

DELIBERA N. 28/2026

**XXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/823077/2026)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 05/08/2026;

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 XXXXXXXXXXXX del 18/03/2026 acquisita con protocollo n. 0103611 del 18/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto affari di telefonia fissa + mobile con l'operatore Fastweb S.p.a., linea telefonica di riferimento n. 09712XXXXX, mediante formulario UG/809649/2026 del 02.02.2026, si rivolgeva al Co.re.com. della Basilicata, rappresentando che a seguito di diversi disservizi ed errori amministrativi nella fatturazione aveva esercitato il diritto di recesso anticipato dal proprio contratto telefonico stipulato con l'operatore Vodafone S.p.A. oggi Fastweb S.p.A. per giusta causa.

La società Fastweb S.p.A. provvedeva alla cessazione del contratto telefonico ma addebitava al sig. XXXXXXXX con la fattura n. AS0020XXXX del 22/01/2026 oltre al costo di disattivazione per € 30,00 la somma di € 163,93 + iva per conguaglio Babylon rete fissa mentre con la fattura n. AR0123XXXX del 13/04/2025 addebitava € 163,93 + iva per conguaglio YourDrive per rete mobile.

Il Sig. XXXXXXXX contestava tali addebiti deducendo in proposito che si trattava di penali e/o costi di disattivazione non dovuti per legge. Infine contestava le spese di spedizione delle fatture per € 2,50 + iva in quanto aveva richiesto all'operatore in sede contrattuale la fatturazione digitale.

Pertanto richiedeva:

1) Il Rimborso delle somme pagate per conguaglio Babylon rete fissa e per conguaglio YourDrive per rete mobile;

- 2) Il Rimborso del costo di spedizione delle fatture;
- 3) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 397,47.

Il tentativo di conciliazione viene esperito in data 04.03.2026 dinanzi al funzionario CO.RE.COM.

La procedura si conclude, come da verbale, con esito negativo.

In data 18.03.2026, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, nella quale, chiedeva:

- 1) Il Rimborso delle somme pagate per conguaglio Babylon rete fissa e per conguaglio YourDrive per rete mobile;
- 2) Il Rimborso del costo di spedizione delle fatture per € 7,50 + iva;
- 3) Quantificazione rimborsi e/o indennizzi per € 397,47.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Fastweb S.p.a. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 20.04.2026, nella quale dopo aver ricostruito la vicenda contrattuale dell'utente, rilevava, nel merito che gli importi addebitati nelle fatture in contestazione venivano richiesti per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. Da ciò, ribadiva l'operatore, discende che, in seguito e per effetto della disattivazione anticipata, gli oneri di recesso sono comunque dovuti per espressa previsione contrattuale. Di conseguenza la società Fastweb S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle richieste formulate dal Sig. XXXXXX, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

Le repliche dell'istante. In relazione alla memoria depositata da Fastweb S.p.A., l'istante contestava la ricostruzione contrattuale fornita dall'operatore in quanto a parere dell'utente le somme addebitate con la fattura n. AS0020XXXX del 22/01/2026 per conguaglio Babylon rete fissa per € 163,93 + iva e con la fattura n. AR0123XXXX del 13/04/2025 sempre per € 163,93 + iva per conguaglio YourDrive per rete mobile erano ingiustificate e non provate.

Sempre ad avviso dell'istante, l'interpretazione fornita dall'operatore si traduceva, di fatto, in una forma di penale indiretta per il recesso, in contrasto con la normativa AGCOM.

Pertanto, ribadiva, le richieste già formulate nell'istanza GU14/810588/2026.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta da parte del Sig. XXXXXXXX nei confronti della società Fastweb S.p.A. di rimborso delle somme pagate con la fattura n. AS0020XXXX del 22/01/2026 e con la fattura n. AR0123XXXX del 13/04/2025 per il recesso contrattuale; oltre al rimborso del costo di spedizione delle fatture per € 7,50 + iva.

L'utente, secondo la concorde ricostruzione operata delle parti, ha effettuato un recesso anticipato dal contratto di telefonia stipulato a suo tempo con Vodafone S.p.A. oggi Fastweb S.p.A.

In via generale, occorre precisare che sono illegittimi i costi per recesso anticipato e le spese di attivazione poste a carico dell'utente in caso recesso anticipato. Questo perché la legge n. 40/2007 riconosce al consumatore la facoltà di recedere in ogni momento dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso (di 30 giorni).

Inoltre, il recesso o il trasferimento devono essere garantiti senza ritardi e senza penali: gli unici importi ammessi sono le *“spese giustificate da costi dell'operatore”*, ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza, spese di cui l'operatore deve comunque fornire prova. Sul punto, il comma 3 del medesimo art. 1, prevede che *“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”*.

A tale proposito le Linee Guida (6.3) chiariscono che *“Per essere in linea con l'intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi*.

Si ricorda al riguardo che secondo la prassi nazionale e internazionale utilizzata da Società di Revisione indipendenti, si considerano come pertinenti “i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o ai servizi in base all'analisi diretta della loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l'acquisto di un'attività o l'insorgere di una passività”.

In relazione ad analoga fattispecie (cfr Agcom, Delibera 21/23/CIR) si è ritenuto che Vodafone Italia S.p.A. (oggi Fastweb S.p.A.) non abbia indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio Your Drive.

In ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, Vodafone 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.

In riferimento al servizio Vodafone Drive by BabylonCloud - con la delibera n.100/22/CONS del 7 aprile 2022, l'Autorità ha ritenuto di comminare una sanzione pecuniaria a Vodafone Italia S.p.A. per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa con riferimento alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese; in particolare, si è contestato che Vodafone non ha indicato in modo chiaro e trasparente la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio digitale – riferibile al “costo di licenza” del servizio aggiunto – né ha rappresentato che quest'ultimo sarebbe stato fruibile anche con altro gestore, venendo meno ai previsti obblighi in materia di trasparenza informativa.

Nel caso di specie, pur essendo senz'altro presente il riferimento al costo di licenza, non è stata evidenziata – per lo meno nella documentazione allegata in atti – la natura aggiuntiva del servizio né la possibilità di continuare a usufruirne dopo il passaggio ad altro operatore.

Inoltre, la precisazione che si tratta di un servizio Cloud erogato in virtù di una licenza può indurre a ritenere che l'offerta contrattuale avrebbe dovuto essere approvata espressamente con una doppia sottoscrizione, dal momento che riguarda fattispecie potenzialmente autonome (contratto per l'utilizzo di servizi di comunicazione e contratto di utilizzo di licenza) che prevedono altresì, nel caso della licenza, la fruizione di un servizio con vincoli di durata (a prescindere da ogni considerazione in merito all'opportunità di richiedere l'indicazione e l'espressa accettazione di termini e condizioni d'utilizzo della licenza in oggetto).

In conclusione, l'utente ha diritto al rimborso di quanto indebitamente fatturato nella fattura n. AS0020XXXX del 22/01/2026 per conguaglio Babylon rete fissa per € 163,93 + iva e con la fattura n. AR0123XXXX del 13/04/2025 sempre per € 163,93 + iva per conguaglio YourDrive per rete mobile.

Mentre l'importo di € 30,00 per costo di disattivazione linea posto nella fattura n. AS0020XXXX del 22/01/2026 risulta conforme con le attività tecnico-amministrative connesse alla cessazione della linea e non presenta natura di penale, espressamente vietata dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, bensì di costo di disattivazione legittimamente applicabile, conforme agli orientamenti dell'Autorità.

Infine, va respinta la domanda di rimborso del costo di spedizione delle fatture (€ 2,50 + iva) in quanto tale costo è espressamente previsto nel contratto sottoscritto dall'utente.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, il parziale accoglimento dell'istanza del 18.03.2026 avanzata dal Sig. XXXX XXXXX, codice fiscale XXXXXXXXXXXXX, titolare di un contratto affari di telefonia fissa + mobile con l'operatore Fastweb S.p.a., linea telefonica di riferimento n. 097128XXXX, nei confronti della società Fastweb S.p.a. per le motivazioni sopra evidenziate la società Fastweb S.p.a. è tenuta:

- a) a rimborsare al Sig. XXXXXXXX la somma di € 163,93 oltre IVA indebitamente fatturata nella fattura n. AS0020XXXX del 22/01/2026 per conguaglio Babylon rete fissa;
- b) a rimborsare al Sig. XXXXXXXX la somma di € 163,93 oltre IVA indebitamente fatturata nella fattura n. AR0123XXXX per conguaglio YourDrive per rete mobile.

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, 05/08/2026

IL PRESIDENTE
Avv. Assunta Mitidieri

