

DELIBERA N. 19/2026/DEF

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX & XXXXXXXXXXXX/BUSINESS INTEGRATOR
SYSTEM SAGL
(GU14/788592/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/06/2026;

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 XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX & XXXXXXXXXXXX del 03/11/2025 acquisita con protocollo n. 0279098 del 03/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 3 novembre 2025, nei confronti della società Business Integrator System Sagl (da qui in avanti, per brevità, anche solo Bis o Operatore) XXXXXXXXXX XXXXXXXX X XXXXXX (d'ora in avanti per brevità anche solo XXXXXX, Parte Istante o l'Utente) contesta all'Operatore la tardiva comunicazione dei codici di migrazione richiesti, da cui sarebbe derivato il ritardo del trasferimento delle proprie utenze verso altro gestore, nonché l'illegittima fatturazione dei canoni fino alla scadenza naturale dei contratti in essere, avvenuta successivamente alla comunicazione di recesso.

In particolare, Parte Istante riporta quanto segue.

In data 28 marzo 2025, la XXXXXXXX XXXXXXXX & XXXXXX S.r.l, già titolare di 10 utenze voce e 4 utenze connettività Internet in gestione a Bis, chiedeva, tramite Pec inviata all'Operatore, i codici di migrazione per potere trasferire le utenze ad altro gestore.

In data 31 marzo 2025, Bis rispondeva senza inviare i codici di migrazione, ma paventando alla XXXXXXXXXX il pagamento di penali in caso di recesso, così definite: € 2.610,00 + € 200,00 (per il ritiro apparecchiature) in relazione contratto n. XXXXXXXX con scadenza "naturale" il 31.08.2027, per i servizi presso la sede di Via XXX; € 4.832,00 + € 200,00 (per il ritiro apparecchiature) in relazione al contratto n. XXXXXXXXXXXX, con scadenza il 28.07.2026, per i servizi presso le sedi di Milano, viale XXXX, via XXXXX, via XX XXXXX).

In pari data, XXXXXXXX chiedeva l'invio di copia dei contratti cui avrebbero dovuto riferirsi le penali paventate.

Sempre in data 31 marzo 2025, su insistenza di XXXXXX, Bis provvedeva all'invio di codici che, tuttavia, risultavano non conformi e quindi inadatti alla migrazione.

In data 18 aprile 2025, XXXXXX inviava nuovo sollecito di invio dei codici corretti, cui Bis, il 28 aprile 2025, riscontrava anticipando unicamente l'emissione di una fattura di chiusura, "con tutti i canoni fino a scadenza naturale del contratto visto i codici di migrazioni inviati nella mail precedente".

Parte istante, visionati i contratti ricevuti da BIS, ne contestava la validità ed efficacia. In particolare, in data 8 maggio 2025, XXXXXX, per il tramite del proprio legale di fiducia, inviava una comunicazione all'Operatore in cui, fra l'altro:

1) rilevava che la proposta di abbonamento XXXXXXXXXXXX datata 28.07.2023, non risultava essere stata sottoscritta dal legale rappresentante della società, né da altra persona eventualmente dalla stessa autorizzata; pertanto, inviava formale comunicazione di disconoscimento di firma, ai sensi e per gli effetti dell'art. 214 c.p.c.;

2) evidenziava che il documento XXXXXXXX del 28.07.2023 non costituiva in ogni caso valido titolo per qualsivoglia pretesa nei confronti della XXXXXXXXXXXX, mancando addirittura dell'indicazione sulla durata del contratto e sugli oneri di risoluzione;

3) evidenziava, che la pretesa di costi di recesso (paventati con comunicazione del 31 marzo 2025) risulta priva di fondamento giuridico, perché la proposta contrattuale XX-XXXXXXXXXX del 2.7.2024 non può definirsi un contratto di comunicazione elettronica conforme alle prescrizioni di legge e regolamentari vigenti (in particolare, al Decreto

Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 e ss. mm. e ii., c.d. “Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche”, d’ora in avanti Nuovo CCE, all’Allegato B alla delibera Agcom 307/23/CONS, c.d. Regolamento Contratti”);

4) rilevava, infine, che i codici di trasferimento dell’utenza forniti in data 31 marzo 2025 non risultavano funzionali alla migrazione con portabilità del numero verso l’operatore Recipient interpellato.

Successivamente, in data 22 maggio 2025, finalmente venivano forniti da Bis i codici di migrazione funzionali allo scopo.

Con pec del 30 maggio 2025, Bis contestava il lamentato ritardo nell’invio dei codici di migrazione e diffidava XXXXX XXXXX a confermare la propria intenzione di disconoscere formalmente la firma apposta sul documento XXXXXXXXX.

Parte Istante forniva riscontro con pec del 6 giugno 2025, in cui confermava le contestazioni sollevate nei confronti di Bis e la diffidava “a corrispondere a vantaggio della XXXXXXXX gli indennizzi previsti dall’ art. 7 comma 1 e dall’ art. 12 di cui Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) visto che i codici di migrazione corretti sono stati forniti solo il 22 maggio 2025, nonostante una prima richiesta avanzata in data 31 marzo 2025”.

In data 20 giugno 2025, la XXXXX inviava la comunicazione di recesso. A seguito del recesso, la Bis inviava alla parte istante le fatture XXXXXXXX del 30/09/2025 di euro 3.689,28 EURO e XXXXXXXXXX del 30/09/2025 di euro 2.420,48 EURO, che XXXXX contestava in data 6 ottobre 2025.

Tutto ciò premesso, XXXXXX formula le seguenti richieste:

1) storno delle fatture n. XXXXX del 30/09/2025 di euro 3.689,28 e n. XXXX del 30/09/2025 di euro 2.420,48, in quanto illegittime ed infondate, con l’emissione delle relative note di credito;

2) pagamento a vantaggio della XXXXXXXX degli indennizzi previsti dall’ art. 7 comma 1 e dall’ art. 12 di cui Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, per ritardo nella migrazione a causa del tardivo invio dei codici richiesti a partire da marzo 2025.

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore non ha depositato memorie e/o documenti nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale, di cui all’All. A alla Delibera 203/18/CONS, come da ultimo modificato dall’Allegato B alla Delibera n. 194/23/CONS (c.d. Regolamento di procedura), né ha nominato un proprio delegato.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento di procedura.

Dall’istruttoria condotta le richieste di parte istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

L'istante lamenta un ritardo nella migrazione ad altro operatore causato, a suo dire, dal ritardo nell'invio dei codici di migrazione corretti da parte di Bis, e chiede pertanto un congruo indennizzo ai sensi dell'art. 7 del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.); inoltre, contesta le fatture esponenti i costi di recesso, chiedendone lo storno integrale, e disconosce la firma apposta sul contratto XX-XXXXXX del 28 luglio 2023, nonché la validità ed efficacia di entrambi i contratti (XX-XXXXXX del 2 luglio 2024 e XXXXXXXX del 28 luglio 2023) perché privi dei requisiti stabiliti dal c.d. "Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche", dal Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione del 17 dicembre 2019, e dall'Allegato B alla delibera Agcom 307/23/CONS.

1) Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardo nella migrazione a causa del tardivo invio dei codici corretti, la stessa può essere accolta seppur nei limiti che saranno qui indicati qui di seguito. In atti sono presenti le richieste di invio dei codici del 28 marzo 2025 e del 18 aprile 2025.

È del pari in atti pec del 6 maggio 2025 con cui il legale della società istante, lamentando il mancato invio dei codici corretti, precisa "i codici di trasferimento dell'utenza forniti in data 31 marzo 2025 (...) non risulterebbero essere funzionali alla migrazione con portabilità del numero verso l'operatore Recipient interpellato". Dalla documentazione in atti emerge in effetti un riscontro alla richiesta dell'utente, datato 31 marzo 2025, con l'invio di codici di migrazione.

Dalla ricostruzione della parte istante, si tratterebbe di codici non funzionali al trasferimento dell'utenza, ma nella richiesta del 18 aprile 2025 l'utente non fa alcun riferimento all'erroneità o non utilizzabilità dei codici ricevuti il 31 marzo 2025, né vi è evidenza di reclami o segnalazioni volti a contestare la correttezza di quanto ricevuto.

Ad ogni modo, alla richiesta del 18 aprile 2025 non segue alcun riscontro, sino all'invio di un elenco completo dei codici di migrazione del 22 maggio 2025, successivamente al sollecito del legale. Da quanto ricostruito sino a qui, risulta dunque quale fatto incontestato il ritardo nell'invio dei codici, con un conseguente ritardo nell'avvio della procedura di trasferimento ad altro gestore, la cui responsabilità, in mancanza di prova contraria, risulta attribuibile all'Operatore.

Ne deriva il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo. Nel caso di specie, tale indennizzo andrà calcolato moltiplicando il parametro giornaliero di € 3,00, derivante dall'applicazione dell'art. 7, comma 1, e dell'art. 13, comma 3, del citato Regolamento Indennizzi, per i 34 giorni di ritardo compresi tra il 18 aprile 2025 (data in cui vengono richiesti nuovamente i codici di migrazione, già inoltrati dall'Operatore il 31 marzo) e il 22 maggio 2025 (data di invio dell'elenco completo dei codici), per un totale di euro 102,00.

2) Quanto alla richiesta di storno delle due fatture nn. XXXXXXX del 30/09/2025 di euro 3.689,28 e XXXXXXX del 30/09/2025 di euro 2.420,48, si rileva quanto segue. Sulla base della documentazione in atti emerge che le due fatture sono riferibili ai costi conseguenti al recesso anticipato dai contratti nn. XXXXXXXXX del 2 luglio 2024 (fattura n. XXXXXXXXX) e XXXXXXX del 28 luglio 2023 (fattura n. XXXXX). Con riguardo a quest'ultimo, l'istante non ha contestato l'assenza di un contratto (tanto che ha richiesto i codici di migrazione anche per i servizi per la sede di XXX XXXX di Milano) ma si è

limitato a disconoscerne la firma, senza tuttavia assolvere all'onere probatorio di produrre agli atti della presente controversia il contratto asseritamente sottoscritto. Pertanto, nel presente giudizio, non può tenersi conto del disconoscimento della firma da parte dell'istante.

Ciò premesso, al fine della decisione della presente controversia occorre riepilogare il quadro normativo di riferimento in materia di recesso. Con deliberazione n. 307/23/CONS, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha dato attuazione alla previsione di cui all'art. 98 septies-decies, comma 1, del d.lgs. 259/2003 (Nuovo codice delle comunicazioni elettroniche, c.d. Nuovo CCE) disciplinando le condizioni e le modalità affinché le procedure di recesso non fungano da disincentivo al cambiamento di fornitore di servizi di comunicazione elettronica. Tale normativa ha mantenuto tuttavia in vigore la disciplina di cui al c.d. Decreto Bersani (decreto-legge n. 7/2007, come modificato dalla legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40), nonché le disposizioni in materia di costi di recesso dettate dalle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, di cui alla delibera n. 487/18/CONS,

Ciò chiarito, il recesso di XXXXXXXXXX, comunicato in data 20 giugno 2025 può qualificarsi come "anticipato" rispetto alla scadenza di entrambi i contratti, sottoscritti rispettivamente il 31 luglio 2023 e il 2 luglio 2024, anche tenendo conto della durata ridotta a 24 mesi per effetto del Regolamento contratti. L'art. 13, comma 8, delle Condizioni Generali di Contratto di BIS, prevede, in caso di recesso anticipato, l'obbligo di corrispondere tutti i canoni residui fino alla scadenza naturale: "In caso di risoluzione o di recesso anticipato da parte del Cliente dal Contratto e/o di uno o più Servizi rimane comunque valida l'obbligazione del Cliente al pagamento dei Corrispettivi di ciascun Servizio e le obbligazioni assunte con la sottoscrizione del presente Contratto e dei suoi Allegati". Trattasi, quindi, di "multa penitentialis" disciplinata dall'art. 1373, terzo comma del c.c., da corrispondersi in caso di recesso anticipato, la cui determinazione è lasciata all'autonomia delle parti. Tale clausola va valutata alla luce della normativa in materia di costi di recesso. Si tratta di una clausola, inserita - come detto - nelle condizioni generali di contratto, predisposta unilateralmente dall'operatore e destinata, sia da un punto di vista sostanziale che da un punto di vista meramente formale, a regolare una serie indefinita di rapporti contrattuali e che quindi soggiace alla disciplina dei contratti "per adesione" di cui all'art. 1 del decreto-legge n. 7/2007, come modificato dalla legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40 (c.d. Decreto Bersani).

In proposito, Agcom – con una nota integrativa alle Linee Guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS ("Integrazione al punto 3 delle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della Legge n. 40/2007" del 7 agosto 2008) – ha esteso le tutele in materia di recesso dal decreto Bersani anche alle piccole e medie imprese, riconoscendo che questi soggetti, pur non essendo consumatori, non dispongono di un reale potere negoziale e si trovano di fatto ad accettare condizioni predisposte unilateralmente dall'operatore. La multa penitenziale prevista in caso di recesso anticipato dalle condizioni generali del contratto dell'operatore è pertanto incompatibile con la disciplina del recesso prevista dall'art. 1, comma 3, del decreto Bersani, applicabile alla presente controversia ("i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione

elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle... In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio ...) in quanto introduce una voce di spesa per il recesso non prevista dalla citata normativa e da quanto più dettagliatamente tipizzato dalle citate Linee guida di cui alla Del. 487/18/CONS. Si ritiene dunque che gli importi esposti nelle fatture n. XXXXXXXXXXXX e n. XXX (entrambe emesse il 30/09/2025) dovranno essere integralmente stornati in quanto riferiti esclusivamente all'addebito dei canoni residui (ossia sino alla scadenza del contratto) successivi al recesso, e da ritenersi, pertanto, non dovuti.

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX XXXXXX XXX XXXXX nei confronti di Business Integrator System Sagl. Business Integrator System Sagl è tenuta a: 1) corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 102,00 (euro centodieci/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare integralmente le fatture n. XXXX del 30/09/2025 e n. XXXXX del 30/09/2025. L'operatore Business Integrator System Sagl è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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.

Milano, 16 giugno 2026

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi