

DELIBERA N. 39/2026

**XXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/839099/2026)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 29/09/2026;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l’istanza di XXXL del 12/05/2026 acquisita con protocollo n. 0174939 del 12/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle linee mobili di tipo affari relative al cod. cliente n. 6.737649, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel gennaio 2026 è stata effettuata una portabilità di 44 SIM VOCE e 46 SIM dati a seguito della comunicazione Vodafone tramite fattura n. AR03791275 del 4 dicembre 2025, in cui veniva indicato che sulle SIM in scadenza poteva essere fatto un passaggio ad altro operatore o effettuato un cambio profilo tariffario. Il 29 dicembre 2025 è stata inviata alla Vodafone, tramite PEC, una comunicazione relativa all'intenzione di cambiare gestore;
- b) tutte le SIM erano state attivate tra il 2014 ed il 2019 con piani tariffari RED PASS UNLIMITED al costo di 30€ a bimestre, con traffico illimitato;
- c) nel tempo, sono stati aggiornati i piani tariffari passando le SIM ad un piano tariffario MOBILE SMART al costo di 32€ a bimestre;
- d) nell'aggiornare i piani tariffari era stata proposta una scontistica da applicare a tutte le SIM, tuttavia gli sconti non sono stati applicati, anzi vi è stato anche un aumento delle tariffe.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno totale dei costi variabili applicati nella fattura AS000325288 del 5 febbraio 2026 relativi alle SIM DATI e alle SIM VOCE, per euro; 10.737,29;
- II) controllo fiscale su tutte le fatture per la mancata applicazione degli sconti promessi;
- III) il ricalcolo degli importi che stima di euro 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di adesione contrattuale e precisamente nel gennaio 2026;
- 2) per le 44 utenze mobili ricaricabili, pertanto, non è stato rispettato il vincolo contrattuale avente scadenza ad agosto 2027 mentre le 46 sim dati non è stato rispettato il vincolo di marzo 2026;
- 3) gli addebiti contestati riguardano il congruaggio licenza Your Drive ed afferiscono al servizio denominato "YourDrive by BabylonCloud" (di seguito Your Drive), previsto contrattualmente ed accettato dal cliente, il quale è offerto gratuitamente dal gestore a determinate condizioni. Tale servizio, invero, prevede la concessione di una licenza d'uso del software di cloud storage. In particolare, il cliente dispone del servizio "YourDrive powered by Babylon", consistente in un software di file sharing e di comunicazione protetta che consente di conservare, condividere, sincronizzare e/o usare funzioni di editing di documenti, chat condivise e servizi di crittografia dei messaggi. L'utente, perciò, può disporre di una quantità di spazio digitale da utilizzare pari a quella indicata nei materiali informativi dedicati all'offerta o nella richiesta di

attivazione al momento dell'acquisto. Con il servizio de quo, pertanto, il cliente può salvare i propri dati sul data center di Babylon e/o sui data center dei partner o fornitori esterni di Babylon;

4) il costo del servizio è scontato da Fastweb a condizione che il rapporto contrattuale principale rimanga attivo per una durata minima di 24 mesi. Pertanto, la gratuità iniziale del servizio Your Drive rappresenta un investimento economico dell'operatore, ammortizzabile unicamente con la persistenza del rapporto contrattuale per la durata minima prevista;

5) l'eventuale mancato utilizzo del servizio o la mancata configurazione delle credenziali di accesso sulla piattaforma web non escludono la debenza del conguaglio, avendo Fastweb messo a disposizione del cliente la licenza ed avendo, altresì, inviato il link di attivazione via SMS/Email. Né, tanto meno, come previsto dalle condizioni generali di contratto, la creazione di una utenza con le apposite credenziali di accesso può essere considerata una condizione necessaria per il perfezionamento dell'accordo che avviene con la sottoscrizione da parte del cliente della richiesta di attivazione del servizio in oggetto, unitamente alla adesione al contratto principale. L'eventuale scelta di non usufruire della prestazione resa disponibile rientra nella sfera esclusiva della condotta dell'utente, non configurandosi alcun inadempimento in capo all'operatore;

6) in merito al predetto servizio, Agcom, nella delibera n. 8/26/CONS, ha affermato che "gli impegni proposti, ferma restando la presenza delle informazioni obbligatorie ai sensi della regolamentazione di settore, appaiono funzionali a rendere ancora più chiara l'informativa veicolata tramite il sito vodafone.it in relazione al servizio "YourDrive by BabylonCloud" e tramite la documentazione commerciale e contrattuale messa a disposizione dell'utente finale sia in fase precontrattuale che dopo la conclusione del contratto, con particolare riguardo alla durata di 24 mesi e all'addebito di un importo forfettario a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato prima di tale scadenza". Inoltre, evidenzia l'Autorità, le Condizioni generali di Contratto per il servizio "Your Drive Powered by Babylon", all'art. 3 rubricato "Conclusione del contratto e corrispettivi", prevedono espressamente che: "l'accordo si perfezionerà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente della richiesta di attivazione del servizio unitamente alla adesione al Contratto Principale (...) Vodafone, a fronte dell'erogazione del Servizio YourDrive powered by Babylon potrà: a) chiedere al cliente, a titolo di corrispettivo per la licenza un importo da pagarsi una tantum ovvero in più rate. Tali importi saranno calcolati su base mensile ed addebitati direttamente nella fattura relativa al servizio di telefonia e/o di accesso ad Internet fornito da Vodafone secondo le modalità previste dal contratto Principale. b) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o a rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all'importo corrispondente a 24 (ventiquattro) mesi del canone del Contratto Principale. La medesima soglia sopra indicata potrà altresì essere raggiunta mediante l'acquisto di ulteriori servizi offerti da Vodafone, anche diversi dai mesi automatici previsti dal Contratto Principale. Il Cliente prende atto e accetta che: nel caso in cui il Servizio sia stato erogato a patto di raggiungere un determinato ammontare di traffico, il mancato

pagamento dello stesso da parte del Cliente, al momento del recesso da tale Servizio o dal Contratto Principale, comporterà la perdita del beneficio sul costo della licenza. Il Cliente, quindi, sarà tenuto a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo per il Servizio”. Il successivo art. 4, rubricato “Durata del Contratto e Recesso”, prosegue Agcom, chiarisce che: “Il presente Contratto avrà una durata di 24 mesi dalla conclusione dello stesso, corrispondente alla durata del Servizio erogato con espressa esclusione del rinnovo tacito. Lo scioglimento per qualunque causa del presente Contratto non comporta la cessazione di eventuali altri contratti in essere con Vodafone che, pertanto, rimarranno validi ed efficaci”. A ciò si aggiunga, poi, che l’Autorità ha inoltre rappresentato come nella sintesi contrattuale, fornita all’utente al momento dell’adesione all’offerta, sia riportato, tra l’altro, che: “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 forfetario 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 (IVA inclusa) euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno alla metà dell’importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 (IVA inclusa) 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”. Inoltre, nel caso di offerte di telefonia mobile e fissa commercializzate con il servizio “YourDrive Powered by Babylon” incluso, prosegue Agcom, è indicato chiaramente nei “Termini e condizioni” così come nelle schede di trasparenza tariffaria, ai sensi della delibera n. 252/16/CONS, che “con l’offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud: una licenza che mette a disposizione del Cliente 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud per 24 mesi. YourDrive by BabylonCloud è fornito gratuitamente per tutta la durata della licenza, a condizione che il Cliente mantenga attiva per almeno 24 mesi l’Offerta di rete fissa o mobile Vodafone cui il servizio è associato. Diversamente, in caso di recesso dall’Offerta Vodafone prima del 24° mese, il Cliente prende atto e accetta che verrà addebitato un importo forfetario, come da tabella a titolo di conguaglio per la messa a disposizione di tale spazio fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della Licenza, come segue: • Recesso da 0 a 12 mesi: 200 euro (Del. 8/26/CONS); • Recesso da 13 a 24 mesi: 100 euro. Decorso i 24 mesi il Servizio verrà disattivato e quindi il Cliente dovrà salvare i dati in cloud su altro supporto;

6) Agcom ha espressamente concluso il proprio parere affermando come la società “si sia attenuta e conformatata, avuto riguardo alla completezza delle informative generali e contrattuali, ai prima richiamati obblighi, stabiliti dalla normativa e dalla regolamentazione di settore, in materia di trasparenza delle condizioni economiche delle

offerte commercializzate, inclusi i servizi accessori rientranti nelle c.d. offerte a pacchetto, nonché in tema di durata contrattuale, inclusi termini e condizioni di sconti e promozioni ed eventuali costi di recesso in caso di mancato rispetto del vincolo contrattuale” e, pertanto, nessuna infrazione o pratica commerciale scorretta è stata ravvisata in capo a Fastweb relativamente al servizio Your Drive;

7) da quanto precede, i corrispettivi addebitati nella fattura AS00325288 di euro 10.737,39 oltre IVA, sono da considerarsi in linea con le disposizioni di legge applicabili nonché conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte;

8) la comunicazione richiamata dal cliente e presente nella fattura AR03791275, inoltre, contiene unicamente l’indicazione della fusione societaria Fastweb / Vodafone ma nessuna modifica contrattuale, nè, tanto meno, è ivi presente la comunicazione della eventuale possibilità per l’utente di migrare o recedere in esenzione costi;

9) è inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom;

10) 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.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l’istante ha depositato copia della fattura n. AR03791275 del 04 dicembre, una dichiarazione di disconoscimento dei contratti riferiti alle linee oggetto del presente procedimento e la copia del contratto di cui disconosce la sottoscrizione.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

Innanzitutto, va evidenziato che l’affermazione secondo cui la fattura n. AR03791275 del 4 dicembre 2025 indicava la possibilità per il cliente di effettuare un passaggio ad altro operatore o effettuare un cambio profilo tariffario non trova alcun riscontro nel documento menzionato. Tale fattura, in particolare, informa il cliente che, “a partire dalla presente fattura il canone mensile delle sue offerte mobile e/o fissa, avendo raggiunto la scadenza del 12° o il 24° mese, aumenterà dell’importo predefinito a tali scadenze, come espressamente indicato nel materiale di comunicazione commerciale al momento della sottoscrizione del contratto”: trattasi pertanto di una sorta di promemoria di quanto già stabilito nel contratto originariamente sottoscritto, non di una modifica all’offerta commerciale inizialmente sottoscritta.

Per quanto concerne poi il disconoscimento della sottoscrizione apposta alla documentazione contrattuale, va rilevato che in questa sede non possono essere presi in considerazione profili attinenti l’autenticità della sottoscrizione poiché il disconoscimento cd. di autenticità esula dall’ambito di competenza dell’Autorità e quindi dei Corecom (conforme, Agcom, delibera n. 212/18/CIR), come disciplinata dall’articolo 2 del Regolamento: in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla

disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935).

Per quanto poi concerne gli addebiti riferiti al conguaglio per la licenza Your Drive, va evidenziato che detta licenza consiste in una soluzione digitale fornita gratuitamente per l'intera durata della licenza, a condizione che il cliente mantenga attiva per almeno 24 mesi l'offerta di rete fissa o mobile Vodafone cui il servizio è associato. In caso di recesso anticipato dall'offerta, il cliente perde il beneficio economico sul prezzo del servizio e sarà tenuto a pagare un importo forfettario, a titolo di conguaglio, pari a: 200 euro per il recesso effettuato, rispetto alla data di conclusione del contratto, da 0 a 12 mesi e 100 euro per il recesso da 13 a 24 mesi.

Nel caso che ci occupa, essendo stato il recesso effettuato, come dichiarato dal gestore, non contestato in punto dall'istante, prima dello scadere del vincolo di 24 mesi, si applicano i costi sopra indicati, a meno che l'utente non abbia ricevuto un'informazione chiara ed esauriente circa le caratteristiche del servizio e dei relativi costi.

A quest'ultimo proposito, l'operatore ha dimostrato di aver reso edotto il cliente delle previsioni vincolanti relative al servizio Your Drive by Bybilon Cloud: all'articolo 3, punto b) delle Condizioni contrattuali, in atti, è espressamente riportato: "b) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o a rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all'importo corrispondente a 24 (ventiquattro) mesi del canone del Contratto Principale. (...). Il Cliente prende atto e accetta che:

- nel caso in cui il Servizio sia stato erogato a patto di raggiungere un determinato ammontare di traffico, il mancato pagamento dello stesso da parte del Cliente al momento del recesso da tale Servizio o dal Contratto Principale, comporterà la perdita del beneficio sul costo della licenza. Il Cliente, quindi, sarà tenuto a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo per il Servizio." Il successivo articolo 4 stabilisce poi che "Il presente Contratto avrà una durata di 24 mesi dalla conclusione dello stesso, corrispondente alla durata del Servizio erogato con espressa esclusione del rinnovo tacito. Lo scioglimento per qualunque causa del presente Contratto non comporta la cessazione di eventuali altri contratti in essere con Vodafone che, pertanto, rimarranno validi ed efficaci".

Da quanto precede, considerato che l'istante nulla ha controdedotto in ordine alla memoria difensiva ed alla documentazione prodotta dall'operatore, deve concludersi che le caratteristiche ed i costi relativi al servizio Your Drive by Bybilon Cloud erano state rese note all'istante all'atto della conclusione del contratto, pertanto alcun rimborso potrà essere accordato.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

il rigetto dell'istanza proposta dalla XXXL, via X X - X - (X) nei confronti dell'operatore Fastweb SpA, per i motivi sopra indicati. Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 29.9.2026

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente

Juri Rosi

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli