



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio regionale
della Calabria



DELIBERA N. 11/DEF

C. SRL / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)

(GU14/739781/2025)

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti, nella riunione del 4/09/2025;

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, de 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicativi 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”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2 *“Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14 – 21 febbraio 2023;

VISTO l'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n.10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di C. SRL del 11/03/2025 acquisita con protocollo n. 0062642 del 11/03/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: “Dopo l'invio di regolare recesso dal contratto già dal mese di giugno 2023, tanto della parte dati quanto della fonia VOIP, Telecom continuava ad emettere fatture dopo il formale recesso. Va evidenziato, inoltre, che nel mese di giugno 2023 era stato richiesto il recesso e la cessazione dei servizi sopra indicati. Il tutto per le seguenti numerazioni: 0965.13009xxx, 096513009xxx, 096513009xxx. La C. s.r.l. nei mesi successivi riceveva le fatture per le utenze sopra indicate e disdettate ma TIM non accoglieva le richieste di storno affermando che le linee VOIP 096513009xxx e 096512009xxx erano ancora in essere. Di fatto, però, poiché per tali numeri si era richiesta la migrazione ad altro operatore, le linee non erano più certamente funzionanti con Telecom. Varie sono state le diffide inviate ma senza alcun riscontro. Si specifica inoltre che nessuna normativa prevede, in caso di recesso contrattuale, il dover specificare che il recesso debba valere anche per le linee VOIP. ”. E ha chiesto: “Storno di tutte le fatture illegittimamente emesse, indennizzo e risarcimento danni.”.

2. La posizione dell'operatore

La resistente nel rispetto dei termini procedurali, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante. L'operatore argomenta che: “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, quanto segue: NICI 096513009xxx cessato per morosità dal 05/07/2024; utenza n. 096513009xxx: FIBRA PROFESSIONAL cessato per morosità dal 01/08/2024; utenza n. 0965312xxx cessato per passaggio ad altro operatore dal 07/11/23 utenza n. 0965892xxx cessazione per morosità dal 25/07/2024. In Paci è presente uno scoperto pari ad € 5820,38”. In primo luogo rileva l'infondatezza delle contestazioni sollevate dall'istante, in quanto le utenze oggetto di reclamo sono state cessate per morosità, non essendo mai pervenuta una richiesta di cessazione completa. La società evidenzia come siano state inviate numerose comunicazioni di richiesta di integrazione, atteso che alle utenze



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



indicate dall'istante risultavano associate ulteriori numerazioni. Osserva al riguardo che in assenza di istruzioni anche su queste ultime, non sarebbe stato possibile procedere alla cessazione dell'intero pacchetto "Nici", altrimenti l'utente avrebbe perso definitivamente le linee. Rappresenta che proprio grazie a tale accortezza, l'istante ha potuto migrare la propria numerazione VoIP ad altro operatore nel mese di novembre, continuando a usufruire della rete TIM, mentre se la cessazione fosse stata eseguita a luglio, come erroneamente richiesto, la numerazione sarebbe andata perduta. Rileva inoltre il mancato assolvimento da parte dell'utente dell'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., non avendo mai prodotto documenti idonei a dimostrare l'invio di una richiesta di cessazione completa. Richiama a tale proposito l'orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). Nel caso in esame si applicano i principi del giusto processo, in particolare quelli sanciti dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c., secondo cui il giudice deve decidere sulla base dei fatti allegati e delle prove offerte dalle parti, e chi agisce in giudizio ha l'onere di dimostrare i fatti costitutivi del diritto fatto valere. Tuttavia, la resistente ribadisce che dalla documentazione depositata dalla parte istante non risulta prodotto alcun elemento probatorio a supporto delle proprie affermazioni. Osserva inoltre che anche a voler considerare valida la richiesta di cessazione pervenuta ad ottobre 2023, l'istante risulta comunque tenuto al pagamento dei canoni fino al 30 novembre 2023 ovvero le fatture emesse sino al conto, oltre alle commissioni previste per recesso o migrazione, in conformità all'art. 3 delle Condizioni Generali di Contratto Business e alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS. Da ultimo evidenzia che nessun indennizzo può essere riconosciuto, poiché i reclami sono stati tempestivamente evasi e la fattispecie contestata (mancata cessazione delle linee) non rientra tra quelle indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi (Delibera AGCOM n. 347/2018/CONS). Secondo la giurisprudenza e i precedenti AGCOM (delibere n. 14/15/CIR e n. 18/16/CIR), l'unico rimedio ammissibile è l'eventuale storno delle fatture successive alla disdetta. Pertanto, alla luce delle considerazioni esposte, la resistente conclude chiedendo il rigetto integrale dell'istanza, non ravvisandosi alcuna responsabilità contrattuale a suo carico. Successivamente, l'istante ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una nota con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato - ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 30 giugno 2025, la resistente ha ribadito la correttezza del proprio operato, declinando ogni responsabilità e ha insistito nella richiesta di inammissibilità per difetto di legittimazione attiva. Dall'altra parte, l'istante ha ribadito le proprie richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati. Le doglianze della parte istante si concentrano sulla fatturazione che il gestore ha emesso successivamente all'esercizio della facoltà di recesso, per la quale è stato richiesto lo storno. Come è noto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 del codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, salvo che quest'ultimo provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre rilevare che, in applicazione dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani) – secondo il quale “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia [...] devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto [...] e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni” – la giurisprudenza Agcom è costante nel ritenere che “devono essere considerate illegittime le fatture emesse successivamente al recesso esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione” (delibera Agcom n. 103/10/CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/CIR, 140/10/CIR, 24/11/CIR, 75/11/CIR). In linea con tale orientamento, altri Corecom hanno sancito che “l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata” (si veda, per tutte, determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012). La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, nn. 9 e 10, stabilisce testualmente che: «Tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento, così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso». Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla normativa richiamata. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno — ovvero al rimborso — delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa (cfr. Delibera Corecom Toscana n. 22/2024). Pertanto, nel caso in esame, poiché la comunicazione di recesso e disattivazione è stata inviata a mezzo raccomandata A/R il 7 luglio 2023, ricevuta da TIM il 19 luglio come emerge dagli atti, il recesso doveva ritenersi efficace a decorrere dal trentesimo giorno successivo, e cioè dal 18 agosto 2023. Dai documenti allegati in atti risulta che la società istante ha inoltrato, in data 7 luglio 2023, richiesta di cessazione delle linee VoIP e di tutti i servizi offerti dal contratto NICI 096513009xxx, per il quale era già stata chiesta la migrazione ad altro operatore (avvenuta il 24 giugno 2023), nonché del contratto



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



NICI 096513009xxx, precisando la volontà di disattivare immediatamente le linee attive presso la propria azienda. Nonostante la chiara manifestazione di volontà della società istante e le numerose contestazioni dalla stessa formulate, volte ad interrompere integralmente il rapporto contrattuale, TIM non ha provveduto alla cessazione delle restanti utenze e dei servizi ad esse collegati, continuando ad emettere fatturazioni non dovute perché successive alla disdetta, senza fornire alcuna valida giustificazione in merito alla mancata cessazione. A nulla rileva l'argomentazione di parte resistente secondo cui la lavorazione della disdetta non sarebbe stata portata a termine in quanto la richiesta risultava incompleta e necessitava di integrazione, poiché alle utenze 096513009xxx e 096513009xxx erano associate ulteriori utenze (0965892xxx – 0965312xxx). Pertanto, in assenza di indicazioni su queste ultime, la società convenuta sostiene di non aver potuto cessare l'intero pacchetto NICI, essendo la cessazione idonea a comportare la disattivazione anche delle numerazioni non menzionate, con conseguente perdita delle stesse. A fronte di una richiesta di disdetta non corretta o incompleta, TIM avrebbe dovuto informare l'istante nell'immediatezza. Né l'operatore ha provato che le missive di richiesta di integrazione — di per sé tardive — siano state effettivamente inviate e pervenute all'indirizzo del destinatario, con la conseguenza che l'impedimento riferito alla tipologia contrattuale deve considerarsi conosciuto dall'istante solo in occasione della procedura instaurata dinanzi a questo Organismo. Occorre, inoltre, soffermarsi sulla natura tecnica del servizio oggetto di contestazione. Il VoIP (Voice over Internet Protocol), infatti, costituisce una tecnologia che consente di effettuare e ricevere chiamate telefoniche mediante la connessione a Internet, senza avvalersi delle tradizionali linee su rame (c.d. PSTN o ISDN). Ne discende che le utenze VoIP risultano strettamente dipendenti dalla linea Internet principale a cui sono collegate, di talché la cessazione di quest'ultima determina automaticamente l'impossibilità di utilizzare le utenze VoIP ad essa associate, le quali non possono più né ricevere né effettuare chiamate. Il contratto denominato NICI (Numerazione Integrata Clienti Imprese) configura un pacchetto unitario di servizi, comprendente sia linee Internet sia linee telefoniche, gestite in forma congiunta e non autonomamente scindibili, se non a seguito di espressa separazione in distinti contratti. Ne consegue che l'esercizio del diritto di recesso da un contratto NICI determina, per sua natura, la cessazione integrale di tutte le linee e dei servizi ivi compresi. Nel caso di specie, la documentazione versata in atti dimostra l'assenza di una distinta e autonoma fatturazione per le singole utenze riconducibili ai contratti NICI 096513009xxx e 096513009xxx, il che conferma la gestione unitaria delle medesime. Pertanto, il recesso esercitato dall'istante avrebbe dovuto comportare la cessazione contestuale dell'intero pacchetto contrattuale e di tutte le utenze collegate, senza possibilità di mantenere attive singole linee o servizi. Peraltro, la società TIM S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione a decorrere dalla richiesta di cessazione contrattuale del luglio 2023, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, TIM avrebbe dovuto produrre, nel corso dell'istruttoria, idonea documentazione atta a dimostrare la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze in contestazione e la correttezza sia delle fatture emesse che delle relative operazioni di contabilizzazione. La società, invece, si è limitata a produrre in memoria una tabella riepilogativa denominata "Estratto conto", contenente il numero e la data di emissione delle fatture, senza però dettagliare le singole voci di addebito (cfr. Delibera n. 56/2023 Corecom Piemonte). A ciò si aggiunga che l'utenza n. 0965312xxx,



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



come dichiarato da TIM, è cessata per migrazione il 7 novembre 2023, e pertanto non era più attiva nel pacchetto associato al contratto NICI 096513009xxx, senza perdita di numerazione. Nulla, dunque, ostacolava la cessazione dell'intero pacchetto, che risultava già non operativo dal novembre 2023. In via generale, si richiama l'orientamento giurisprudenziale consolidato (ex pluribus, Cass. civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947; Delibera Agcom n. 211/18/CIR), secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce negozio di accertamento idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma un atto unilaterale di natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico. Tale documento resta quindi rettificabile in caso di difformità rispetto ai dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura in caso di contestazione dell'ammontare da parte dell'utente (Cass. civ., sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). In difetto, l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (ex multis, Delibera Agcom n. 82/17/CIR) Deve conseguentemente dichiararsi la responsabilità dell'operatore TIM S.p.A., ai sensi dell'art. 1218 c.c., per l'indebita emissione di fatture in epoca successiva al recesso contrattuale, con conseguente diritto della società istante allo storno — ovvero al rimborso in caso di avvenuto pagamento — di tutti gli importi indebitamente richiesti dall'operatore convenuto nel periodo successivo al mese di agosto 2023 (cfr. deliberazione Corecom Marche 7 dicembre 2021, n. 42). Invero, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, deve ritenersi illegittimo il comportamento dell'operatore che continui ad emettere fatturazioni. Tale condotta è, infatti, contraria al generale principio di buona fede contrattuale di cui all'art. 1175 c.c., oltre che in contrasto con le previsioni dell'art. 8, comma 2, del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 307/23/CONS. Tale disposizione prevede espressamente che: "In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso ovvero, in caso di passaggio ad altro operatore, dalla data di passaggio del servizio e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". Ne consegue che, risultando dagli atti che l'operatore ha ricevuto la comunicazione di recesso in data 19 luglio 2023, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 18 agosto 2023, ossia a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta, in conformità ai principi generali sopra richiamati. L'istante ha dunque diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno di tutta la fatturazione riferita alle linee nn. 096513009xxx e 096513009xxx, a decorrere dal 18 agosto 2023 fino alla conclusione del ciclo di fatturazione. Dovrà, inoltre, essere ritirata, a cura e spese del gestore, l'eventuale pratica di recupero del credito aperta a carico dell'istante. In particolare dall'esame dell'estratto conto depositato dall'operatore emerge che devono essere stornate tutte le fatture emesse a partire dal 18 agosto 2023 e fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, per un importo complessivo pari ad € 5.365,38. Rimangono, invece, a carico dell'istante le fatture n. 8U00175419 e n. 8U00175883, emesse in data 10 agosto 2023, per un importo complessivo di € 455,15. Quanto, infine, alla richiesta



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



di risarcimento danni avanzata dall'istante, deve rilevarsi l'incompetenza di questo Corecom, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del vigente Regolamento, in ordine alla domanda risarcitoria. Inoltre, si osserva che la mancata o tardiva lavorazione della disdetta non rientra tra le fattispecie indennizzabili contemplate dal vigente Regolamento in materia di indennizzi e che, secondo il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non è consentita l'applicazione analogica di altre disposizioni regolamentari. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non dovute — già sanato mediante l'annullamento e/o il rimborso degli importi — la mancata o ritardata lavorazione della risoluzione contrattuale non determina per l'utente un pregiudizio indennizzabile. La richiesta di indennizzo deve, quindi, essere rigettata, dovendosi ribadire che, a fronte di fatturazioni indebite, non sussistono i presupposti per la liquidazione di alcun indennizzo, bensì soltanto il diritto dell'utente allo storno e/o al rimborso delle somme fatturate ma non dovute (cfr. delibera Agcom n. 84/14/CIR).

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n.203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e successive modifiche e integrazioni;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art.3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim S.p.A. (Kena mobile) è tenuta a stornare in relazione alle linee 096513009xxx e 096513009xxx, per come dettagliato nella parte motivata, le somme addebitate nelle fatture emesse a partire dal 18 agosto 2023 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione per un importo complessivo pari ad € 5.365,38, nonché a ritirare, a propria cura e spese, la pratica di recupero crediti.
2. Ai sensi dell'art.20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



*Consiglio regionale
della Calabria*



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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 4 settembre 2025

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da
Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT