

DELIBERA N. 10/2026/DEF

**XXXXXXXXX XXXXXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/788492/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 20/04/2026;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 03/11/2025 acquisita con protocollo n. 0278686 del 03/11/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 3 novembre 2025, la Società XXXXXXX XXXXXXX (d'ora in poi, anche solo Istante od Utente) ha lamentato l'addebito di € 1.065,51, effettuato da Vodafone Italia spa/Ho.mobile – Teletu (d'ora in avanti, anche solo Vodafone od Operatore) a seguito del passaggio ad altro operatore, a titolo di conguaglio per il servizio “YourDrive”, malgrado egli non abbia mai richiesto l'attivazione del servizio né abbia mai fruito dello stesso. L'Istante ha quindi richiesto il rimborso integrale dell'importo.

Con nota depositata nel fascicolo in data 6 novembre 2025, l'Utente ha precisato che la somma addebitata, da lui interamente pagata, è priva di giustificazione contrattuale, in quanto trattasi di una penale mascherata, riferita ad un servizio non richiesto né utilizzato.

Dopo avere sottolineato come il comportamento tenuto dall'Operatore in sede di conciliazione (UG/778557/2025) sia stato tutt'altro che conforme agli obblighi di partecipazione e buona fede procedimentale, previsti dalla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS, e ribadito la domanda di rimborso dell'importo dallo stesso illegittimamente addebitato, l'Istante ha richiesto: il riconoscimento di un indennizzo, ai sensi della Delibera AGCOM n. 347/18/CONS e dell'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche, sia per la condotta anzidetta sia per l'addebito; la cancellazione di eventuali segnalazioni creditizie o note di morosità connesse alla presente vicenda; la rifusione delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 12 dicembre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito anche solo Regolamento di procedura, Vodafone ha espresso le seguenti argomentazioni difensive:

l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, avvenuta il 31 gennaio 2024, posto che le dieci sim oggetto di istanza sono state esportate verso altro operatore il 3 febbraio 2025, ovvero anticipatamente rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale;

l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente, sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi, garantendo, in tal modo, un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi dallo stesso sostenuti per la fornitura del servizio in offerta o in promozione;

gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alle condizioni contrattuali - che sono state esplicate tramite l'offerta n. XXXXXXXXXXXXXXXX, inviata all'indirizzo del rappresentante legale della XXXXXXXXXXX XXXXXX (XXXXXXXX.XXXXXXXXX) - ed all'art. 1, L. 2 aprile 2007 n. 40, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini

temporali, fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore;

la legge citata, applicabile, anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, ha altresì stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare anche i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso; a ciò si aggiunga che la giurisprudenza del Consiglio di stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine; poiché l'utente ha sottoscritto ed accettato le condizioni contrattuali, inclusa la clausola sulla durata minima del contratto e sui costi conseguenti al recesso anticipato, e dato che la sua decisione di cambiare operatore è stata unilaterale e non motivata da disservizi effettivamente provati, l'addebito dei costi contestati è legittimo e, per l'effetto, la fattura XXXXXXXX, è corretta e dovuta;

la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone;

poiché l'utente non ha presentato alcun reclamo scritto, in base all'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, nessun indennizzo regolamentare gli è dovuto;

sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente non versa in stato di insoluto.

L'Operatore ha concluso la propria difesa, chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate, in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, per le ragioni di seguito espresse, si ritiene che l'istanza possa essere parzialmente accolta per le ragioni e nei limiti di seguito espressi.

L'Utente ha lamentato l'addebito dell'importo (€ 1.065,51) effettuato da Vodafone con la fattura 21 marzo 2025 n. XXXXXXXX, a titolo di conguaglio per il servizio digitale "YourDrive", nonostante egli non abbia mai richiesto l'attivazione del predetto servizio né abbia mai dello stesso fruito.

L'Operatore, dal canto suo, ha ribattuto che l'addebito dell'importo, conformemente alle condizioni previste dall'offerta ed alla relativa PdA, dallo stesso sottoscritta, è stato disposto, a titolo "Conguaglio licenza YourDrive" per nr. 10 sim, per aver egli sciolto il vincolo contrattuale per passaggio ad altro operatore, in data 3 febbraio 2025, quindi, ben prima del decorso del termine di durata (24 mesi) del contratto, stipulato il 31 gennaio 2025.

La documentazione versata in atti (fattura 21 marzo 2025 n. XXXXXXXXXXXXX) conferma che la somma di € 1.065,51 è stata, in effetti, imputata da Vodafone al "Conguaglio licenza YourDrive" e che esso costituisce la sommatoria di importi, di ammontare differente, contabilizzati, allo stesso titolo, con riferimento a ciascuna sim.

Sul tema dei costi dovuti dal cliente per il servizio digitale di cui si controverte, in caso di recesso anticipato dal contratto, si è pronunciata l'Autorità con Delibera n. 21/23/CIR, emessa in merito a fattispecie analoga a quella che ci occupa, che ha

interessato proprio Vodafone. Con l'atto richiamato, AGCOM ha accolto la richiesta di storno dell'importo addebitato all'utente da Vodafone, a titolo di conguaglio per il servizio YourDrive, per non avere indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale e nella PdA, la reale natura del costo imputato.

In particolare, l'Autorità non ha valutato sufficienti l'allegazione dei seguenti termini e condizioni dell'offerta commerciale: "Con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso"; né l'Autorità ha ritenuto all'uopo sufficiente la sottoscrizione, nel contratto, delle due pagine dedicate alle "Firme per accettazione", nelle quali il cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare le condizioni generali di contratto. AGCOM ha, invero, precisato che Vodafone, in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza, "avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio".

Ciò posto, si osserva che, anche nel caso di specie, Vodafone si è limitata ad allegare documentazione (in particolare, contratto e sintesi contrattuale) contenente gli stessi termini e condizioni sopra riportati, con le relative analoghe sottoscrizioni. Non è stato, quindi, possibile accertare se i costi previsti per il servizio digitale YourDrive in caso di recesso anticipato – in ragione della onerosità degli stessi – siano stati chiaramente illustrati all'Utente e da questi esplicitamente accettati, al momento dell'adesione alla proposta contrattuale.

Dalla documentazione allegata da Vodafone, neppure pare possibile evincere le ragioni per cui, con riferimento ad alcune sim, i costi imputati al "Conguaglio licenza YourDrive" siano di ammontare differente.

Alla stregua delle considerazioni sin qui svolte, considerato che Vodafone, in sostanza, non ha dato, prova di aver adempiuto nei confronti dell'Utente gli oneri informativi relativi al servizio YourDrive, si ritiene di poter accogliere la richiesta dell'Istante di rimborso della somma di € 1.065,51, allo stesso addebitata con la fattura 21 marzo 2025 n. XXXXXXXX, alla voce "Conguaglio licenza YourDrive".

Non pare invece di poter riconoscere all'Istante l'indennizzo per l'addebito e per la condotta – a suo dire, "tutt'altro che conforme agli obblighi di partecipazione e buona

fedele procedimentale” – tenuta dall’Operatore in sede di conciliazione, posto che alla domanda non corrisponde alcuna delle fattispecie indennitarie, previste dal c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS e ss. mm.).

Parimenti, non si ritiene di poter accogliere la richiesta di refusione delle spese di procedura, non risultando agli atti, alcuna documentazione giustificativa delle stesse.

Infine, con riferimento alla domanda di “cancellazione di eventuali segnalazioni creditizie o note di morosità connesse alla presente vicenda”, non può che disporsi il rigetto, posto che l’Istante, non allegando i necessari elementi cognitivi, non ha posto questo Corecom nelle condizioni di fare le dovute verifiche ed esprimere in merito le proprie valutazioni.

DELIBERA

1. Per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento delle richieste dell’Istante, Vodafone è tenuta a rimborsare alla controparte l’importo di € 1.065,51, imputato, con la fattura 21 marzo 2025 n. XXXXXXXXXXXXXXX, al “Conguaglio licenza YourDrive” per n. 10 sim, oltre agli interessi legali maturati dalla data della domanda fino al saldo effettivo. L’Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Milano, 20 aprile 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi