

DELIBERA n°_6_

**XXXX XXXX / ENEL ENERGIA S.P.A.
(GU14/788039/2025)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/02/2026;

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. 109/Area 1/S.G. del 04/07/2025 con il quale è differito alla data del 31 dicembre 2025, 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 del sig. XXXX XXXX del 31/10/2025 acquisita con protocollo n. 0277084 del 31/10/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. XXXX XXXX, di seguito per brevità solo *istante o utente/cliente*, con la presente procedura ha lamentato alla società telefonica Enel Energia S.p.A. il malfunzionamento e l’interruzione del servizio di connessione internet con codice cliente XXXXXXXXX. Nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato di aver subito dal mese di aprile 2025 gravi malfunzionamenti della linea fibra quali: elevata latenza – interruzioni - uso CGNAT non dichiarato - impossibilità di poter configurare un router alternativo, disservizi segnalati con reclami PEC del 05/04/2025, 25/04/2025, 25/08/2025 e 29/09/2025. Altresì, ha significato di aver subito l’interruzione totale del servizio internet in data 28/09/2025 a causa di un guasto tecnico confermato dalla stessa società telefonica Enel Energia S.p.A. ragione per cui ha richiesto, in sede della prodromica istanza di conciliazione, un provvedimento d’urgenza (GU5/780172/2025).

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- 1) il ripristino immediato della connessione internet e la cessazione dei malfunzionamenti;
- 2) l'indennizzo per la totale interruzione del servizio dalla data del 28/09/2025 e sino al ripristino;
- 3) l'indennizzo per i prolungati malfunzionamenti della linea internet;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta, nei termini, ai reclami;
- 5) l'indennizzo per la mancata informativa e trasparenza contrattuale;
- 6) il recesso senza penali, nel caso di protrazione del disservizio.

Pochi giorni dopo il deposito dell'istanza, l'utente ha depositato la propria memoria già prodotta in itinere del provvedimento d'urgenza, nella quale ha ribadito in modo sintetico, quanto di seguito. In modo preliminare ha asserito che seppur l'operatore ha dichiarato di aver adempiuto agli obblighi contrattuali ed informativi mediante il deposito, nel fascicolo del provvedimento d'urgenza, della scheda di "trasparenza tecnica FTTH" la reale prestazione erogata non corrisponde all'offerta né rispetta le norme applicabili; proseguendo ha invece evidenziato le singole criticità ed i relativi confronti normativi. In primis ha eccepito un'imposizione non dichiarata di CGNAT / negazione di IP pubblico operata dalla società telefonica in dispregio alla normativa di settore che sancisce invece il diritto dell'utente di poter collegare proprie apparecchiature terminali (delibera Agcom n. 348/18/CONS) e di accedere senza discriminazioni al servizio internet (Reg. UE 2015/2120, art. 3, par. 1 e 3). Ne consegue da ciò che l'offerta di Enel Energia S.p.A. non è conforme atteso che il CGNAT non è stato reso trasparente in fase contrattuale (delibera Agcom n.457/24/CONS, art. 3 e 4). Riportando sempre quanto indicato nella Delibera Agcom n. 348/18/CONS ha evidenziato a carico dell'operatore la mancata fornitura dei parametri tecnici necessari all'utilizzo da parte dello scrivente di un modem proprio e non di quello imposto dall'operatore in fase contrattuale. Mentre ed in riferimento ai disservizi avuti quali instabilità, disconnessioni ed elevate latenze del servizio internet ha argomentato un mancato adempimento da parte della società telefonica alla Delibera Agcom n.156/23/CONS considerato che la delibera appena sopra indicata definisce gli indicatori di qualità minima del servizio di accesso a internet da postazione fissa, imponendo soglie precise di latenza, jitter e perdita di pacchetti. Per tale ragione l'istante ha asserito di aver diritto all'indennizzo di cui all'art.5 della Delibera Agcom n.347/18/CONS così come anche a quelli indicati negli artt. 3 e 4 per l'interruzione totale avuta del servizio internet. Ed ancora, riferendosi anche all'art. 6 della sopra citata delibera di indennizzi ha sostenuto di avere diritto anche all'indennizzo per la mancata risposta ai vari reclami PEC fatti poiché in presenza dei reclami l'operatore è tenuto a fornire risposte tempestive ed assistenza risolutiva, eventi che nel qual caso non si sono verificati. Poi facendo nuovamente riferimento alla scheda tecnica FTTH depositato da Enel Energia S.p.A. (solo in sede del GU5/780172/2025) ne ha evidenziato la tardività dell'inoltro considerato che secondo i dettami della Delibera Agcom n.

457/24/CONS l'operatore è tenuto prima della sottoscrizione del contratto, a consegnare al cliente tutte le informazioni complete sulla tecnologia utilizzata. In ultimo ha ribadito così come indicato nella legge n.481/1995, art.2 lett.g e h, i principi generali di tutela degli utenti nonché il potere sanzionatorio dell' Agcom così come indicato al successivo art. 20 della medesima legge.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Enel Energia S.p.A di seguito solo *Enel*, *società e/o operatore*, nell'ambito del contraddittorio ha depositato la memoria difensiva corredata da documentazione, con la quale ha precisato quanto di seguito. L'istante, in data 21/03/2024, in piena autonomia sul portale web dello scrivente operatore, ha sottoscritto con modalità Full Digital, il contratto di adesione all'offerta SK5247034 ed ha richiesto l'attivazione del servizio di connessione di solo internet, poi avvenuta in data 12/04/2024. Il cliente prima di confermare l'offerta scelta, sempre sul portale web di Enel nella sezione riepilogo dell'offerta, poteva ed aveva la possibilità di scaricare e prendere visione dei documenti contrattuali, che per completezza sono stati depositati agli atti del fascicolo in uno alla presente, e che nel contempo sono stati anche inseriti in seno alla memoria, nello specifico lo *screen* dimostrativo estratto dal proprio sito. Difatti, il documento "Sintesi Contrattuale", che poteva essere scaricato in autonomia dal cliente sul sito web di Enel, fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto all'art. 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36). L'utente, sempre sul portale web nella sezione "assistenza" ed al seguente link <https://www.enel.it/it-it/assistenza/fibra/trasparenza-tecnica>, aveva altresì la possibilità di visualizzare il documento "Prestazioni fornite con le offerte", scheda contenente tutte le informazioni tecniche dettagliate sul servizio offerto e non specificate nella Sintesi Contrattuale, tra cui il riferimento alla tipologia di indirizzo IP, nello specifico punto 9. " TIPOLOGIA DI INDIRIZZO IPv4 ASSEGNATO – ASSEGNAZIONE STATICA DI IPv4 PRIVATO e NAT STATICO SU IP PUBBLICO CONDIVISO", di cui copia è stata depositata in uno alla presente agli atti al fascicolo. Per quanto sopra rappresentato, quindi, le limitazioni all'utilizzo del servizio e la latenza elevata lamentate dall'istante, strettamente legate alla tecnologia CGNAT ed alla necessità di un Indirizzo IP privato, alla scarsa copertura Wi-Fi o alla congestione delle frequenze in banda condivisa, non possono essere imputate ad Enel, in quanto il Carrier Grade NAT (CGNAT), largamente utilizzato dai fornitori di servizi Internet, non comporta una gestione discriminatoria del traffico da parte del fornitore di servizio Internet (ISP Internet Service Provider) ed è conforme alle disposizioni del Regolamento (UE) 2015/2120, e quindi in alcun modo lede il principio di neutralità della rete come anche meglio riportato nei punti 2.6 e 4.3 del contratto sottoscritto ed agli atti depositato. Alcune criticità, che però esulano dalla qualità del servizio offerto da Enel, sono invece emerse nel corso del monitoraggio del modem dato in comodato d'uso all'istante, eseguito tra il 1 e 2 ottobre c.a., legate però alla scarsa copertura Wi-Fi ed una congestione sulla banda 2.4 GHz. Per tale ragione, un consulente della scrivente in data

2 ottobre ha contattato telefonicamente il cliente per fornire assistenza e prospettare le azioni da intraprendere per risolvere la problematica segnalata. Per quanto riferito dal consulente incaricato, il cliente ha richiesto come soluzione al problema, “l’apertura delle porte” del router in uso, procedura quest’ultima che non è consentita dalla tecnologia offerta da Enel né tanto meno prevista dal contratto in essere. Poi ed in relazione alla lamentata impossibilità da parte dell’utente di configurare un router alternativo, lo scrivente operatore ha ribadito così come anche specificato sia nella Sintesi Contrattuale che nella Carta dei Servizi, che il cliente può utilizzare un modem di sua proprietà che sia compatibile con l’offerta sottoscritta ed ha aggiunto che le caratteristiche dei dispositivi compatibili sono rilevabili sempre sul sito web Enel all’indirizzo: <https://www.enel.it/it/assistenza/fibra/configurazione-modem-libero>. Per le argomentazioni di cui sopra, la società ha ribadito che i malfunzionamenti riscontrati dal mese di aprile 2025 correlati all’uso della tecnologia CGNAT nonché l’esigenza del cliente di possedere un Indirizzo IP privato anche dinamico, non possono in alcun modo essere imputati alla scrivente considerato che l’offerta dell’utente, prevede determinati parametri che non possono in alcun modo, essere modificati. Proseguendo ha invece confermato che nel mese di settembre 2025, in particolare dal 28/09/2025 ore 14:14 al 29/09/2025 ore 10:56, si è verificato un disservizio massivo sulla rete ed ha evidenziato che come regolamentato dalla Carta dei Servizi, l’indennizzo previsto è pari ad euro 6,00 (sei/00) ed è dovuto, su un’esplicita richiesta, per ogni giorno di interruzione a partire dal 4° giorno. Ulteriormente ha anche significato di aver dato debite risposte ai reclami PEC dell’istante nelle rispettive date del 16/04/2025, del 22/09/2025 e del 09/10/2025 come da probante documentazione agli atti versata. Ha altresì argomentato che sia nei propri sistemi che agli atti del fascicolo del procedimento non vi è traccia del reclamo che il cliente ha asserito di aver fatto, sempre e mezzo PEC, in data 25/04/2025. Concludendo, la società telefonica alla luce di quanto sopra rappresentato ed agli atti del fascicolo documentato, ha significato l’insussistenza dei presupposti per riconoscere all’istante gli indennizzi richiesti in relazione ai disservizi lamentati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste della parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni di seguito rappresentate. In modo preliminare si evidenzia che la richiesta di cui al punto 1) quale ripristino della connessione internet e la cessazione dei malfunzionamenti risulta superata atteso che in data 29/09/2025 a seguito della richiesta di provvedimento d’urgenza (GU5/780172/2025) ed acquisito agli atti d’ufficio, la linea internet è stata ripristinata ed i malfunzionamenti sono rientrati. Premesso quanto sopra, nel caso di specie, l’istante ha lamentato il malfunzionamento del servizio internet (fibra), l’interruzione dello stesso servizio nonché vari altri disservizi quali uso CGNAT non dichiarato, impossibilità di utilizzare un modem alternativo, oltre che la tardiva risposta dati ai reclami fatti. Il cliente ha pertanto richiesto il riconoscimento degli indennizzi previsti per le doglianze di specie. L’operatore, di converso, ha sostenuto che i disservizi segnalati dall’istante non sono stati riscontrati, che taluni (CGNAT non dichiarato, impossibilità di utilizzare un

modem alternativo) non sono ad esso imputabili ed ha invece confermato “*che nel mese di settembre 2025, in particolare dal 28/09/2025 ore 14:14 al 29/09/2025 ore 10:56 si è verificato un disservizio massivo sulla rete*” ma che attesa la durata breve di tale disservizio alcun indennizzo è dovuto. Orbene, dall’istruttoria svolta e per la documentazione agli atti versata è risultato che il cliente, ha provveduto ad inoltrare all’operatore, sia in data 05/04/2025 che in data 25/08/2025, dei reclami PEC per lamentare il malfunzionamento della linea internet nonché gli altri disservizi. E’ risultato altresì che nella successiva data del 29/09/2025 ha inoltrato un altro reclamo PEC per lamentare la totale interruzione del servizio internet ragione per cui, in costanza dell’istanza conciliativa ha richiesto al Co.Re.Com. un provvedimento d’urgenza (GU5/780172/2025). Mentre, l’operatore si è limitato nella memoria, a confermare il solo disservizio avvenuto in data 28/09/2025 dalle ore 14:14 alle ore 10:56 del giorno successivo ovvero 29/09/2025 senza tuttavia produrre agli atti del fascicolo la documentazione relativa al traffico generato dalla linea internet (fibra) nel periodo intercorrente tra il mese di aprile (primo reclamo) al mese di settembre 2025 (ultimo reclamo) da cui poter effettivamente escludere la configurazione della fattispecie del malfunzionamento, così come sostenuto dall’istante. Relativamente alla fattispecie in discussione, si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom n.179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di Contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Infatti, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., ed in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore. Per quanto sopra di conseguenza, avendo l’istante dimostrato di aver provveduto a segnalare il disservizio nel mese di aprile, nel mese di agosto e successivamente nel mese di settembre ed in mancanza della prova fornita dal gestore della regolare erogazione del servizio mediante documentazione attestante il volume di traffico generato nel periodo considerato, si ritiene possa trovare applicazione l’art. 6 , comma 2 del Regolamento in cui è specificato che : “ *Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore , che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un*

indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: *"Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"*; ed al successivo comma 2 che *"Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli art. 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo"*. Ed ancora che l'art. 14, comma 4 dello stesso Regolamento prescrive che: *"Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*. Per quanto sopra riportato ne consegue che in applicazione alle norme regolamentari sopra richiamate, avendo l'istante dimostrato di aver effettuato la segnalazione entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio medesimo ed in mancanza di documentazione prodotta dall'operatore in ordine alla corretta regolarità del servizio internet fornito per tutto il periodo indicato dall'istante 05/04/2025 – 27/09/2025 si ritiene che lo stesso abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 2, di cui al Regolamento Indennizzi allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, per il disservizio patito sulla linea internet (fibra) dalla data del 09/04/2025 (vale a dire 3 giorni dopo la data del primo reclamo, data entro cui l'operatore avrebbe dovuto provvedere al ripristino del servizio secondo la Carta dei Servizi) alla data del 27/09/2025, per un periodo totale di 171 giorni e per la complessiva somma di euro 684,00 (seicentottantaquattro/00). Mentre in relazione alla totale interruzione della linea internet (fibra) avvenuta in data 28/09/2025 e ripristinata in data 29/09/2025 come da documentazione agli atti acquisita d'ufficio (GU5/780172/2025) l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo ai sensi e per gli effetti del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 2, di cui al Regolamento Indennizzi allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, per un solo giorno ovvero nella misura di euro 10,00 (dieci/00). Per quanto per sopra rappresentato, possono trovare accoglimento le richieste dell'utente e di cui ai punti 2) e 3). Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami e di cui al successivo punto 4) nella considerazione che l'operatore in sede del contraddittorio ha prodotto agli atti del fascicolo le risposte date nei termini stabili dalla Carta dei Servizi, rispettivamente nelle date del 16/04/2025, 22/09/2025 e 09/10/2025 ai reclami fatti con PEC in data 05/04/2025, in data 25/08/2025 ed il 22/09/2025 (quest'ultimo inviato in itinere del presente procedimento) e non contestate in modo formale ed in sede del contraddittorio da parte dell'utente. Mentre non possono essere trattate in questa sede sia la richiesta di cui al punto 5) in quanto tale fattispecie di disservizio non è contemplata nel Regolamento Indennizzi di cui allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS; nonché la successiva richiesta di cui al punto 6) in quanto dalla disanima della documentazione agli atti prodotta non risulta alcuna richiesta di recesso fatta dall'istante.

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società Enel Energia S.p.A. in relazione alla linea internet (fibra) con codice cliente XXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Enel Energia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, dalla notifica della presente e secondo il metodo di pagamento indicato in istanza, i seguenti importi:

- euro 684,00 (seicentottantaquattro/00) quale indennizzo ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13 comma 2, di cui al Regolamento Indennizzi allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS ;

- euro 10,00 (dieci/00) quale indennizzo ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1 e dell'art. 13 comma 2, di cui al Regolamento Indennizzi allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS.

3. Di rigettare le ulteriori richieste.

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 18/02/2026

IL PRESIDENTE

