AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 61/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VOIPVOICE XXX

(GU14/842296/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/11/2026;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*";

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 21/05/2026 acquisita con protocollo n. 0XXX del 21/05/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/11/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 15/05/2026, la società istante ha presentato in data 21/05/2026 istanza di definizione nei confronti di VOIPVOICE XXX, d'ora in poi VOIPVOICE, dichiarando quanto segue.

"Il cliente ha provveduto alla migrazione dei servizi dati (linea n. XXXXXX) in data 12/02/2025 e, successivamente, alla migrazione delle utenze voce n. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX in data 17/02/2025, verso altro operatore, cessando di fatto ogni rapporto operativo con il precedente gestore.

Nonostante la completa migrazione sia delle linee voce che dei servizi dati, il precedente operatore ha continuato ad emettere fatture per servizi non più attivi e non più nella disponibilità del cliente.

In data 01/04/2025, tramite comunicazione email del proprio referente, l'operatore ha confermato espressamente la disdetta delle numerazioni, rendendo del tutto ingiustificata la prosecuzione del ciclo di fatturazione nel periodo precedente.

Solo a seguito dell'invio della disdetta formale, l'operatore ha cessato l'emissione di nuove fatture; tuttavia, continuano tutt'oggi ad essere inviati solleciti di pagamento

relativi alle fatture emesse nel periodo compreso tra la migrazione delle linee e la disdetta, sebbene tali importi si riferiscano a servizi inesistenti e non dovuti.

A fronte del perdurare degli addebiti, in data 19/06/2025 è stato inviato reclamo e disdetta formale tramite PEC, con contestazione delle fatture n. XXX e XXX e richiesta di cessazione definitiva del ciclo di fatturazione.

In data 01/07/2025 è stato inoltrato un ulteriore reclamo PEC, allegando le schermate attestanti l'avvenuta migrazione e la stessa comunicazione email dell'operatore che confermava la disdetta delle numerazioni.

Ad oggi, nessuno dei reclami trasmessi ha ricevuto risposta, mentre persistono solleciti di pagamento relativi a fatture già formalmente contestate e riferite a un periodo in cui nessun servizio risultava attivo.

Tentativo di conciliazione con mancato accordo in quanto l'operatore non presente in udienza".

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) Storno integrale delle fatture n. XXX e XXX, riferite a servizi non più attivi e non dovuti (329,03 €);

b) Cessazione definitiva del contratto senza applicazione di costi o penali;

c) Regolarizzazione della posizione amministrativa, con cessazione di ogni sollecito e pretesa economica;

d) Indennizzi per mancata risposta ai 2 reclami (300 + 300 €).

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 03/07/2026, l'operatore ha chiesto il rigetto delle istanze di parte attrice ritenendo "documentalmente smentito" l'assunto di fondo dell'istanza secondo cui, con la migrazione verso altro operatore dei servizi dati (12/02/2025) e delle utenze voce (17/02/2025), sarebbe cessato «di fatto ogni rapporto operativo con il precedente gestore», sicché ogni successiva fatturazione riguarderebbe «servizi inesistenti e non dovuti».

L'operatore precisa infatti che il rapporto contrattuale comprendeva una pluralità di servizi autonomi, dei quali soltanto alcuni sono stati oggetto di migrazione, mentre per i restanti — mai disdettati prima della PEC del 19/06/2025 e, in parte, per loro stessa natura tecnica non suscettibili di migrazione — i canoni sono stati legittimamente fatturati sino alla cessazione, mentre i canoni erroneamente addebitati per compensazione.

In particolare:

1) Il rapporto contrattuale tra l'istante e VoipVoice aveva ad oggetto una pluralità di servizi autonomi e partitamente fatturati: (i) il servizio di accesso a internet in tecnologia FTTC (profilo FTTC NEXT 30MB, circuito A21001233, linea n. XXXXXX); (ii) le numerazioni voce n. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX; (iii) la connettività radio VoipAir Mistral 30MB-3MB (801672-314886-21), erogata mediante antenna concessa in comodato d'uso; (iv) il servizio cloud VoipCloud 4; (v) due opzioni router, con apparati in uso al cliente. La composizione del rapporto emerge con evidenza dalle fatture, che espongono distintamente i singoli canoni (cfr. fatture n. XXX del 07/05/2025 e n. XXX del 07/06/2025, di € 198,98 ciascuna: doc. 2 e doc. 3).

2) In data 12/02/2025 il servizio di accesso FTTC risultava migrato verso altro operatore; in data 17/02/2025 venivano migrate le tre numerazioni voce (come da schermate allegate alla stessa istanza). La migrazione, tuttavia, non riguardava — né avrebbe potuto riguardare — gli ulteriori servizi: la connettività VoipAir, quale collegamento radio erogato su infrastruttura dell'operatore, non è per sua natura suscettibile di migrazione; del pari, il servizio cloud e le opzioni router non transitano con la portabilità della risorsa di accesso o della numerazione.

3) Per tali servizi ulteriori l'istante non inviava alcuna disdetta. Essi restavano dunque attivi e nella piena disponibilità del cliente — con gli apparati mai restituiti — e i relativi canoni continuavano legittimamente a maturare.

4) L'e-mail del 01/04/2025, allegata all'istanza e su cui l'avversa ricostruzione interamente si fonda, lungi dal confermare una pretesa disdetta dell'intero rapporto, conteneva la ricognizione — riferita a una pluralità di clienti presentati dal medesimo consulente — dei costi di disdetta applicati alle numerazioni migrate, con l'impegno di emettere le corrispondenti note di credito a storno (per l'istante: € 39,90 per ciascuna delle tre numerazioni voce). Nessun riferimento, in quella comunicazione, alla cessazione dei servizi non migrati.

5) Soltanto in data 19/06/2025, a seguito dei solleciti di pagamento, il consulente dell'istante (XXX – Tutela 5.0, nella persona del sig. XXX) chiedeva chiarimenti («non si capisce bene cosa state continuando a fatturare»); VoipVoice rispondeva lo stesso giorno, alle ore 10:35, elencando puntualmente i servizi ancora attivi, per i quali non era pervenuta disdetta né erano stati restituiti gli apparati: connettività VoipAir, spazio cloud, FTTC e due router (doc. 4).

6) In pari data, con PEC delle ore 9:47, il consulente formalizzava il «reclamo contestazione fatture – disdetta». VoipVoice rispondeva con PEC del 27/06/2025 — otto giorni dopo — confermando la disdetta di tutti i servizi «senza costi», dando atto che la connettività FTTC risultava migrata sin dal 12/02/2025 e preannunciando l'emissione di una nota di credito a storno del canone mensile FTTC (€ 54,90 oltre IVA) addebitato nelle fatture successive alla migrazione (doc. 5).

7) Con nota di credito n. 295 del 27/06/2025 VoipVoice stornava integralmente i canoni FTTC addebitati nelle fatture n. 26527 del 07/03/2025, n. XXX del 07/04/2025, n. XXX del 07/05/2025 e n. XXX del 07/06/2025, per complessivi € 267,91 IVA inclusa, portati in compensazione (doc. 6).

8) In data 01/07/2025 il consulente inviava una seconda PEC, di contenuto sostanzialmente reiterativo della prima; lo stesso giorno la Società tentava il contatto telefonico e, non riuscendovi, chiedeva per iscritto di essere ricontattata ai propri recapiti (doc. 7). Seguiva, in data 11/07/2025, il riscontro nel merito, nell'ambito di una complessiva ricognizione delle posizioni dei clienti presentati dal medesimo consulente, con indicazione, per l'istante, del saldo residuo di € 329,03, senza applicazione di alcun costo di disdetta (doc. 8).

9) La replica del consulente del 21/07/2025 è, sul punto, decisiva: «XXX le migrazioni delle numerazioni sono state fatte a Febbraio 2025, ma la disdetta è stata inviata non immediatamente, è possibile venirci incontro e considerare la chiusura da marzo 2025?» (doc. 8). Il tardivo invio della disdetta è dunque circostanza espressamente ammessa dalla stessa parte istante, che infatti non pretendeva l'azzeramento del dovuto, ma sollecitava una chiusura transattiva «da marzo 2025».

10) Seguivano l'ulteriore proposta transattiva del 29/07/2025 (storno della fattura di aprile n. XXX contro pagamento della fattura di marzo n. XXX) e la risposta del 13/08/2025, con cui VoipVoice ribadiva che gli importi residui — € 329,03 in linea capitale, al netto della nota di credito, in parte compensata — erano dovuti, riferendosi a servizi rimasti attivi e regolarmente fatturati (doc. 9).

11) Rimasto insoluto il credito, in data 03/03/2026 VoipVoice trasmetteva a mezzo PEC il sollecito di pagamento con preavviso di ingiunzione (doc. 10). Ne seguivano il tentativo di conciliazione UG/XXX/2026, conclusosi con verbale di mancato accordo del 15/05/2026, e l'odierna istanza di definizione del 21/05/2026".

DIFFERENZA TRA MIGRAZIONE E RECESSO: SULL'ASSENZA DI DISDETTA DEI SERVIZI ULTERIORI.

La procedura di migrazione tra operatori ha ad oggetto la singola risorsa di accesso o di numerazione trasferita e determina la cessazione del solo servizio migrato, non già lo scioglimento dell'intero rapporto contrattuale, quando questo — come nella specie — abbia ad oggetto una pluralità di servizi autonomi, alcuni dei quali tecnicamente estranei al perimetro della portabilità.

Per i servizi non migrati, lo scioglimento del vincolo postula l'esercizio del recesso, vale a dire una manifestazione di volontà espressa, comunicata all'operatore nelle forme previste (art. 1373 c.c.; art. 1, comma 3, L. 6 febbraio 2007, n. 40, che garantisce all'utente la facoltà di recesso senza penali, ma non lo esonera dall'onere di esercitarla).

In difetto, il contratto continua a produrre i propri effetti obbligatori ai sensi dell'art. 1372 c.c. e i canoni dei servizi rimasti attivi e disponibili sono dovuti.

Quanto al riparto probatorio, spetta all'utente che invochi la non debenza dei corrispettivi dimostrare il fatto estintivo dedotto, ossia l'avvenuta e tempestiva comunicazione della disdetta (art. 2697, comma 2, c.c.; per il generale criterio di riparto, Cass., Sez. Un., 30 ottobre 2001, n. 13533).

Nel caso di specie tale prova non solo manca, ma è positivamente esclusa dalle stesse dichiarazioni della parte: il consulente dell'istante, con l'e-mail del 21/07/2025, ha espressamente riconosciuto che «la disdetta è stata inviata non immediatamente» (doc. 8), così ammettendo — con dichiarazione che rileva anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. — che sino alla PEC del 19/06/2025 nessuna disdetta era stata trasmessa.

Ricevuta la disdetta, VoipVoice l'ha accettata senza applicare costo alcuno, con decorrenza immediata e con contestuale storno dei canoni del servizio FTTC erroneamente fatturati per il periodo successivo alla migrazione (doc. 5 e doc. 6).

La condotta della Società è stata dunque pienamente conforme a correttezza e buona fede (artt. 1175 e 1375 c.c.), oltre che al quadro regolamentare.

SULL'INFONDATEZZA DELLA DOMANDA DI STORNO INTEGRALE DELLE FATTURE NN. XXX E XXX.

La domanda di storno integrale delle fatture n. XXX del 07/04/2025 e n. XXX del 07/05/2025 muove dall'erroneo presupposto che esse si riferiscano, nella loro interezza, a «servizi inesistenti».

Al contrario, ciascuna fattura, dell'importo di € 198,98, espone partitamente: il canone FTTC (€ 54,90 oltre IVA), unico riferibile al servizio migrato; nonché i canoni della connettività VoipAir Mistral, del servizio VoipCloud 4 e delle due opzioni router, tutti relativi a servizi pacificamente attivi, mai disdettati e con apparati mai restituiti (doc. 2 e doc. 3).

La componente non dovuta è già stata integralmente stornata: con la nota di credito n. XXX del 27/06/2025 (€ 267,91 IVA inclusa) VoipVoice ha eliminato i canoni FTTC di tutte e quattro le fatture successive alla migrazione, ivi compresa la n. XXX del 07/03/2025 già saldata, il cui storno è stato portato in compensazione (doc. 6).

Il conteggio è agevole: le fatture insolute nn. XXX, XXX e XXX ammontano a complessivi € 596,94 (€ 198,98 ciascuna); detratta la nota di credito di € 267,91, residua l'importo di € 329,03.

Non a caso, la stessa quantificazione avversaria coincide con il saldo comunicato da VoipVoice sin dall'11/07/2025 (doc. 8): saldo che, però, attiene esclusivamente ai

canoni dei servizi diversi dall'accesso FTTC, erogati e rimasti nella disponibilità dell'istante sino alla cessazione.

Non vi sono, pertanto, importi non dovuti e la domanda di storno è priva di fondamento perché il credito residuo di € 329,03 resta integralmente dovuto, con riserva di recupero nelle sedi competenti.

SULL'INSUSSISTENZA DEGLI INDENNIZZI PER MANCATA RISPOSTA AI RECLAMI.

L'istante domanda € 600,00 (€ 300 + € 300) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 19/06/2025 e del 01/07/2025, assumendo che «nessuno dei reclami trasmessi ha ricevuto risposta».

L'affermazione è documentalmente smentita.

L'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) presuppone che l'operatore non abbia fornito riscontro al reclamo entro il termine previsto dalla carta dei servizi, comunque non superiore a quarantacinque giorni (art. 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP), e matura nella misura di € 2,50 per ogni giorno di ritardo eccedente tale termine.

Quanto al primo reclamo: alla PEC del 19/06/2025 (ore 9:47) VoipVoice rispondeva con PEC del 27/06/2025 — otto giorni dopo — indirizzata alla stessa casella PEC del consulente mittente, con contenuto pienamente satisfattivo: conferma della disdetta di tutti i servizi senza costi, riconoscimento della migrazione FTTC del 12/02/2025 e preannuncio della nota di credito, emessa in pari data (doc. 5 e doc. 6).

Peraltro, già lo stesso 19/06/2025, alle ore 10:35, la Società aveva riscontrato la coeva richiesta di chiarimenti, elencando i servizi attivi (doc. 4).

Quanto al secondo reclamo del 01/07/2025: esso era meramente reiterativo del primo, già riscontrato, e ha comunque ricevuto: (i) riscontro interlocutorio in pari data, con tentativo di contatto telefonico e richiesta scritta di essere ricontattati (doc. 7); (ii) riscontro nel merito con la comunicazione dell'11/07/2025, recante l'analitica ricognizione della posizione e l'indicazione del saldo residuo (doc. 8); (iii) ulteriori riscontri nell'ambito dell'interlocuzione proseguita sino al 13/08/2025 (doc. 9).

Nessun ritardo, dunque, rispetto al termine di quarantacinque giorni: il presupposto stesso dell'indennizzo difetta in radice.

Né rileva che le risposte non siano state integralmente adesive alle pretese: ai fini dell'art. 12 è sufficiente un riscontro motivato, che ponga l'utente in condizione di conoscere le ragioni dell'operatore, non essendo l'indennizzo correlato all'esito del reclamo ma alla sola inerzia dell'operatore, qui insussistente.

In ogni caso, per costante orientamento, la reiterazione di reclami di identico contenuto non moltiplica gli indennizzi, che vanno se del caso riferiti a un unico disservizio informativo.

SULLE ULTERIORI DOGLIANZE E DOMANDE.

Le residue voci dell'istanza non hanno miglior sorte.

La lamentata «doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori» è insussistente: nessun servizio è stato fatturato due volte, né VoipVoice ha fatturato servizi contestualmente erogati dall'operatore subentrante; i canoni FTTC addebitati dopo la migrazione — unica ipotesi astrattamente riconducibile alla fattispecie — sono stati integralmente stornati con la nota di credito n. 295 (doc. 6).

Il dedotto «addebito per costi di recesso/disattivazione» è del pari insussistente: la disdetta è stata accettata espressamente «senza costi» (doc. 5); i costi di disdetta inizialmente applicati alle numerazioni migrate erano già stati oggetto di ricognizione e di impegno di storno con l'e-mail del 01/04/2025 invocata dalla stessa istante; il saldo residuo di € 329,03 non comprende alcuna penale o costo di disattivazione (doc. 8).

La domanda di «cessazione definitiva del contratto senza applicazione di costi o penali» è priva di oggetto e di interesse: il rapporto è cessato, senza costi, sin dal 27/06/2025, e successivamente alla disdetta nessuna nuova fattura è stata emessa.

La domanda di «regolarizzazione della posizione amministrativa, con cessazione di ogni sollecito e pretesa economica», infine, oltre a essere infondata nel merito — i solleciti attengono a somme effettivamente dovute —, esula dal perimetro dei provvedimenti adottabili in sede di definizione, che possono avere ad oggetto esclusivamente la condanna dell'operatore al rimborso o allo storno di somme risultati non dovute e al pagamento degli indennizzi previsti dalle norme di settore (art. 20 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS e successive modificazioni).

Essa si risolve, in realtà, nella pretesa di paralizzare l'esercizio di un credito legittimo, che VoipVoice si riserva di azionare in sede ordinaria."

3. La replica dell'istante

Con nota del 23/07/2026, l'istante ha replicato alla memoria avversaria contestandone le deduzioni nella parte in cui pretendono di giustificare il saldo residuo di euro 329,03 mediante il generico richiamo a servizi asseritamente rimasti attivi dopo la migrazione verso altro operatore.

"La difesa dell'operatore non supera il punto centrale della controversia.

VoipVoice riconosce che la connettività FTTC risultava migrata in data 12 febbraio 2025 e che le numerazioni voce erano state migrate in data 17 febbraio 2025.

Riconosce altresì di avere emesso la nota di credito n. XXX del 27 giugno 2025 per stornare i canoni FTTC successivi alla migrazione.

Tale circostanza conferma che, dopo il passaggio ad altro operatore, il ciclo di fatturazione non era correttamente allineato alla reale situazione dei servizi e che l'utente aveva fondato motivo di contestare le fatture e i successivi solleciti.

L'operatore afferma che sarebbero rimasti attivi ulteriori servizi, e precisamente VoipAir, VoipCloud e due opzioni router.

Tuttavia, a fronte della specifica contestazione dell'utente, VoipVoice non produce il contratto sottoscritto, gli ordini di attivazione dei singoli servizi, le condizioni economiche applicabili, la prova della consegna degli apparati, la prova della loro permanenza nella disponibilità del cliente dopo la migrazione, né documentazione tecnica idonea a dimostrare che tali servizi fossero autonomamente fruibili e consapevolmente mantenuti dall'istante dopo la cessazione delle risorse principali.

Le fatture e le comunicazioni unilaterali dell'operatore provano soltanto l'emissione contabile degli addebiti, non anche la loro debenza.

Non è sufficiente sostenere, in astratto, che un servizio non sia tecnicamente migrabile.

Da tale affermazione non discende automaticamente che il cliente abbia voluto mantenerlo, né che fosse stato messo in condizione di comprendere che il passaggio ad altro operatore non avrebbe comportato la cessazione dell'intero assetto contrattuale.

Proprio perché VoipVoice assume l'esistenza di servizi ulteriori e autonomi, incombeva sull'operatore l'onere di provarne titolo, contenuto, permanenza, effettiva disponibilità e corretta fatturazione.

Tale prova non emerge dalla produzione avversaria.

La nota di credito n. XXX del 27 giugno 2025 costituisce un elemento particolarmente rilevante.

Essa è stata emessa a seguito di migrazione verso altro operatore e ha riguardato i canoni FTTC esposti nelle fatture del 7 marzo, 7 aprile, 7 maggio e 7 giugno 2025.

L'operatore, quindi, ha ammesso che, per più mensilità successive alla migrazione, l'utente aveva ricevuto addebiti non dovuti.

In tale contesto non può gravare sull'utente il rischio dell'opacità contabile generata dall'operatore, che ha continuato a emettere fatture cumulative nelle quali erano compresenti voci dovute e voci poi riconosciute non dovute.

Il saldo residuo di euro 329,03 viene ricostruito da VoipVoice come differenza tra più fatture e la nota di credito emessa.

Anche tale ricostruzione non risolve il problema probatorio.

L'utente non contesta soltanto l'aritmetica del saldo, ma il titolo sostanziale delle voci residue.

Il fatto che, dopo lo storno della componente FTTC, resti un importo contabile non dimostra che quell'importo sia giuridicamente dovuto.

L'operatore avrebbe dovuto documentare in modo puntuale per ciascuna voce residua il relativo titolo contrattuale, la durata, l'effettiva erogazione, la possibilità di utilizzo e la consapevole permanenza del servizio dopo la migrazione.

La comunicazione del 19 giugno 2025, con cui VoipVoice elenca alcuni servizi che a suo dire sarebbero ancora attivi, non può essere valorizzata come prova della debenza delle somme.

Si tratta di una risposta resa solo dopo i solleciti e dopo la richiesta di chiarimenti del consulente dell'istante, quando la posizione amministrativa era già controversa.

Tale comunicazione non sostituisce la prova contrattuale e tecnica mancante e non dimostra che l'utente, nei mesi precedenti, fosse stato correttamente informato della permanenza di servizi ulteriori e del loro autonomo costo.

Parimenti, la frase contenuta nella e-mail del 21 luglio 2025, secondo cui la disdetta non sarebbe stata inviata immediatamente, viene impropriamente utilizzata dall'operatore come una pretesa ammissione di debenza.

Quella comunicazione era inserita in una interlocuzione dichiaratamente conciliativa e mirava a ricercare una soluzione bonaria, chiedendo di considerare la chiusura da marzo 2025.

Essa non contiene alcun riconoscimento del credito di euro 329,03, né alcuna rinuncia alla contestazione già formalizzata.

Al contrario, conferma che la posizione era ancora da chiarire e che l'utente non accettava come dovuti gli importi residui.

Quanto ai reclami, l'istante non intende fondare la propria posizione su una duplicazione automatica degli indennizzi, ma contesta che la gestione dell'operatore sia stata chiara, completa e tempestivamente motivata.

La PEC del 27 giugno 2025 ha riconosciuto la disdetta senza costi e ha preannunciato la nota di credito, ma non ha risolto il tema del saldo residuo né ha fornito la documentazione giustificativa delle voci ulteriori.

Il successivo riscontro del 1 luglio 2025, consistente nel tentativo di contatto telefonico e nella richiesta di essere richiamati, non può essere considerato una risposta motivata al reclamo, perché non espone le ragioni giuridiche e tecniche della pretesa e non consente all'utente di verificare la debenza degli importi.

Anche la successiva comunicazione dell'11 luglio 2025, richiamata dall'operatore, non sana integralmente la carenza informativa.

Essa si colloca in una ricognizione cumulativa di più posizioni e si limita a indicare, per XXX, un saldo residuo di euro 329,03, senza allegare il contratto, le condizioni economiche, la prova degli apparati, la prova di fruizione dei servizi e il dettaglio tecnico necessario a dimostrare la persistenza del rapporto.

Ne consegue che, in via subordinata, ove l'Autorità ritenesse non integralmente accoglibile la domanda di storno, dovrà comunque valutare la condotta dell'operatore ai fini dell'indennizzo per gestione non adeguatamente motivata del reclamo e dell'eventuale compensazione con il saldo preteso.

Non è condivisibile, infine, la tesi secondo cui la domanda di regolarizzazione della posizione amministrativa sarebbe estranea ai poteri dell'Autorità.

L'istante non chiede una pronuncia astratta di paralisi del credito, ma l'accertamento, nell'ambito della presente procedura, della non debenza delle somme pretese in assenza di adeguata prova del relativo titolo.

Lo storno degli importi non dovuti e la cessazione dei solleciti che su tali importi si fondano costituiscono conseguenza naturale dell'accertamento richiesto".

4. Motivazione della decisione

L'istante lamenta come, nonostante le migrazioni avvenute nel corso di febbraio 2025 dei servizi dati (utenza n. XXXXXX) e voce (utenze n. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX) "cessando di fatto ogni rapporto operativo" con la controparte, quest'ultima abbia "continuato ad emettere fatture per servizi non più attivi e non più nella disponibilità".

Precisa che "in data 01/04/2025, tramite comunicazione email del proprio referente, l'operatore ha confermato espressamente la disdetta delle numerazioni, rendendo del tutto ingiustificata la prosecuzione del ciclo di fatturazione nel periodo precedente.

Solo a seguito dell'invio della disdetta formale, l'operatore ha cessato l'emissione di nuove fatture…".

A tal fine, l'istante ha PEC datata 19 giugno 2025 per comunicare, tramite proprio consulente,

"la volontà del nostro cliente di recedere dal contratto per la fornitura di TUTTI i servizi a lui intestati sotto codice cliente XXX con data immediata in quanto ha effettuato portabilità verso un altro gestore e non ha più nulla attivo con voi. Come anche da vostra mail del 01/04/2025 con conferma di disdetta, non si capisce cosa state ancora fatturando. Si contestano le fatture XXX e XXX, in quanto ha effettuato la migrazione a Febbraio 2025 e non ha più nulla di attivo. Si intima fin d'ora a non addebitare alcuna penale per recesso anticipato esplicite o con altro nome… . Siamo, inoltre, a diffidarvi dall'addebito di costi come quelli per la restituzione degli sconti e delle promozioni per il mancato rispetto di un certo vincolo temporale… . Gli unici importi ammessi sono quelli "giustificati" da "costi" effettivamente sostenuti dagli operatori per la dismissione del servizio... . Si richiede chiusura del contratto senza costi. Si chiede storno delle fatture contestate e non dovute in quanto il servizio non è presente….".

L'istante ha prodotto inoltre missiva del I luglio che integrava la precedente con le schermate di migrazione del 17 febbraio 2025 e la documentazione del nuovo operatore "a conferma dell'inattività della linea", aggiungendo che

"… come da vostra email del 01/04/2025 in cui confermate disdetta, non risulta comprensibile la persistenza di fatturazioni successive, che appaiono del tutto prive di giustificazione. Per le restanti FTTC e FWA, come da vostra stessa segnalazione, nella migrazione delle numerazioni sono stati migrati anche i link internet e comunque sono stati staccati i router e le antenne FWA. Dai vostri stessi sistemi è facilmente verificabile che nulla risulta più attivo…".

Il carteggio prodotto dall'operatore evidenzia come, mentre alla data del 19 giugno 2025, in risposta ad una mail di richiesta di chiarimenti, risultassero ancora attivi servizi per i quali non era stata ricevuta disdetta né restituiti gli apparati, il successivo 27 giugno l'utente veniva informato dell'emissione di una nota di credito a storno dei canoni mensili fatturati erroneamente per la connettività FTTC NEXT 30MB (XXX), che ad una prima verifica era risultata non disdettata.

Nell'occasione, veniva poi confermata la disdetta di quanto ancora attivo ed anticipato l'arrivo di un tecnico per la disinstallazione dell'antenna concessa in comodato d'uso pena, in caso di diniego, l'addebito di euro 100,00+IVA per mancata restituzione.

In una successiva interlocuzione del 21 luglio, si dava conto, lato istante, del fatto che "le migrazioni delle numerazioni sono state fatte a Febbraio 2025, ma la disdetta è stata inviata non immediatamente".

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione de qua, in data 20/09/2026 l'Ufficio scrivente ha richiesto a parte istante di integrare il fascicolo documentale con la documentazione contrattuale relativa a tutte le utenze/servizi in contestazione, senza ricevere alcuna risposta in merito.

Tanto premesso, le richieste di parte istante non possono essere accolte per come nel seguito.

La richiesta di cui al punto b) non sarà oggetto di trattazione per cessata materia del contendere.

Le richieste di cui ai punti a) e c) vengono trattate congiuntamente e respinte per i motivi a seguire.

In primis, è da osservare la mancanza, nella produzione documentale di parte attrice, delle fatture di cui la stessa chiede lo storno.

Tuttavia, rispetto ad una delle due, la n. XXX – allegata dall'operatore - il canone "FTTC NEXT 30MB SWP 2020 A21001233" risulta stornato con nota di credito 295/2025 unitamente a quello addebitato nelle fatture di marzo, aprile e giugno 2025.

Ne consegue che la materia del contendere rispetto al suddetto canone risulta cessata.

Quanto ai rimanenti servizi/voci di costo - la cui consistenza è emersa solo in virtù della produzione documentale di controparte - alla luce della genericità dell'istanza introduttiva del presente procedimento sul punto (nemmeno risulta allegata carenza di trasparenza contrattuale), di una descritta "cessazione di fatto del rapporto operativo" a cui ha fatto seguito solo più tardi "una disdetta formale", oltre che a fronte del silenzio conseguente alle specifiche richieste istruttorie formulate a fascicolo, non si possono tacere difficoltà di valutazione delle argomentazioni dell'istante.

Non sono emersi, infatti, elementi probanti e circostanziati idonei a configurare profili di illegittimità nella condotta dell'operatore.

Né l'onere della prova che grava sul gestore può escludere un sia pur minimo onere di allegazione in capo all'istante, assente nella fattispecie.

In base a tanto, le predette richieste vengono dunque respinte.

Respinta, altresì, la richiesta di cui al punto d).

Per costante orientamento AGCOM, riguardo al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali, dialettica che nel caso di specie non può dirsi di certo mancata.

Rispetto alla PEC del 19 giugno ed al riscontro tempestivo fornito il successivo giorno 27 e di cui si è già dato conto nelle pagine precedenti, è appena il caso di aggiungere che, rispetto ai servizi ancora attivi, l'operatore, nel dichiararsi disposto ad altri chiarimenti, aveva precisato che erano rimasti tali

"sia per mancata comunicazione di disdetta prima di questa Vostra sia perché, per loro natura, non possono essere migrati come ad esempio la connettività VOIPAIR MISTRAL … Restiamo a disposizione per ogni eventuale chiarimento.".

Seppure tali contenuti possano risultare non soddisfacenti per l'istante, il riscontro in parola risulta adeguato, con conseguente rigetto della richiesta di indennizzo.

In ragione del contenuto pressoché identico del successivo reclamo datato 1 luglio, l'ulteriore richiesta di indennizzo viene respinta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di VOIPVOICE XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 18/11/2026

Firmato digitalmente

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca