

**DELIBERA N. 106/2025/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/RETELIT S.P.A. (IRIDEOS - BRENNERCOM - RETELIT ENIA)**

**(GU14/764240/2025)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 15 dicembre 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 modificato 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l’incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 10/07/2025 acquisita con protocollo n. 0174574 del 10/07/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza di cui al Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio): 906931-061xxxx con la società Retelit S.P.A. (Irideos - Brennercom - Retelit Enia) di seguito, per brevità Retelit, lamenta quanto segue:

- “*in qualità di erede del sig. xxx titolare della linea e deceduto il 20.05.2021, (...) la linea non ha mai funzionato ma sono continuate ad arrivare fatture. Si produce nel fascicolo documentale certificato di morte del xxx, autocertificazione eredi e delega dell’altra erede in favore del XXX*”.

- in data 5 settembre 2024, tramite il legale di fiducia, inoltrava PEC all’operatore nella quale rappresentava che “*in riferimento al cod. utenza 906931-061xxxx; cod. cliente 56xxxx, la linea non ha mai funzionato, tant’è che dopo il decesso dell’intestatario non è stata più utilizzata. È però pervenuta vostra comunicazione del recupero crediti per Euro 1.339,69 assolutamente non dovuti. Si chiede, quindi, l’annullamento di tutte le fatture insolute sino a chiusura del ciclo di fatturazione con storno integrale dell’insoluto*”.

In data 9 luglio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Retelit tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) "chiusura contratto";
- ii) "storno insoluto";
- iii) "indennizzo per malfunzionamento";
- iv) "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Retelit ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l'infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito:

- *"l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14/764240/2025 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Co.Re.Com. devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. Si chiede, in ogni caso, all'Autorità di verificare la coincidenza di quanto richiesto in questa sede dall'Istante con le pretese oggetto della conciliazione"*.
- Nel merito, l'operatore con riferimento al lamentato malfunzionamento ha eccepito *"l'estrema genericità della contestazione sollevata dall'Istante non avvalorata né da una chiara ricostruzione dei fatti e né da alcuna evidenza documentale. Da ricerche nei nostri sistemi non risultano ticket di segnalazione per disservizi aperte da parte del cliente o ticket inevasi"*.
- *"Relativamente alla contestata fatturazione post disdetta rileviamo anzitutto di non aver ricevuto PEC di richiesta cessazione fino alla PEC dell'avvocato xxx del 05/09/2024 (all.1); la fatturazione a quella data risultava già essere stata interrotta in quanto già cessata per morosità. Il cliente, infatti, risultava avere uno scaduto non saldato di € 1.015,91 risalente al 2020 e 2021 (prima della sua morte del maggio 2021), come da estratto conto che si allega (all.2). Suddetta PEC è stata inviata dall'avvocato xxx in seguito alle nostre indicazioni fornite alla Sig.ra xxx con nostra del 07/04/2025 (all.3) in riscontro alla sua datata 06/04/2023 (due anni dopo la morte del sig. xxx e dopo la cessazione per morosità come sopra riportato)"*.
- *"Per tutto quanto sopra, la condotta della scrivente risulta regolare sia relativamente ai disservizi lamentati in istanza, sia relativamente ai riscontri dovuti sia anche lato fatturazione e gestione cessazione; Retelit Spa respinge dunque fermamente qualsiasi inadempienza che le si vorrebbe attribuire"*.

- *“Non possiamo che ribadire dunque la piena legittimità delle fatture emesse e la correttezza del saldo contabile scaduto a nostro favore e pari, ad oggi, ad € 1.015,91 (all.2)”*.

### **3. La replica delle parti.**

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando:

- *la mancata risposta al “reclamo PEC del 05.09.2024 che si produce, con ricevuta di avvenuta consegna, pertanto l'istante avrà diritto al massimo indennizzo previsto dalle Delibere AGCOM per la mancata risposta al reclamo”*.
- *“Nel merito, l'Operatore ha prodotto un estratto conto di asserite fatture insolute a carico dell'istante, per un totale di euro 1.015,91. Facendo però la somma algebrica di quelle asseritamente insolute il risultato sarebbe di soli euro 292,60 ed in ogni caso l'Operatore non ha prodotto copia di alcuna fattura, pertanto non è provato che le fatture asseritamente insolute siano effettivamente riferite all'utenza n. 906931-061xxxx intestata all'istante*.
- *“Inoltre, l'istante ha reclamato il malfunzionamento della linea nel periodo 2020-2021 e l'Operatore non ha contestato tale circostanza che pertanto si ritiene pacifica, pertanto si chiede l'indennizzo per il malfunzionamento della linea nel periodo in questione e il riconoscimento del relativo indennizzo”*.

L'operatore ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una contro replica con la quale ha ribadito la propria posizione ed ha precisato che:

- *“il documento prodotto da parte istante denominato “reclamo” non è altro che l'allegato 1 già prodotto dalla scrivente e cioè la PEC dell'avv. xxx del 05/09/2024 di richiesta cessazione. Nella predetta il richiamo generico a dei disservizi avvenuti “nel 2020-2021” (ben 4 anni prima) risulta non contestuale al verificarsi dell'evento e perciò inammissibile come anche renderebbe inammissibile qualsiasi istanza ad esso collegata in virtù dell'art. 6 comma 3 bis Allegato B alla del. n. 194/23/CONS. Tale richiamo risulta comunque come già detto, estremamente generico e non avvalorata né da una chiara ricostruzione dei fatti e né da alcuna evidenza documentale, non è stata aperta dal cliente al tempo nessun tipo di segnalazione per disservizi o altro”*.
- *“Relativamente all'estratto conto del nostro allegato n. 2 è evidente la somma scoperta e collegata al codice cliente. Il formato in foglio di calcolo (l'unico che permetterebbe la somma di ognuna delle fatture) non è caricabile per i limiti della piattaforma ma è possibile caricarne l'estratto analitico con tutte le fatture in pdf (all.4). Le fatture ivi riportate sono scaricabili in piattaforma Retelit in ogni momento dal cliente così come il partitario e l'estratto conto. La presente non è una procedura di recupero del credito che peraltro è già attiva nelle opportune sedi come conoscenza del cliente e che è stata al momento sospesa a causa del presente procedimento”*.

- “Confermiamo e richiamiamo quindi quanto esposto con la precedente memoria”.

#### 4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- si respinge l’eccezione svolta dall’operatore e relativa all’*“inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14/764240/2025 che non siano coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione”* attesa la conformità delle domande e dei fatti posti a fondamento delle pretese dell’istante sia nell’ambito del prodromico UG che nel presente procedimento.

- In relazione alla domanda *sub i)* dell’istante volta ad ottenere la *“chiusura contratto”*, si rileva che, trattandosi di atto dispositivo di parte, non può formare oggetto della presente pronuncia perché la risoluzione contrattuale è un’attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e in quanto tale esula dalla competenza del Corecom. *Ad abundantiam*, l’operatore ha dato atto che l’utenza è cessata.

- Con riferimento alla domanda *sub ii)* volta ad ottenere lo *“storno insoluto”*, si rappresenta che, nonostante la sua formulazione generica, in ottica di *favor utentis* e in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, sarà valutata in relazione a quanto indicato e allegato dall’istante e a quanto riportato nelle memorie difensive dell’operatore e nella relativa documentazione con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Pertanto, la presente disamina ha ad oggetto il malfunzionamento dell’utenza, la contestazione della fatturazione e la mancata risposta al reclamo.

Nel merito.

##### Sulla fatturazione.

L’istante lamenta la fatturazione dell’utenza *de qua* nonostante *“che dopo il decesso dell’intestatario non [sia] stata più utilizzata”*.

L’operatore eccepisce che l’utenza è cessata per morosità in quanto l’utente *“risultava avere uno scaduto non saldato di € 1.015,91 risalente al 2020 e 2021 (prima della sua morte del maggio 2021)”*.

La doglianza è fondata nei termini che seguono.

Dalla documentazione agli atti risulta che l’istante in data 6 aprile 2023 abbia comunicato all’operatore la volontà di disdettare il contratto che ci occupa. Detta comunicazione, è stata prodotta dall’operatore e pertanto si ha per conosciuta da quest’ultimo.

Al riguardo si richiama che, *ex art. 1335 Codice Civile*, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell'art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007, *“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”*.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 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. 10. 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”*.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell'operatore, con la conseguenza 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 summenzionata normativa. 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.

Nel caso di specie, l'operatore ha dedotto di non avere ricevuto *“richiesta cessazione fino alla PEC dell'avvocato xxx del 05/09/2024”*.

A sostegno della propria posizione Retelit ha allegato uno screenshot contenente indicazioni fornite all'utente circa la modalità di inoltro della richiesta di cessazione dell'utenza diverse da quella precedentemente ricevuta. Detta comunicazione peraltro è priva di prova di inoltro e ricezione dell'istante e dunque non può darsi per conosciuta dall'istante.

Quindi, in considerazione di quanto esposto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* dell'istante, la società Retelit è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa dal 7 maggio 2023, ovvero decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta del 6 aprile 2023, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito aperta relativa a detto insoluto.

### Sul malfunzionamento.

L'istante lamenta il malfunzionamento dell'utenza *de qua*, laddove l'operatore eccepisce la genericità della contestazione e la carenza documentale.

La doglianza non è fondata per le ragioni che seguono.

Preliminarmente si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie l'utente, ha rappresentato che *"la linea non ha mai funzionato"*, ma non ha specificato la data di inizio e termine dei disservizi subiti, né ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore tempestivi formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi. È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. Sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante (*cfr.*, *ex multis*, Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

L'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento sugli indennizzi, infatti, prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 13, comma 1, del citato Regolamento precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile e la mancanza di alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, risulta impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

La domanda *sub iii)* è dunque rigettata.

### Sul reclamo.

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato per PEC per il tramite del legale in data 5 settembre 2024. Agli atti non risultano risposte dell'operatore.

Ciò posto, si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la

risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo".

Quindi parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, che dispone quanto segue: *"l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*.

Per la mancata risposta al reclamo del 5 settembre 2024, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 6 ottobre 2024 ed il *dies ad quem* nel giorno 9 luglio 2025, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione a tanto, la società Retelit è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima per n. 277 giorni di mancata/ritardata risposta al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Retelit S.P.A. (Irideos - Brennercom - Retelit Enia) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Retelit S.P.A. (Irideos - Brennercom - Retelit Enia) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, relativamente al contratto residenziale sull'utenza di cui al Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio): 906931-061xxxx, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento, secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta la fatturazione emessa dal 7 maggio 2023, ovvero decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta del 6 aprile 2023, fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito aperta relativa a detto insoluto.
3. Retelit S.P.A. (Irideos - Brennercom - Retelit Enia) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00)

maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di mancata/ritardata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 15 dicembre 2025

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)