientrando la stessa nell'ambito delle richieste 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).

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** La richiesta formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
- 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, 9 dicembre 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco