

DELIBERA n°_12_

**XXXX XXXX / SIPORTAL SRL
(GU14/786304/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 17/03/2026;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTO il D.S.G. n. 12/Area 1/S.G. del 15/01/2026 con il quale è approvato l'atto aggiuntivo stipulato in data 30 dicembre 2025, con il quale è differito alla data del 31 marzo 2026, o comunque fino alla definizione del processo di riorganizzazione, qualora il relativo regolamento entrasse in vigore anteriormente, il termine di scadenza del contratto individuale di lavoro di dirigente del Servizio 2 “Segreteria CORECOM” della Segreteria Generale, stipulato in data 16 dicembre 2022 tra il Segretario Generale pro tempore e il dott. Gianpaolo Simone, approvato con il D.S.G. n. 918 del 22 dicembre 2022.

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 indennizzi*, come modificato 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 denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 23/10/2025 acquisita con protocollo n. 0268427 del 23/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX, rappresentata da FEDERCONSUMATORI - APS FEDERCONSUMATORI SICILIA (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa - Codice cliente/numero contratto: XXXXXXXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara in sintesi quanto segue. Dal 4 luglio 2025 il servizio internet è stato mal funzionante, con la portante dati spesso assente. In particolare, il malfunzionamento, non imputabile ad un guasto del modem in possesso della cliente, non ha permesso la corretta connessione alla linea internet durante tutto il giorno. Il pomeriggio del giorno 17 luglio 2025 un tecnico dell'azienda si è presentato presso l'abitazione riscontrando l'effettivo malfunzionamento, ha provveduto a ripristinare il servizio di connessione ad internet. Nel reclamo inoltrato da Federconsumatori si fa espressamente riferimento al fatto che il disservizio era iniziato il 4 luglio 2025. La cliente ha chiamato il servizio clienti per segnalare il disservizio,

omettendo di trascrivere i dati dell'operatore. A conferma del disservizio si allega l'andamento delle connessioni e l'andamento altalenante della connessione. L'istante per quanto sopra lamentato chiede: 1) indennizzo per i 13 giorni di assenza del servizio, come previsto dalla Delibera n. 347/18/CONS

2. La posizione dell'operatore

Siportal S.r.l. (di seguito Siportal o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Siportal contesta la richiesta formulata dall'istante del riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 6 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/Cons per una presunta assenza del servizio per tredici giorni dal 4 luglio 2025 al 17 luglio 2025 per un complessivo importo di euro 39,00. Siportal è disponibile a riconoscere l'indennizzo di euro 18,00 in applicazione del primo comma dell'art.6 dell'Allegato A al Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/Cons dal 15/07/2025, data in cui veniva aperta la segnalazione dall'utente con Ticket 222257 alle ore 15:30, al 17/07/2025 alle ore 17:22, data in cui il malfunzionamento veniva risolto. Infatti, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, il disservizio non veniva denunciato il 04/07/2025 ma il 15/07/2025 come provato dalla scheda tecnica Ticket 222257 che si deposita nel fascicolo documentale. Le stesse statistiche di connessione depositate dalla parte istante dimostrano che il servizio di connessione era perfettamente funzionante con regolare scambio dati e, comunque, si ribadisce che Siportal ha conoscenza del malfunzionamento della connessione soltanto dal momento in cui viene segnalato dai clienti nelle modalità previste dall'art.12 delle condizioni di fornitura. Il predetto articolo stabilisce che Siportal rende disponibile ai clienti l'Assistenza Clienti per inoltrare le segnalazioni di guasto all'indirizzo clienti.siportal.it, accessibile con Username e Password. In realtà l'istante, come, tra l'altro, dimostrano le statistiche di connessione dalla stessa depositate, aveva utilizzato regolarmente il servizio dal 04 luglio 2025. Se il disservizio fosse realmente iniziato il 04 luglio 2025 l'istante lo avrebbe aperto a Siportal nella stessa data e non il 15 Luglio 2025. Pertanto, si ribadisce, la disponibilità di Siportal al riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 18,00 per il disservizio dal 15 luglio 2025 al 17 luglio 2025 conformemente a quanto previsto dal primo comma dell'art.6 dell'Allegato A al Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/Cons.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. L'istante lamenta il malfunzionamento del servizio internet nel periodo compreso tra il 4 e il 17 luglio 2025, chiedendo la corresponsione dell'indennizzo. A supporto di quanto dichiarato, allega copia del reclamo inviato a mezzo PEC in data 14 luglio 2025, mediante il quale ha segnalato il guasto. L'operatore, nei propri scritti difensivi, evidenzia invece che la prima segnalazione risulta registrata soltanto in data 15 luglio 2025, come attestato dal Ticket n. 222257, e che il guasto è stato risolto in data 17 luglio 2025. Non avendo l'utente fornito elementi idonei a dimostrare l'avvenuta segnalazione del guasto in data antecedente al 14 luglio 2025, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del

Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, del medesimo Regolamento, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo complessivo, per interruzione del servizio internet, pari ad euro 18,00, determinato moltiplicando euro 6,00 per soli tre giorni, calcolati dalla data di presentazione del reclamo a mezzo PEC (14/07/2025) fino alla risoluzione del disservizio (17/07/2025).

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXX XXXX, nei confronti della Siportal Srl. La società Siportal Srl. è tenuta a corrispondere un indennizzo di euro 18,00 (diciotto/00) ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS,

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.

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.

Palermo 17/03/2026

IL PRESIDENTE

