

DELIBERA N. 26/2026

**██████████ SRLS / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/779057/2025)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 17/04/2026;

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 l’istanza di ██████████ SRLS del 24/09/2025 acquisita con protocollo n. 0234987 del 24/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

la ██████████ Srls è un’utente Vodafone in base al contratto codice cliente ██████████ per i servizi Voce ed Internet e per i servizi digitali, denominati Smart Digital Market, Smart Social Content, Movylo e sito WEB. L’adesione è avvenuta in quanto la ██████████ Srls era alla ricerca di un servizio personalizzato di promozione online del proprio

marchio, della propria attività e dei propri prodotti, mediante un assistente dedicato e professionale. Gli agenti Vodafone in sede precontrattuale hanno dato ampie rassicurazioni in merito e dunque la ██████████ S.rls ha sottoscritto di buon grado il contratto prospettato. Purtroppo, successivamente all'adesione, con suo sommo rammarico, il legale rappresentante della ██████████ S.rls ha constatato che i servizi digitali non erano offerti da personale tecnico dedicato, bensì da sistemi automatici e computerizzati che richiedevano elevate conoscenze informatiche e elevato tempo personale da dedicare. Inoltre, sebbene le soluzioni digitali prevedessero l'attivazione mediante un tecnico partner Vodafone che doveva occuparsi anche prima configurazione del servizio, ciò non è mai avvenuto, lasciando nel completo abbandono e in totale confusione il cliente, che ha inviato ripetuti reclami per segnalare la mancata fruizione del servizio e le gravi difformità rispetto a quanto prospettato in sede precontrattuale. Data la situazione venutasi a creare, con comunicazione trasmessa a mezzo PEC in data 16/07/2025 la ██████████ S.rls ha esercitato il diritto di recesso dal contratto dai servizi digitali e dalle linee mobili associate. Ciò premesso, la ██████████ S.r.l. chiede lo storno di tutte le fatture emesse in esecuzione del contratto avente codice cliente ██████████ IN REPLICA ALLE CONTRO DEDUZIONI DELL'OPERATORE, la ██████████ S.rls, attraverso il suo legale, dichiara di confutare punto per punto le tesi avversarie, dimostrando la piena legittimità della posizione assunta da ██████████ S.rls e, di conseguenza, l'infondatezza delle pretese economiche avanzate dall'operatore. Le difese di Vodafone si fondano su un unico, fragile presupposto: l'asserita irreperibilità della cliente, che avrebbe impedito all'operatore di adempiere alla propria obbligazione di configurazione dei servizi digitali. Invece l'utente asserisce di: 1. accertare e dichiarare il grave inadempimento di FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU). Alle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti di ██████████ S.rls, con particolare riferimento alla mancata configurazione dei servizi digitali. 2. dichiarare la legittimità del recesso dal contratto operato da ██████████ S.rls, in quanto conseguenza diretta del suddetto inadempimento. 3. dichiarare non dovuti e annullare tutti gli importi addebitati da Vodafone alla ██████████ S.rls, inclusi i canoni per i servizi digitali mai fruiti e i costi per recesso anticipato ("Conguaglio licenza YourDrive"), ordinando il conseguente storno di ogni fattura emessa a tale titolo.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie ritualmente depositate, l'operatore afferma l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della ██████████ S.r.l.s. e nella fatturazione emessa. Pertanto, le richieste dell'utente non potranno che essere integralmente rigettate in quanto l'operatore ha provveduto ad attivare i servizi oggetto delle proposte di abbonamento accluse alla presente memoria difensiva, sottoscritte dall'istante, e dettagliati nelle relative offerte personalizzate, debitamente allegate agli atti. Inoltre, dichiara, diversamente da quanto "ex adverso" sostenuto, si rappresenta che il consulente Vodafone si è recato presso l'attività della cliente in data 20.3.2025 al fine di presentare le soluzioni "Vodafone Smart Digital". L'utente, pertanto, ha deciso

volontariamente di sottoscrivere il contratto per i servizi “Smart Digital Market”, “Smart Social Content”, “Movylo” e “Sito Web”. Come da prassi, inoltre, è stato atteso un giorno prima di procedere al caricamento del contratto, proprio per appurare la massima consapevolezza e la massima volontà a procedere con l’attivazione dei servizi richiesti. Una volta, quindi, verificata la volontà di procedere, la cliente è stata contattata il giorno successivo per raccogliere le informazioni relative ai canali social ed a Google, per configurare al meglio i servizi e consentirle di utilizzarli in piena autonomia. In quell’occasione, inoltre, sono state ribadite sia le informazioni che i costi dei servizi scelti. Successivamente, poi, tutti i reparti coinvolti hanno effettuato tentativi di contatto per procedere con la configurazione. Si rappresenta, perciò, che da parte di tutti i reparti coinvolti c’è sempre stata la massima disponibilità e presenza nel seguire l’attivazione e nel fornire l’assistenza necessaria, ma la cliente non risultava reperibile. Ad ogni modo, a seguito della pec di disdetta del 16.7.2025, è stata gestita la disattivazione del rinnovo della soluzione digitale che avverrà nelle date indicate nella missiva inviata all’istante il cui contenuto è qui da intendersi integralmente trascritto. Pertanto, priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante le quali, quindi, appaiono corrette e dovute a favore di Vodafone, come contrattualmente pattuito.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Considerato che l’intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito indicati. 1. Per quanto concerne la richiesta di accertare il grave inadempimento di FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU). alle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti di ██████████ Srls, con particolare riferimento alla mancata configurazione dei servizi digitali, dalla documentazione depositata agli atti si riscontra che la FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU). ha depositato: • l’offerta di attivazione (contratto) sottoscritta dall’utente il 07/01/2025, • la copia introduttiva al prodotto nella quale è descritto in dettaglio la procedura di attivazione del servizio “Smart Digital Marketing” attivato dal 27/03/2025, • risposta alla PEC da parte dell’operatore del 05/09/2025 nella quale si dettaglia l’accaduto, asserendo che l’operatore ha messo in atto tutte le azioni necessarie per attivare i servizi acquistati e che la disattivazione del rinnovo della Soluzione Digitale Smart Digital Marketing e della Soluzione Digitale Movylo avverrà in data 27/03/26, mentre della Soluzione Digitale Sito Web avverrà in data 27/03/27, come da condizioni generali di contratto (debitamente depositate agli atti). Dal lato dell’utente, non è stato riscontrato alcun reclamo scritto circa l’erogazione insoddisfacente dei servizi e tanto più della mancata configurazione del servizio acquistato, così come dichiarato dall’utente nel formulario. È stata riscontrata agli atti la sola la PEC del 16/07/2025 con la quale si comunicava il recesso per persistente

erogazione dei servizi secondo standard insoddisfacenti e non conformi a quelli oggetto delle proprie aspettative. Nel caso in esame, non essendo in alcun modo dimostrato che l'Operatore, attraverso i reclami, sia stato reso edotto della mancata configurazione dei servizi digitali lamentate dall'istante, non è possibile accogliere la richiesta di accertare il grave adempimento di FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU). 2. Per quanto riguarda la richiesta di dichiarare la legittimità del recesso dal contratto operato da █████ Srls, in quanto conseguenza diretta del suddetto inadempimento e la richiesta di dichiarare non dovuti e annullare tutti gli importi addebitati da Vodafone alla █████ Srls, inclusi i canoni per i servizi digitali mai fruiti e i costi per recesso anticipato ("Conguaglio licenza YourDrive"), ordinando il conseguente storno di ogni fattura emessa a tale titolo, si ritiene che non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito indicati: • la facoltà del recesso è garantita per legge ed è prevista anche nelle condizioni generali del contratto sottoscritto dall'utente. Nel caso di specie, si tratta di recesso anticipato rispetto alla data di rinnovo e a tal uopo si rimanda alle "linee guida sulla modalità di dismissioni e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione (AGCOM – delibera 487/18/CONS) e si riassumono di seguito i punti cruciali: 1. costi di disattivazione: non possono eccedere il canone mensile medio pagato dall'utente o i costi effettivamente sostenuti dagli operatori. 2. Restituzione sconti: deve essere "equa e proporzionata" al contratto e alla sua durata residua, non oltre 24 mesi. 3. Trasparenza: gli operatori devono rendere note le spese che l'utente dovrà sostenere in caso di recesso. Analizzando le fatture emesse dalla FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU) . Analizzando la fattura n. A █████ 09 del 23 luglio 2025 si riscontra che le somme addebitate sono congrue rispetto a quanto riportato nell'offerta di attivazione, in modo chiaro e trasparente, e precisamente: • per il servizio Mobile Smart: • € 10.00 come canone mensile (costi fissi) • € 163,93 come conguaglio licenza YourDrive (costi variabili). Per quest'ultimi si precisa che nell'offerta di attivazione sono indicati sia la motivazione del suddetto costo variabile, riferendola alla perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud, che l'obbligo da parte istante di pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Si ritiene, pertanto, che FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU), in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, ha assicurato all'utente un'informazione 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" • per i servizi "Soluzioni Digitali": • Smart Digital Market: € 90,00 canone mensile • Sito Web Plus: € 25 canone mensile • Smart Digital Marketing Start: € 89,10 canone mensile Si ritiene che le pretese dell'operatore indicate nelle fatture depositate agli atti risultino essere rispettose di quanto indicato nell'offerta di attivazione sottoscritta dall'utente il 07/01/2025. Pertanto, viene rigettata la richiesta presentata dall'istante di storno di ogni fattura emessa a vario titolo.

DELIBERA

Articolo 1

1. per quanto sopra esposto, il Corecom Campania rigetta l'istanza della ██████████ Srls presentata in data 24/09/2025.

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.

Napoli, li 17/04/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo