

	Presidente f.f.	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 6 del 26 marzo 2026

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL) (GU14/792175/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della dott.ssa Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente f.f. ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 18/11/2025 acquisita con protocollo n. 0295362 del 18/11/2025;;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXX in qualità di figlio ed erede del Sig. XXXXXXXXXXXX intestatario del contratto XXXXXXXXXXXX (n. cliente XXXXXXXXXXXX), contesta a Tiscali Italia S.p.A. l'addebito e la gestione delle fatture successive alla cessazione del servizio per decesso dell'intestatario, avvenuto in data 25/01/2025. In particolare, Tiscali ha emesso la fattura n. XXXXXXXXXXXX del 02/07/2025 per un importo di € 65,89 IVA inclusa, riferita al periodo 01/07/2025 – 31/08/2025, cioè successivo alla cessazione del servizio. Tale fattura è stata pagata ed ora il sottoscritto ne richiede la restituzione. L'operatore ha disposto un rimborso parziale di € 40,19, trattenendo la differenza di € 25,70 a titolo di “contributo di disattivazione”.

Tale trattenuta è illegittima, poiché nei casi di cessazione del servizio dovuta a decesso dell'intestatario non possono essere applicati costi di recesso o disattivazione, come stabilito dalla normativa AGCOM (Delibere 519/15/CONS e 347/18/CONS) e dai principi di proporzionalità, trasparenza e buona fede contrattuale.

Nel caso di specie, il de cuius non aveva manifestato alcuna volontà di interrompere il contratto: la cessazione non è derivata da una scelta negoziale dell'utente, bensì da un evento naturale e inevitabile, il quale esclude in radice la possibilità di qualificare la chiusura del servizio come “recesso” imputabile allo stesso.

Di conseguenza, l'applicazione di oneri di disattivazione risulta priva di fondamento giuridico e in contrasto con la normativa vigente.

L'utente chiede il rimborso integrale di € 25,70, oltre ad ogni altra misura ritenuta opportuna dal Co.Re.Com..

2. La posizione dell'operatore

Il Sig. XXXXX erede di XXXXXX (di seguito “il Cliente” o “l'Istante”) era titolare, dal 18/08/2021 di un servizio Tiscali denominato “UltraInternet Fibra Full” sulla numerazione XXXXXXXX. In data 23/06/2025 la Scrivente riceveva una richiesta di migrazione da parte del gestore Wind alla quale forniva riscontro “OK” in data 24/06/2025. In data 27/06/2025 si completava la “fase 3” del suddetto processo di migrazione con il passaggio definitivo della linea verso l'altro gestore. A seguito della notifica di migrazione Tiscali procedeva all'inserimento dell'ordine di cessazione del Servizio sui propri sistemi. In data 02/07/2025 veniva emessa la fattura n. XXXXXXXXXXXX di €65,89, contenente il canone per il periodo dal 01/07/2025 al 31/08/2025.

La stessa era già in corso di emissione alla data dell'espletamento della migrazione. In data 02/09/2025 veniva emessa la fattura di chiusura n. XXXXXXXXXXXX di €-40,20 che stornava il canone successivo alla migrazione dal 28/06/2025 al 31/08/2025 (calcolato nella precedente fattura del 02/07/2025) e conteggiava il costo relativo al contributo di disattivazione di €23,72. In data 11/10/2025 l'Istante comunicava di non essere più cliente Tiscali e contestava la fattura n. XXXXXXXXXXXX del 02/07/2025 di € 65,89.

In data 16/10/2025 Tiscali riscontrava la segnalazione informando l'Istante di aver disposto il rimborso del credito a suo favore di € 40,20 tramite bonifico bancario. Il suddetto rimborso è stato accreditato in data 31/10/2025.

In data 18/10/2025 il Cliente inviava una ulteriore comunicazione per contestare l'importo del rimborso concesso. In data 24/10/2025 Tiscali forniva riscontro, confermando sia la correttezza dell'importo a credito sia la legittimità dell'addebito relativo al contributo di disattivazione.

Successivamente, in data 25/10/2025, l'Istante richiedeva lo storno dell'importo di € 23,72 riferito al suddetto contributo di disattivazione. Tale reclamo veniva riscontrato dalla Scrivente in data 29/10/2025, confermando nuovamente la correttezza dell'importo.

In merito ai costi relativi al contributo di disattivazione pari a € 23,72= giova evidenziare come tali costi, previsti dall'art. 3.2 delle Condizioni Generali di Contratto accettate dall'Istante in sede di sottoscrizione del contratto e preventivamente sottoposti alla verifica ed approvazione dell'Autorità, si riferiscono unicamente ai costi interni sostenuti dalla Società scrivente per le attività di natura tecnico-amministrativa necessarie alla cessazione della linea/contratto.

Si conclude precisando che mentre non sono ammesse penali per il recesso causato dal decesso dell'intestatario, sono assolutamente previsti i costi di disattivazione.

Tiscali chiede, quindi, di rigettare le richieste dell'Istante e di definire la controversia in oggetto sulla base dei dati oggettivi e documentati.

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito delle doglianze sollevate da parte attorea, è opportuno porre in evidenza alcune questioni strettamente connesse al caso de quo.

In primo luogo è doveroso richiamare l'attenzione sulla sostanziale differenza che intercorre tra penale e contributo di disattivazione. La penale si traduce sostanzialmente in una somma forfettaria che punisce il cliente per aver interrotto il contratto prima della scadenza: nei contratti di telefonia e internet, la legge n. 40/2007 (c.d. legge Bersani) ha abolito, ritenendole come non dovute, le penali che il gestore dovesse addebitare nel caso in cui il cliente receda anticipatamente dal contratto, rispetto alla naturale scadenza dello stesso.

Il contributo di disattivazione, al contrario, deve considerarsi alla stregua di una sorta di corrispettivo per quei costi tecnici reali che l'operatore ha dovuto sostenere per cessare la linea o trasferire l'utenza verso un altro gestore.

Affinché il costo di disattivazione possa essere considerato valido e non, invece, una "penale mascherata", il costo deve rispettare tre criteri fondamentali definiti dall'Agcom: deve riflettere i costi reali di gestione tecnica della pratica che devono essere commisurati al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio; non può superare il valore di una mensilità media del canone pagato dall'utente; l'importo deve essere chiaramente indicato nel contratto e nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito del fornitore.

A ciò si aggiunga che il contributo di disattivazione non è dovuto nel caso in cui l'utente eserciti il c.d. diritto di ripensamento, recedendo dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso avvenuta a distanza (on-line o al telefono); oppure nell'ipotesi di modifica unilaterale del contratto, quando l'operatore cambia le condizioni (es. aumenta il prezzo), in pendenza del rapporto contrattuale: in questo caso l'utente ha diritto di recedere senza costi entro il termine comunicatogli dallo stesso gestore.

La normativa vigente in materia, nello stabilire, come detto, che i costi di disattivazione devono essere commisurati al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, li considera, di fatto, come spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, e pertanto, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso viene esercitato dall'utente.

L'applicazione dei costi di disattivazione da parte di Tiscali nel caso in esame è avvenuta nel pieno rispetto della normativa regolamentare vigente, nella misura in cui lo stesso costo (di disattivazione) oltre ad essere facilmente consultabile nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Tiscali, veniva espressamente previsto dalle Condizioni generali di Contratto, implicitamente accettate dall'utente al momento della conclusione dello stesso, le quali all'art. 3.2 prevedono che "... il Cliente dovrà corrispondere a Tiscali un contributo di disattivazione per il ristoro dei costi sostenuti, il cui valore è compreso tra Euro 0 e l'importo equivalente ad una mensilità di canone al momento della cessazione ...".

Si tratta, dunque, di un costo perfettamente conoscibile e, nel caso di specie, espressamente previsto in sede di adesione contrattuale.

Le disposizioni normative e regolamentari in materia, nulla dicono in merito alla non debenza del contributo di disattivazione nel caso di morte del cliente in pendenza del rapporto contrattuale con il gestore.

Risulta per altro dirimente, infine, il fatto che alla luce della vicenda contrattuale descritta da Tiscali nella propria memoria difensiva, la cui ricostruzione non è stata contestata o smentita dal ricorrente, il contributo di disattivazione non è stato applicato per morte del titolare della linea (avvenuta nel gennaio 2025), ma bensì per

il fatto che a fine giugno 2025 si completava la migrazione dell'utenza versato altro gestore, migrazione ben inteso chiesta dal cliente, in virtù della quale (migrazione) la linea telefonica cessava di essere presente nei sistemi di Tiscali, che correttamente applicava i costi di disattivazione, nel pieno rispetto, come detto, della normativa vigente.

Per tutto quanto sopra considerato, la richiesta del sig. XXXXXX non può trovare accoglimento.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXX nei confronti di TISCALI ITALIA s.p.a. per le motivazioni 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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente f.f.
Fto^(*) Fabrizio Comencini

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.