

DELIBERA N. 12/2026

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA -
HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/798077/2025)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 25/03/2026;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 14/12/2025 acquisita con protocollo n. 0321643 del 14/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (C.F./P.IVA XXXXXXXX61), in persona della legale rappresentante XXXXXXXXXXXX (C.F. XXXXXXXXXXXXXXX), ha presentato istanza di definizione della controversia in data 14.12.2025, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS). Precedentemente era stato esperito tentativo obbligatorio di conciliazione (procedimento UG/787449/2025) avanti al CORECOM Basilicata, concluso con verbale di mancato accordo ai sensi dell'articolo 9 del citato Regolamento in data 25.11.2025.

La parte istante contesta specificamente gli addebiti riportati in fattura nr. AR0325XXXX del 15 ottobre 2025, lamentando in particolare la voce "Conguaglio licenza YourDrive", identificata in fattura come "Costi di Attivazione, spese di spedizione, anticipi e bolli", per l'importo di € 81,96 + IVA, per un tot. di circa € 100,00.

L'utente sostiene che detta voce configuri una penale di recesso mascherata, mai richiesta né valorizzata in alcuna fattura precedente, né corrispondente a un servizio effettivamente fruito. Viene fatto espresso riferimento alla Delibera AGCOM n. 100/22/CONS del 7 aprile 2022, con cui l'Autorità aveva già sanzionato Vodafone per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa e per l'applicazione di oneri in fase di recesso non riconducibili a spese realmente sostenute, così come vietato dalla Legge n. 40/2007 ("decreto Bersani").

La parte istante ribadisce che la normativa vigente consente solo il recupero dei costi effettivi per la disattivazione o trasferimento del servizio, escludendo esplicitamente penali o rientri forfettari su servizi offerti “gratuitamente” solo in caso di permanenza contrattuale minima. Richiede pertanto: ☐ il rimborso integrale della somma addebitata a titolo di “conguaglio licenza YourDrive” e relative imposte (€ 100 totali); ☐ lo storno della suddetta voce dalla fattura; ☐ la cessazione di qualsiasi attività di recupero della somma contestata. L’istanza è stata presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb e regolarmente sottoscritta.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva depositata dal proprio legale in data 20.01.2026, contesta l’illegittimità delle richieste di parte istante, affermando:

1. la correttezza e legittimità della fatturazione oggetto di contestazione, in quanto conforme all’offerta commerciale “OneBusiness Comfort” sottoscritta il 27.05.2024 dalla società istante, evidenziando che l’utenza oggetto di contestazione è stata migrata ad altro gestore in data 02.10.2025, ossia prima della scadenza del periodo vincolato di 24 mesi;
2. l’importo contestato sarebbe giustificato dalla fruizione, seppure in forma “gratuita”, del servizio YourDrive by BabylonCloud, per il quale l’offerta prevede espressamente il pagamento di un importo forfettario a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato, risultando dunque non una penale ma la semplice revoca del beneficio economico connesso a detta fruizione;
3. l’operatore richiama la disciplina contrattuale sottoscritta dall’utente, nella quale è espressamente previsto (alla sezione “Durata, rinnovo e risoluzione” e in “Sintesi contrattuale” dell’offerta) che il servizio YourDrive è prestato gratuitamente solo in caso di completamento integrale del periodo di 24 mesi; in caso contrario, è dovuto un importo forfettario (quantificato in € 100, IVA inclusa) parametrato al periodo effettivo di permanenza;
4. Vodafone sottolinea la legittimità di tali pattuizioni, anche alla luce della giurisprudenza amministrativa (Consiglio di Stato, sentenza n. 1442/2010) e delle delibere CO.RE.COM e AGCOM che riconoscono la possibilità di subordinare benefici economici alla permanenza contrattuale minima. Chiede, dunque, l’integrale rigetto delle domande avanzate da parte istante e conferma delle somme addebitate in fattura.

3. Motivazione della decisione

L’istanza della XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX è procedibile ai sensi dell’art. 14 del Regolamento allegato alla Delibera 203/18/CONS, essendo stata preceduta da un

tentativo obbligatorio di conciliazione regolarmente concluso con verbale di mancato accordo (25.11.2025).

Le richieste sono state reiterate nei termini, regolarmente notificate e trattate tramite piattaforma ConciliaWeb. Dalla documentazione in atti (offerta 2024NDZXXXXV, contratto OneBusiness Comfort e fattura AR0325XXXX) risulta che l'utente abbia beneficiato del servizio accessorio "YourDrive by BabylonCloud", offerto gratuitamente condizionatamente al mantenimento attivo dell'offerta per 24 mesi. Il contratto riporta una specifica clausola (cfr. "Durata, rinnovo e risoluzione" – pag. 3/12, 17/17) secondo cui, in caso di recesso anticipato, il cliente perde il diritto alla gratuità del servizio e deve corrispondere un "importo forfettario a titolo di conguaglio", quantificato in € 100 (IVA inclusa), ove siano decorsi almeno metà dei 24 mesi.

Va dato rilievo agli sviluppi normativi e regolatori in materia di spese di recesso, trasparenza e costi di disattivazione. La delibera n. 100/22/CONS di AGCOM, riveste ruolo centrale nella parte in cui chiarisce "che i costi di disattivazione e le penali previsti per ciascuna delle sopra richiamate offerte non appaiono in linea con l'articolo 1 commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani e alla delibera n. 487/18/CONS.

Le spese di disattivazione previste sono infatti superiori al costo realmente sostenuto dall'azienda per la disattivazione della linea dall'operatore ovvero al valore del contratto (come definito al punto 19 delle Linee guida), contrariamente a quanto chiarito dall'Autorità al punto 22 delle Linee guida secondo cui le spese di recesso per disattivazione della linea non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta e i costi realmente sostenuti; per altro verso, gli importi previsti a titolo di conguaglio per la fruizione dei servizi offerti gratuitamente "Digital Fax" e "Plus Business Communication" e "Vodafone Drive by BabylonCloud" non rientrano tra le spese che possono essere addebitate in fase di recesso come indicate al punto 16 delle Linee guida e non possono, in ogni caso, ritenersi eque e proporzionate al valore del contratto, come chiarito dall'Autorità ai paragrafi 26 e 27 e 31 delle Linee guida, anche alla luce della Comunicazione del 21 dicembre 2018. Tale provvedimento ha accertato, anche sulla base della documentazione afferente offerte analoghe a quella oggetto di controversia, che:

1. I costi addebitati quale "conguaglio" per servizi digitali aggiuntivi legati al vincolo temporale non rientrano tra le spese legittimamente imputabili in sede di recesso;
2. In particolare, per servizi come "Vodafone Drive by BabylonCloud", inclusi con la condizione della permanenza per 24 mesi, l'importo applicato a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato configura una penale non consentita ai sensi della legge n. 40/2007, art. 1, commi 3 e 3-ter, e delle Linee guida AGCOM (delibera n. 487/18/CONS, punto 16), che consentono solo l'addebito di costi effettivi, "equi e proporzionati", e non importi forfettari sganciati dai costi reali. Testualmente: "...gli importi previsti a titolo di conguaglio per la fruizione dei servizi offerti gratuitamente "Digital Fax" e "Plus Business Communication" e "Vodafone Drive by BabylonCloud" non rientrano tra le spese che possono essere addebitate in fase di recesso... e non possono, in ogni caso, ritenersi eque e proporzionate



al valore del contratto” (Delibera AGCOM n. 100/22/CONS, p. 6). Le Linee guida AGCOM (delibera n. 487/18/CONS, punto 16) stabiliscono che il recupero di benefici/sconti fruiti è ammissibile solo “pro quota” e deve essere motivato da costi effettivi sostenuti dall’operatore per la disattivazione, e non può avvenire mediante importi forfettari sovrastimati o sganciati dal valore residuo e dal reale disservizio. Sebbene la documentazione contrattuale sottoscritta dall’utente preveda l’obbligo di pagamento del “conguaglio” per la licenza in caso di recesso anticipato (pagg. 3/12, 17/17, 19/21, 20/21), tale previsione deve essere valutata alla luce della normativa imperativa e della disciplina di settore, che prevalgono su eventuali clausole difformi inserite nel contratto. Difatti, la legge 40/2007 e le delibere AGCOM pongono limiti inderogabili sulle spese addebitabili in caso di recesso - ammettendo al più la restituzione proporzionata di sconti fruiti, ma escludendo costi non chiaramente legati alla reale erogazione di servizi e non parametrati equamente al valore residuo del contratto o al costo effettivo. Nel caso di specie, la voce “Conguaglio licenza YourDrive” (importo € 81,96 + IVA nella fattura AR0325XXXX) costituisce esattamente la tipologia di addebito sanzionata da AGCOM nella citata Delibera 100/22/CONS, in quanto non rappresenta un costo effettivamente sostenuto, ma solo la revoca di uno sconto riconosciuto per la fruizione di un servizio “gratuito” soggetto a vincolo temporale, non corrispondente a un servizio realmente fornito a titolo oneroso o a una spesa di dismissione/produttiva sostenuta dall’operatore stesso. Tale prassi, già oggetto di procedimento sanzionatorio in danno di Vodafone e ritenuta incompatibile con la disciplina vigente a tutela dell’utenza, non può considerarsi superata né resa legittima dalla mera indicazione nelle condizioni contrattuali, anche se sottoscritte dall’utente, dovendosi ritenere inderogabili i limiti posti dalla legge e dalle delibere a protezione della parte debole del rapporto. Ne deriva che l’importo addebitato non risulta dovuto, mentre deve essere riconosciuto il diritto dell’utente allo storno integrale della somma contestata. Non risultano agli atti circostanze che possano qualificare l’utenza come “morosa”, né esistono insoluti o azioni di recupero crediti in essere. Si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere “rimborsi o indennizzi” quantificati contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell’Autorità, rientrando le stesse invece tra le competenze del Giudice ordinario. Pertanto, tali richieste non possono trovare accoglimento. Da ultimo, nulla si dispone per le spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni poc'anzi illustrate e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone l'accoglimento integrale delle domande della XXXXXXX XXXXXXX, titolare dell'utenza n. 0XXXXXXX8, per le ragioni che precedono e si propone che l'operatore VODAFONE s.p.a., provveda a:

- a.** stornare integralmente alla parte istante la somma di € 81,96 + IVA al 22% (€ 100,00) addebitata nella fattura nr. AR0325XXXX del 15.10.2025, a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive"/"Costi di Attivazione, Spese di spedizione, anticipi e bolli", risultando detta voce contraria a legge, alle norme regolamentari e alla disciplina AGCOM di settore;
- b.** emettere nota di credito in relazione al suddetto importo e regolarizzare la posizione amministrativa-contabile e fiscale dell'utente;
- c.** cessare qualsiasi attività di recupero crediti o sollecitazione di pagamento sulle somme da stornare.

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.

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.

Potenza, 25/03/2026

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

