

DELIBERA N. 12/2026/DEF

**XXXXX-XXX XXXXX/FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/795050/2025)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/05/2026;

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 XXXX-XXXX XX del 01/12/2025 acquisita con protocollo n. 0308084 del 01/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 1° dicembre 2025, la Società XXXXX-XXXX srl (di seguito, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato di avere ricevuto da Vodafone Italia spa/Ho.Mobile-Teletu (d'ora in poi, anche solo Vodafone od Operatore), successivamente alla cessazione del contratto con la stessa stipulato, per portabilità verso altro operatore, una fattura contenente costi di conguagli incomprensibili ("non so nemmeno a che cosa si riferiscono"). L'Utente ha riferito di non avere provveduto al pagamento della bolletta, non ritenendo corretto il comportamento dell'Operatore. Dopo avere preso contatti con il Servizio clienti, quest'ultimo gli ha dato conferma della cessazione del contratto ("mi ha confermato che non avevo vincoli").

In base a quanto lamentato, l'Istante ha richiesto lo storno integrale dell'importo fatturato (€ 4.379,00).

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata il 9 gennaio 2026, 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 (30 luglio 2024) di adesione contrattuale, le cui condizioni sono state specificate nella relativa offerta personalizzata, allo stesso inviata;

L'importo contestato è previsto contrattualmente ed è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate in 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 sostenuti per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. Stante la disattivazione anticipata dei servizi, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente, in particolare all'art. 1, L. 2.4.2007 n. 40, che vieta la previsione di termini temporali, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore; la citata legge, peraltro 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;

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;

L'utente ha sottoscritto ed accettato le condizioni contrattuali, inclusa la clausola sulla durata minima 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, la fatturazione dei costi contestati è legittima;

in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni – come nel caso di specie – la fattura si intende, pertanto, accettata da parte dell'utente;

deve evidenziarsi che, al fine di non ledere il diritto di difesa del gestore, nel caso di reclami tardivi, la domanda deve considerarsi infondata, posto che, in base alla normativa di settore, per esigenze connesse alla tutela della riservatezza, i dettagli del traffico telefonico e i dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, al tempo stesso, di contestazione per l'utente e di avvertimento nei confronti del Gestore al fine di consentirgli di procedere per tempo alle verifiche del caso e, se dovuti, agli eventuali storni e rimborsi; in base a copiosa giurisprudenza di AGCOM, la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze; la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore;

la decisione assunta dall'utente di omettere del tutto il pagamento delle fatture emesse è, in conformità ai principi elaborati anche dalla giurisprudenza AGCOM (Delibera 664/06/CONS), assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato traffico telefonico;

sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente, a suo carico, un insoluto di euro 4.378,38.

Vodafone ha concluso la propria memoria, reiterando l'eccezione di inammissibilità e, in ogni caso, chiedendo, in via principale, che venga rigettata integralmente l'istanza, in quanto infondata, in fatto ed in diritto; in via secondaria, nell'ipotesi di accoglimento della stessa, che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale dell'insoluto, ad oggi pari ad euro 4.378,38.

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 accolta soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito espressi.

L'Utente ha lamentato di avere ricevuto, in data successiva alla cessazione del contratto, una fattura che, contenendo costi relativi a conguagli incomprensibili, non ha provveduto a saldare. Vodafone ha sostenuto che la propria pretesa, trova, in realtà, fondamento nel contratto che ha previsto che gli importi di cui si controverte siano dovuti dall'Utente nel caso in cui egli eserciti il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data (30 luglio 2024) della relativa stipula, posto che soltanto una durata

dell'accordo non inferiore a 24 mesi può garantire al gestore introiti in grado di coprire, sul lungo periodo, i costi sostenuti per le offerte e le promozioni, attivate in favore dell'utente.

Dalla documentazione versata in atti, si evince quanto di seguito riportato. In data 30 luglio 2024, è stato stipulato tra le parti un contratto per l'attivazione dell'offerta "Mobile comfort" su 27 sim.

L'Istante non ha prodotto la comunicazione di recesso dal contratto, ma dalla fattura di chiusura (22 ottobre 2025 n. XXXXXXXXX), contenente i conguagli contestati, relativa al periodo 16 agosto-15 ottobre, si evince che il vincolo contrattuale è stato sciolto prima dello scadere dei 24 mesi.

Dalla fattura richiamata, risulta che Vodafone ha imputato la somma di € 2.212,92 (€ 81,96 x 27 sim) + IVA a "Conguaglio licenza YourDrive". Con riferimento a questo servizio, si osserva che sia nel contratto sia nella relativa sintesi contrattuale sono contenuti i seguenti termini e condizioni: "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".

Giova in proposito rammentare che, sul tema dei costi dovuti dal cliente per il servizio digitale di cui si controverte, in caso di recesso anticipato dal contratto, l'Autorità si è pronunciata con Delibera n. 21/23/CIR, emessa in merito a fattispecie analoga a quella che ci occupa, che ha interessato, quale operatore convenuto, 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 all'uopo sufficienti né l'allegazione di termini e condizioni dell'offerta commerciale, esattamente corrispondenti a quelli sopra riportati né la sottoscrizione, nel contratto, delle 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 i termini e le condizioni sopra riportati, con le relative analoghe sottoscrizioni per accettazione. Non è stato, quindi, possibile accertare – analogamente a quanto accaduto nella fattispecie definita nella Delibera sopra richiamata – se dei costi previsti per il servizio digitale YourDrive in caso di recesso anticipato – in ragione della onerosità degli stessi – l’Utente, al momento dell’adesione alla proposta contrattuale, sia stato reso chiaramente edotto e se egli li abbia esplicitamente accettati.

Alla stregua delle evidenziate circostanze, si ritiene che Vodafone, con riferimento alla fattura 22 ottobre 2025 n. XXXXXXXX, debba procedere allo storno della somma di € 2.212, 92 + IVA (€ 486,84) per un totale di € 2.699,76.

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, in accoglimento parziale dell’istanza, si ritiene che Vodafone debba procedere allo storno, dalla fattura 22 ottobre 2025 n. XXXXXXXX, dell’importo di € 2.699,76, addebitato in relazione alla voce “Conguaglio licenza YourDrive” per n. 27 sim. 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, 13 maggio 2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi