AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 82/2026

[redacted] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/840668/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTA l'istanza di [redacted] del 16/05/2026 acquisita con protocollo n. 0181472 del 16/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

l'utente, titolare dell'utenza fissa n. [redacted] riferisce di avere chiesto la cessazione della linea mediante PEC del 9 settembre 2025. Deduce che, nonostante il decorso del termine di trenta giorni, TIM avrebbe continuato a emettere fatture e solleciti di pagamento senza dare seguito alla disdetta. L'istante dichiara di avere pagato il mese di ottobre e di avere successivamente trasmesso per e-mail le ricevute della PEC,

reiterando la richiesta di chiusura anche mediante segnalazioni telefoniche. Riferisce ulteriori richieste di pagamento per fatture sino al mese di gennaio e sostiene che, alla data dell'istanza, la linea non fosse ancora cessata. Chiede l'annullamento delle fatture non dovute e, ove spettanti, i rimborsi delle somme corrisposte. Il formulario non contiene una quantificazione degli importi né una domanda espressa di indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

l'operatore chiede il rigetto dell'istanza. Descrive il documento prodotto dall'utente come una stampa della PEC del 9 settembre 2025, con oggetto "disdetta sollo [redacted] e modulo di recesso allegato, e ne contesta la ricezione per assenza delle ricevute PEC di accettazione e di avvenuta consegna. L'operatore deduce inoltre la mancata produzione di riscontri dei successivi solleciti, delle fatture contestate e dei pagamenti. Sostiene che non siano dimostrati il perfezionamento del recesso, l'illegittimità della fatturazione successiva e gli importi da annullare o rimborsare. Tali deduzioni sono difese di parte: il loro contenuto va confrontato con la documentazione effettivamente acquisita e utilizzabile nel procedimento e non può sostituirne l'esame.

3. Motivazione della decisione

preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti da entrambi le parti e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la scarsissima documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate sia dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato: la controversia riguarda la mancata lavorazione del recesso e la conseguente prosecuzione della fatturazione. La selezione nel formulario della voce "Addebito per costi di recesso/disattivazione" non restringe l'esame alla sola eventuale spesa di chiusura, poiché la descrizione dei fatti e le richieste individuano chiaramente la contestazione dei corrispettivi successivi alla disdetta. La domanda di annullamento è quindi intesa come richiesta di storno degli addebiti non dovuti e la domanda di eventuale restituzione come richiesta di rimborso delle somme indebitamente pagate. L'assenza di una quantificazione numerica non costituisce, di per sé, una ragione autonoma di inammissibilità: occorre distinguere la comprensibilità della domanda dalla prova dei suoi presupposti. L'esame di merito contenuto nella presente proposta presuppone il riscontro del verbale relativo al procedimento UG/817866/2026 e della tempestività della domanda ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del Regolamento di procedura. La data di conclusione della conciliazione non è ricavabile dai due documenti esaminati. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto-legge n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, il recesso dai contratti di comunicazioni elettroniche non può essere ostacolato da ritardi ingiustificati e non può essere assoggettato a un preavviso superiore a trenta giorni. Il recesso è un atto unilaterale recettizio. In forza degli articoli 1334 e 1335 del codice civile, la dichiarazione produce effetti quando perviene al destinatario, con presunzione di conoscenza al suo arrivo all'indirizzo di quest'ultimo. Non è necessario provare che il destinatario abbia

materialmente letto la comunicazione. In caso di trasmissione mediante PEC, la ricevuta di avvenuta consegna costituisce il riscontro tipico dell'arrivo alla casella destinataria. La ricevuta di accettazione documenta invece l'accettazione del messaggio da parte del gestore del mittente e non equivale alla prova della consegna. La sola stampa del messaggio inviato e il modulo predisposto non sono, in assenza di altri riscontri, sufficienti a dimostrare che il recesso sia pervenuto all'operatore nella data indicata. Non è tuttavia condivisibile l'affermazione secondo cui le ricevute PEC sarebbero le uniche prove astrattamente utilizzabili. Possono rilevare anche un riscontro dell'operatore, una protocollazione o altri elementi attendibili che dimostrino la ricezione e il contenuto della richiesta. Neppure è corretto porre integralmente a carico dell'utente la prova di ogni aspetto del rapporto: all'istante compete la dimostrazione della comunicazione di recesso e del suo arrivo, mentre all'operatore compete, ove tale presupposto sia provato, giustificare la gestione della richiesta e le poste economiche contestate. Ciò premesso, le domande di storno e rimborso non posso trovare accoglimento in quanto nei due documenti depositati agli atti (formulario dell'utente e memorie difensive dell'operatore) non è disponibile la ricevuta di avvenuta consegna della PEC del 9 settembre 2025 né un diverso riscontro che consenta di accertare la ricezione della disdetta in quella data. L'istante afferma di avere trasmesso le ricevute mediante e-mail, mentre TIM ne contesta la produzione; tale contrasto richiede il controllo dei documenti effettivamente presenti nel fascicolo completo. Tale controllo conferma che non è provato l'arrivo del recesso o di un successivo sollecito contenente un'inequivoca richiesta di cessazione, pertanto, non è possibile fissare la decorrenza della chiusura contrattuale e dichiarare non dovuti i corrispettivi in ragione di una cessazione già maturata. Il 9 ottobre 2025, corrispondente al decorso di trenta giorni dal 9 settembre, costituirebbe una data rilevante solo ove fosse provata la ricezione della disdetta il 9 settembre 2025; non può essere assunto come data di cessazione accertata sulla sola allegazione dell'invio. Non sono inoltre incluse nei due file esaminati le fatture e le relative causali, i periodi di competenza o i documenti di pagamento. In particolare, la dichiarazione di avere pagato il mese di ottobre non consente di individuare l'importo da restituire e le voci riferite a un periodo eventualmente successivo alla cessazione. Una fattura emessa dopo il recesso può contenere somme riferite a periodi precedenti: l'emissione successiva non rende automaticamente indebita l'intera fattura. Per le suddette carenze le domande di storno e rimborso devono essere respinte nel merito per mancata dimostrazione dei relativi presupposti. La proposta di rigetto non si fonda, pertanto, sulla presunta verità della negazione di TIM, né su un'automatica inammissibilità per genericità della domanda. Si fonda esclusivamente sull'insufficienza della prova.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 16/05/2026, per i motivi di cui in premessa.

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.

Napoli, lì 12/11/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo