

DELIBERA N. 60/2026

**XXXXXX XXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/826679/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 23/09/2026;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 30/03/2026 acquisita con protocollo n. 0122725 del 30/03/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: in data 28/11/2025 è stata emessa la fattura Vodafone n. AR03712257, sulla quale risulta addebitato il costo complessivo di € 3.934,10 + iva a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" riferito alle seguenti utenze: 328*****48, 335*****22, 335*****61, 320*****60, 348*****37, 349*****38, 348*****39, 345*****94, 329*****42, 389*****00, 331*****65, 320*****97, 342*****40, 340*****30, 342*****84, 340*****71, 345*****70, 348*****30, 342*****99, 347*****32, 345*****52, 345*****60, 349*****32, 344*****03, 340*****91, 349*****75, 340*****90, 340*****47, 340*****10, 342*****97, 342*****51, 347*****79, 345*****81, 333*****06, 334*****53, 347*****13, 346*****19, 349*****28, 347*****70, 342*****82, 348*****30, 340*****73, 342*****60, 345*****16, 342*****68, 340*****96; i suddetti addebiti denominati con la voce "Conguaglio licenza YourDrive" si configurano in capo all'utente come una "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge; • le voci di addebito indicate in fattura con la voce "Conguaglio licenza YourDrive" di fatto implicano la presenza in capo all'utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; • ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti e senza l'imposizione di alcun vincolo temporale (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza); • anche ai sensi della nuova legge 124/2017 i suddetti costi di recesso non risultano giustificabili; • dalla stessa fattura si evince che la maggior parte delle utenze risultano attivate negli anni fra il 2011 e il 2023, e solo 7 utenze sono state attivate in data successiva a gennaio 2024". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede l'emissione di una nota di credito per un importo complessivo pari ad € 4.800,00 iva inclusa a storno degli importi suddetti contestati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: [...] Fastweb pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'istante, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, invero, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di adesione contrattuale (all. 1). Nello specifico, quindi, si rappresenta che gli

addebiti contestati riguardano il conguaglio licenza Your Drive ed afferiscono al servizio denominato “YourDrive by BabylonCloud”, il quale è offerto gratuitamente dal Gestore a determinate condizioni, come di seguito esposto. Il servizio in esame, invero, ha ad oggetto la messa a disposizione in favore del cliente 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 crittografi a 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. Tale servizio è stato attivato gratuitamente, difatti non risulta mai essere stato addebitato nelle fatture precedenti. Tale corrispettivo, quindi, nelle condizioni generali di contratto è stato così quantificato: “L’importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200,00 euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell’importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100,00 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.” Pertanto, i corrispettivi addebitati nella fattura AR03712257, pari ad euro 3.938,60 oltre IVA, sono da considerarsi in linea con le disposizioni di legge applicabili e risultano correttamente applicate le condizioni contrattuali sottoscritte (all. 2). Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso”. Ne deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Fastweb, inoltre, precisa di aver riscontrato il reclamo dell’utente con apposita missiva confermando la correttezza della fattura de qua nonché la mancata contestazione della stessa entro 45 giorni dalla sua ricezione (all. 3). In assenza di contestazioni, difatti, la fattura si intende accettata da parte dell’utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: “l’utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall’emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all’operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo

quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, invero, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che "non avendo l'utente mai inviato alcun reclamo all'operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt'oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell'esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall'attivazione" e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: "Tuttavia all'accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di

comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo." Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla XXXXX XXXXX S.r.l. di omettere del tutto il pagamento della fattura de qua è 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. Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che "[...] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione." Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui "Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve". Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 5.148,79." La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati.

L'istante lamenta l'illegittimità degli importi addebitati nella fattura n. AR03712257 del 28/11/2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", per l'importo complessivo di euro 3.934,10 oltre IVA, riferito alle utenze indicate in atti. Dalla disamina documentale risulta che l'istante, con reclamo trasmesso a mezzo PEC in data 27/02/2026, ha contestato i predetti addebiti in quanto riconducibili, nella sostanza, ad una penale per recesso anticipato ovvero ad importi non conformi ai principi di cui all'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007. In riscontro al suddetto reclamo l'operatore, con nota del 10 marzo 2026, ha eccepito la tardività della contestazione e ha ribadito la correttezza degli addebiti, ma senza informazioni in merito alla natura delle somme richieste e ai criteri della loro determinazione. Nella memoria difensiva, Fastweb riconduce gli addebiti contestati al servizio "YourDrive by BabylonCloud", rappresentandone l'attivazione gratuita in favore dell'utente e il recupero del relativo valore economico in caso di recesso intervenuto prima del decorso del termine di ventiquattro mesi. A sostegno della propria posizione, l'operatore ha prodotto la proposta contrattuale sottoscritta dall'istante, contenente il richiamo alle condizioni generali di contratto, nelle quali, secondo quanto dedotto dall'operatore, sarebbe disciplinato il meccanismo di conguaglio invocato. Con memoria di replica, l'istante evidenzia l'assenza di elementi idonei a dimostrare la natura degli addebiti contestati, i criteri di quantificazione e la riconducibilità a costi effettivamente sostenuti dall'operatore, ovvero a benefici economici concretamente riconosciuti e fruiti. Tanto premesso, in via preliminare, non può trovare accoglimento l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine alla tardività del reclamo. Il richiamo al termine contrattuale di 45 giorni non appare, infatti, dirimente nel caso di specie, posto che la contestazione riguarda la debenza e la quantificazione degli importi fatturati a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" e non la ricostruzione di consumi o traffico telefonico. Ne consegue che non risulta pertinente neppure il richiamo ai limiti temporali di conservazione dei dati di traffico. Ciò posto, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, gli utenti hanno facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazioni elettroniche senza vincoli temporali o penalità, fatto salvo il diritto dell'operatore di richiedere costi giustificati da spese effettivamente sostenute, ovvero il recupero di benefici economici correlati ad offerte promozionali espressamente accettate dall'utente e subordinate ad una durata minima del rapporto contrattuale. Secondo l'orientamento dell'Autorità, espresso nelle Linee guida di cui alla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, gli importi addebitati in occasione del recesso anticipato devono risultare trasparenti, proporzionati e correlati ai costi effettivamente sostenuti dall'operatore ovvero ai benefici economici effettivamente riconosciuti all'utente, con esclusione di addebiti forfettari o comunque privi di adeguata giustificazione. Nel caso di specie, Fastweb riconduce gli importi contestati al servizio "YourDrive by BabylonCloud", ricollegandoli al meccanismo di conguaglio previsto in caso di recesso anticipato nelle condizioni generali di contratto, richiamate nella proposta contrattuale. Tuttavia, la documentazione prodotta dall'operatore non consente di verificare in modo puntuale la ricorrenza in concreto delle condizioni previste dalla disciplina del conguaglio richiamata nella memoria difensiva, né di ricostruire le modalità di determinazione degli importi fatturati, né, da ultimo, di verificare la corrispondenza tra il criterio di quantificazione e le somme concretamente addebitate alle singole utenze. In particolare,

non risulta chiarita la relazione tra il parametro astrattamente indicato nella memoria difensiva — pari ad euro 100,00, ovvero ad euro 200,00 in funzione del periodo di permanenza contrattuale — e gli importi effettivamente fatturati. Né l'indicazione della voce "Conguaglio licenza YourDrive" consente la verifica in ordine alla causa concreta dell'addebito e alla conformità ai principi di trasparenza, proporzionalità e correlazione ai benefici economici eventualmente riconosciuti all'utente. Ne consegue che l'onere probatorio in ordine alla debenza degli importi addebitati non risulta adeguatamente assolto. Tale conclusione si pone, altresì, in linea con quanto espresso dall'Autorità nella delibera n. 21/23/CIR, riguardante analoga fattispecie, nella quale è richiamato l'obbligo dell'operatore, in ossequio ai principi di trasparenza e correttezza nei confronti dell'utente, di fornire un'informazione chiara, corretta ed esaustiva in ordine alle caratteristiche del servizio offerto, alla sua effettiva natura e alle condizioni contrattuali che ne disciplinano l'eventuale recupero in caso di recesso anticipato. Alla luce delle considerazioni che precedono, deve riconoscersi il diritto dell'istante allo storno degli importi addebitati nella fattura n. AR03712257 del 28/11/2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 3.934,10 oltre IVA, corrispondente ad euro 4.800,00 IVA inclusa.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza, Fastweb S.P.A (Vodafone Spa - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a stornare gli importi addebitati nella fattura n. AR03712257 del 28/11/2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 3.934,10 oltre IVA, corrispondente ad euro 4.800,00 IVA inclusa.

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.

Bari, 23 settembre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo