

DELIBERA N. 14/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/791190/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/04/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 13/11/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 13/11/2025;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 13/11/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 20/10/2025), quanto segue.

“A seguito di disdetta e di migrazione di tutte le 59 sim mobili, mediante pec del 29.04.2025 e 30.06.2025, l'operatore ha applicato costi di recesso del tutto sproporzionati e moltiplicati per ogni singola sim.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

1) restituzione di euro 454,19 su fattura XXXXXX del 08 gennaio 2025; restituzione di euro 723,93 su fattura XXXXXX del 06 marzo 2025; restituzione di euro 6.885,03 su fattura XXXXXX del 08 maggio 2025; restituzione di euro 163,93 su fattura XXXXXX del 09 luglio 2025; restituzione di euro 819,65 su fattura XXXXXX del 09 settembre 2025;

2) dismissione di tutte le sim come richiesto in disdetta.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 9.046,73.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 16/12/2025,

“... 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 la XXX ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dall'adesione contrattuale avvenuta tra aprile e luglio 2024 (all. 1).

Si rappresenta, difatti, che le utenze, come peraltro confermato dallo stesso ricorrente, sono state esportate verso altro operatore tra aprile e giugno 2025, ovvero anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale.

Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga 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.

La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore.

La succitata legge, peraltro applicabile anche agli utenti business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, ha altresì stabilito che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare anche i costi effettivamente sostenuti per gestire la pratica di recesso.

A ciò si aggiunga, poi, che la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010) ha reputato legittima la pratica commerciale che subordina l'applicazione di uno sconto o di una promozione tariffaria all'impegno dell'utente di non esercitare il recesso prima di un certo termine.

In buona sostanza, pertanto, al fine di godere dei vantaggi connessi alla promozione, l'utente rinuncia al diritto di recesso per un periodo concordemente predeterminato.

Considerando, dunque, che l'utente ha sottoscritto ed accettato le condizioni contrattuali, inclusa la clausola sulla durata minima e sui costi conseguenti al recesso anticipato, e dato che la sua decisione di cambiare operatore è stata unilaterale e non

motivata da disservizi effettivamente provati, la fatturazione dei costi contestati appare legittima.”

“In relazione, poi, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti (...).”

“La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone.”

“A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell’utente.”

“Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento nei confronti del Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali storni e rimborsi.”

“In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi, tra gli altri, 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.”

“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.”

“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.”

3. La replica dell’istante

In data 23/12/2025, l’istante, in riferimento alla memoria dell’operatore, eccepisce quanto segue.

“Come già riferito in istanza, l’utente migrava tutte le 59 sim mobili di cui al contratto 7.1270301, inviando, altresì, relative disdette a mezzo pec del 29.04.2025 e 30.06.2025.

L’applicazione di costi di recesso moltiplicati per ogni singola sim da parte dell’operatore, risulta del tutto sproporzionata ed illegittima.

Si deve ribadire che l’art. 1 co. 3 del “Decreto Bersani” stabilisce 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 receder 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. Le clausole difformi sono nulle...”.

L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto applicabile tale normativa anche all’utenza “business” che sottoscrive tali tipi di contratti.

La suddetta disposizione prevede, invero, la nullità delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratti per adesione predisposti da operatori nel caso di specie di telefonia, che prevedano l’applicazione di penali in caso di recesso anticipato dell’altro contraente, non giustificate da costi effettivi (e congrui) sostenuti degli operatori stessi.

Nell’interpretazione che della suddetta norma ha dato l’Autorità innanzi richiamata, per “spese/costi” recuperabili dall’operatore sono prevedibili solo quelli che egli sostiene per la disattivazione delle utenze o trasferimento delle stesse, con conseguente divieto di inserire fra i costi quelli che sono ad essa causalmente e temporalmente estranei e che hanno il solo scopo di reintrodurre sotto mentite spoglie la penale.

Il regime delle spese che, pertanto, possono essere richieste per il caso di recesso o trasferimento deve, ad ogni modo ed in ragione dell’obbligo di trasparenza e correttezza in capo ai gestori, essere conoscibili dalla lettura del contratto; l’utente non deve quindi soggiacere a penali, essendo ammessi solo gli importi giustificati da costi sostenuti dagli operatori e verificati.

Stante la previsione normativa di cui all’art. 3 L. n. 40/2007, pertanto, l’utente non può in alcun modo accettare gli importi addebitati quali costi di recesso da parte di Vodafone, la quale ha richiesto somme prive di qualsivoglia fondamento.

Eventualmente, sempre ben specificate nonché giustificate, all’utente potevano essere richieste le somme relative ai costi effettivamente sostenuti da Vodafone e strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo i principi economici innanzi richiamati di causalità e pertinenza, che certamente non possono essere quelli imputati in fattura.

È evidente, infatti, che il costo amministrativo di recesso (l’unico richiedibile dall’operatore secondo quanto disposto dalle Linee Guida dell’AGCOM), anche qualora dovesse ritenersi applicabile al caso in esame potrebbe identificarsi in un importo ben chiaro e non dovrebbe essere moltiplicato per il numero delle utenze in uso.

L’attività amministrativa ed i costi sostenuti da Vodafone per il recesso sono unici e sostenuti una tantum, al di là del numero delle SIM effettivamente implicate.

Richiedere la moltiplicazione di tali costi rappresenta, al contrario, una pratica contraria alla buona fede e, soprattutto, priva di qualsivoglia giustificazione amministrativa.

La normativa vigente e le plurime delibere Agcom sono molto chiare e stabiliscono che qualsiasi voce di costo addebitata in fattura in ragione della chiusura del contratto è riconducibile ad una penale e quindi va stornata in fattura o rimborsata.

(omissis).

Per quanto sopra esposto, e ritenuto che l'utente è ancora cliente Vodafone, si insiste per la restituzione di euro 454,19 su fattura XXXXXX del 08 gennaio 2025, di euro 723,93 su fattura XXXXXX del 06 marzo 2025, di euro 6.885,03 su fattura XXXXXX del 08 maggio 2025, di euro 163,93 su fattura XXXXXX del 09 luglio 2025 e di euro 819,65 su fattura XXXXXX del 09 settembre 2025, per un totale importo di euro 9.046,73.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

La richiesta di cui al punto 1) è parzialmente accoglibile.

L'istante chiede la “restituzione di euro 454,19 su fattura XXXXXX del 08 gennaio 2025; restituzione di euro 723,93 su fattura XXXXXX del 06 marzo 2025; restituzione di euro 6.885,03 su fattura XXXXXX del 08 maggio 2025; restituzione di euro 163,93 su fattura XXXXXX del 09 luglio 2025; restituzione di euro 819,65 su fattura XXXXXX del 09 settembre 2025”, per un totale di euro 9.046,73.

Ebbene, rispetto a tali importi, appaiono, innanzitutto, correttamente addebitati e, come tali, pienamente dovuti dall'istante i seguenti (riconducibili a traffico roaming extra UE e, tra l'altro, mai contestati a mezzo di formale reclamo):

- euro 80 (2 giorni, n. 2 Daily Travel Mondo (traffico roaming EXTRA UE)), euro 0, 26 (1 SMS all'estero) ed euro 210 (3 giorni, n. 6 Smart Passport Zero L (traffico roaming EXTRA UE)), addebitati in fattura XXXXXX del 08 gennaio 2025;

- euro 560 (14 giorni, n. 14 Daily Travel Mondo (traffico roaming EXTRA UE)), addebitati in fattura XXXXXX del 06 marzo 2025.

Viceversa, non correttamente addebitati e, come tali, non dovuti risultano gli importi richiesti da Vodafone a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive” (euro 163,93 addebitati in fattura XXXXXX del 08 gennaio 2025; euro 163,93 addebitati in fattura

AR00757660 del 06 marzo 2025; euro 6.885,03 addebitati in fattura XXXXXX del 08 maggio 2025; euro 163,93 addebitati in fattura XXXXXX del 09 luglio 2025; euro 819,65 addebitati in fattura XXXXXX del 09 settembre 2025), per un totale di euro 8.196,47.

La documentazione prodotta a fascicolo, per le ragioni che si andranno ad illustrare, non ha infatti consentito di dimostrare che l'istante fosse realmente edotto, in modo chiaro e trasparente, di tali costi, che avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato dal contratto (che prevedeva vincoli di durata).

Innanzitutto, ai sensi del comma 6 dell'art. 4 ("Obblighi di informazione da applicare ai contratti") dell'allegato B alla delibera 307/23/CONS ("Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"),

"Gli operatori ... forniscono ... la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza.

Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; il contratto diventa efficace quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale."

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, si rileva come l'operatore non abbia prodotto agli atti alcuna informativa da allegare al contratto (la quale avrebbe dovuto necessariamente contenere indicazioni in ordine sia all'effettiva attivazione del servizio YourDrive powered by Babylon, sia ai costi previsti in caso di risoluzione anticipata), la cui effettiva ricezione da parte dell'istante resta, dunque, non provata.

Si deve, inoltre, evidenziare che ai sensi dell'art. 3 ("Conclusione del Contratto e corrispettivi") delle Condizioni generali di contratto del servizio YourDrive powered by Babylon

"L'accordo si perfezionerà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente della richiesta di attivazione del servizio unitamente alla adesione al Contratto Principale. Il Servizio verrà poi attivato a seguito della creazione, da parte del Cliente, di un'utenza con le apposite credenziali di accesso di cui all'art. 2. (...)"

Da tale norma, sembra evincersi dunque che l'attivazione di tale servizio presupponga, necessariamente, il compimento, da parte dell'istante, di due distinte operazioni: la sottoscrizione della relativa richiesta (unitamente alla adesione al contratto principale) e la creazione di un'utenza con le apposite credenziali di accesso.

Pertanto, l'offerta contrattuale in esame avrebbe dovuto essere approvata espressamente con una doppia sottoscrizione, riguardando fattispecie potenzialmente

autonome (contratto per l'utilizzo di servizi di comunicazione e contratto di utilizzo di licenza del servizio YourDrive powered by Babylon).

Di tale seconda sottoscrizione (per l'attivazione, appunto, del servizio YourDrive powered by Babylon) non vi è, tuttavia, agli atti (ci si riferisce, in particolare, alla documentazione contrattuale prodotta da Vodafone) alcuna traccia.

Deve poi rilevarsi come l'operatore non abbia fornito alcuna prova neppure dell'effettivo compimento, da parte dell'istante, dell'ulteriore passaggio previsto per attivare il servizio de quo, ovvero la creazione di un'utenza con le apposite credenziali di accesso.

In base a tanto, la debenza degli importi richiesti a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" non risulta, dunque, provata, tenuto conto, come detto, dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'istante di procedere con la detta attivazione.

Rispetto al quadro descritto, ci si limita poi ad osservare che l'assenza di reclami inoltrati, evidenziata da Vodafone in memoria, ben lungi dall'aggravare la posizione dell'istante, costituisce semmai elemento di conferma della totale inconsapevolezza di quest'ultimo, il quale, solo in occasione del ricevimento delle ultime fatture emesse, veniva a conoscenza della suddetta attivazione.

Si ritiene dunque che, nel caso in questione, sia stata di fatto applicata una penale per recesso anticipato (che, come noto, la legge 40/2007 ha inteso abolire), formulata in modo ambiguo e con l'effetto di non consentirne la chiara individuazione.

Peraltro, anche per come conteggiati, tali conguagli appaiono, di fatto, riconducibili al concetto di penale.

Al riguardo, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente.

Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data sia il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati.

Tale interpretazione giurisprudenziale deve, peraltro, tenere conto di quanto previsto dall'art. 1, comma 3-ter, del "decreto Bersani" (applicabile anche alla clientela business), secondo cui occorre tenere in considerazione la durata effettiva del contratto.

Tanto premesso, considerato che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale periodo

costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto, (alla luce degli importi di cui all'allegata Proposta di abbonamento, quantificati, una tantum, in euro 200 e 100 a seconda della data del recesso) appaiono comunque incongrui, come detto, gli addebiti effettuati da Vodafone nelle suddette fatture.

Per tutte le ragioni esposte, risulta ammissibile la richiesta di rimborso integrale dell'importo pari ad euro 8.196,47 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" avanzata da parte istante.

La richiesta di cui al punto 2) non è trattabile, risultando essere già stata soddisfatta.

E', infatti, Vodafone stessa che, in memoria, conferma che le utenze sono state esportate verso altro operatore tra aprile e giugno 2025.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone XXX è tenuta a rimborsare all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 8.196,47 (ottomilacentonovantasei/47) a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" (di cui: euro 163,93 addebitati in XXXXXX del 08 gennaio 2025; euro 163,93 addebitati in fattura XXXXXX del 06 marzo 2025; euro 6.885,03 addebitati in fattura XXXXXX del 08 maggio 2025; euro 163,93 addebitati in fattura XXXXXX del 09 luglio 2025; euro 819,65 addebitati in fattura XXXXXX del 09 settembre 2025).

3. Vodafone XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 30/04/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca