

DELIBERA N. 17/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/786090/2025)

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 23/10/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 23/10/2025;

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 i seguenti problemi nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 23/10/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 04/09/2025), quanto segue.

“Tra marzo e maggio 2025 l'utente migrava 142 sim ricaricabili ad olo nonché la rete fissa.

La fattura di marzo riporta costi di recesso del tutto sproporzionati e moltiplicati per ogni singola sim.

Inoltre la successiva fatturazione è del tutto illegittima.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) restituzione di quanto pagato a titolo di corrispettivi per recesso su fattura XXXXXX del 21 marzo 2025 per euro 10.654,80;

b) storno della fattura XXXXXX del 20.06.2025 per complessivi euro 2.133,79 e successive in emissione;

c) chiusura del contratto in esenzione ulteriori costi.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 01/12/2025, chiede il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto, evidenziando quanto segue.

“... 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 di ottobre 2023 con la quale, come *ictu oculi* palese, è stata pattuita una determinata scontistica a favore della XXX ivi ben specificata e visibile (all. 1).

Si rappresenta, difatti, che le utenze, come peraltro confermato dallo stesso ricorrente, sono state esportate verso altro operatore tra marzo e maggio 2025, ovvero in anticipo rispetto al vincolo contrattuale assunto.

Corre l'obbligo precisare, quindi, 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 fattura XXXXXX, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (all. 2).

In merito, invece, alla richiamata fattura XXXXXX, si evidenzia che la stessa attiene ad altro soggetto e non alla XXX (all. 3).

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 (all. 4).

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.”

“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.”

“Vodafone, infine, per mero tuziorismo difensivo, eccepisce la correttezza della fatturazione emessa successivamente alla contestata fattura XXXXXX.

Difatti, come documentalmente provato, XXX ha espressamente revocato la richiesta di disattivazione inizialmente inviata con conseguente accettazione del mantenimento dei servizi Vodafone e della relativa fatturazione (all. 5).

Quanto sopra, peraltro, è altresì confermato dalla presenza di costante e regolare traffico telefonico presente nelle fatture emesse successivamente alla succitata fattura, a dimostrazione ulteriore della volontà della parte istante di mantenere attivi i servizi Vodafone (all. 6).

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

L'istante, in data 15/12/2025, ha replicato alla memoria dell'operatore eccependo quanto segue.

“Letta la memoria difensiva di VODAFONE XXX se ne contesta integralmente il contenuto.

Come già documentato in istanza, tra marzo e maggio 2025 l'utente migrava ad olo 142 sim ricaricabili e la rete fissa.

La fattura – già integralmente saldata - XXXXXX del 21 marzo 2025, riporta costi di recesso moltiplicati per tutte e 142 le sim per euro 10.654,80 (!).

Quindi, facendo preliminarmente presente che a nulla rileva, nel caso di specie, la menzione della recente delibera Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/XXX/2019 e relativa ai costi di attivazione, pare doveroso precisare 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 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. 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 dagli 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 conoscibile 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 impiegate.

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 alla chiusura del contratto è riconducibile ad una penale e quindi va stornata in fattura o rimborsata.

Si veda la delibera n. 37/2022, Corecom Veneto, che ancora una volta chiarisce che:

“Si ritiene che nel caso in questione, la Vodafone con il servizio digitale denominato *babylon-mobile*, abbia di fatto applicato una penale per recesso anticipato, presentandola in modo ambiguo all'utente con la conseguenza del creare confusione e non consentirne la chiara individuazione. Per tali motivi, si ritiene che la richiesta debba essere accolta, con il conseguente diritto, da parte istante, di vedersi stornati i costi contestati”,

ed ancora la delibera n. 20/2024/, Corecom Lombardia:

“...va invece accolta la richiesta di storno degli importi esposti in fattura e imputati al Conguaglio licenza *YourDrive*. Come ha messo in luce la stessa Autorità in relazione ad analoga fattispecie (cfr Agcom, Delibera 21/23/CIR), Vodafone XXX non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nell'offerta commerciale e nella PdA, la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio *Your Drive*; “sulla base di quanto prodotto in atti, non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del servizio digitale - in ragione della onerosità degli stessi - siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall'utente al momento dell'adesione alla proposta contrattuale. (...) Si ritiene, infatti, che Vodafone XXX, in ossequio al principio di

trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, 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”.

Per quanto sopra esposto, si insiste per la restituzione dell'importo omnia di euro 10.654,80.”

4. Motivazione della decisione

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

Si premette che la disamina verterà esclusivamente sulla debenza o meno di quanto pagato a titolo di corrispettivi per recesso presenti nella fattura XXXXXX del 21 marzo 2025, per un totale di euro 10.654,80 (richiesta sub a)).

L'istante, infatti, riferisce che tra marzo e maggio 2025 migrava 142 sim ricaricabili ad olo nonché la rete fissa, lamentando che la fattura di marzo riporta costi di recesso del tutto sproporzionati e moltiplicati per ogni singola sim, oltre all'illegittimità della successiva fatturazione e chiedendo, pertanto, la restituzione di quanto pagato a titolo di corrispettivi per recesso su fattura XXXXXX del 21 marzo 2025 per euro 10.654,80, lo storno della fattura XXXXXX del 20 giugno 2025 per complessivi euro 2.133,79 e successive in emissione e, infine, la chiusura del contratto in esenzione ulteriori costi.

Peraltro, Vodafone, ribadito in memoria che la fattura XXXXXX appare corretta e dovuta, in merito alla fattura XXXXXX, evidenzia, innanzitutto, che la stessa attiene ad altro soggetto e non alla XXX.

Evidenzia, inoltre, la correttezza della fatturazione emessa successivamente alla contestata fattura XXXXXX, in quanto, come documentalmente provato, XXX ha espressamente revocato la richiesta di disattivazione inizialmente inviata con conseguente accettazione del mantenimento dei servizi Vodafone e della relativa fatturazione, il tutto, tra l'altro, confermato dalla presenza di costante e regolare traffico telefonico presente nelle fatture emesse successivamente alla succitata fattura, a dimostrazione ulteriore della volontà della parte istante di mantenere attivi i servizi Vodafone.

Ebbene, quanto riportato (oltre che documentato: si veda, in particolare, allegato 5 “revoca recesso”) da Vodafone trova implicita conferma alla luce delle succitate memorie di replica depositate dall'istante, che, infatti, si focalizzano esclusivamente sulla non debenza dei costi di recesso (pari ad euro 10.654,80) presenti nella suddetta fattura XXXXXX, di cui si rinnova la richiesta di rimborso.

Ne consegue che, come detto, oggetto di trattazione sarà esclusivamente la richiesta sub a), la quale risulta accoglibile, gli importi richiesti da Vodafone a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive” risultando non correttamente addebitati e, come tali, da restituire.

La documentazione prodotta a fascicolo, per le ragioni che si andranno ad illustrare, non ha, in effetti, 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 (“Conclusioni 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 dell'ultima fattura emessa, contenente i costi di recesso qui contestati, 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.

Per tutte le ragioni esposte, risulta ammissibile la richiesta, avanzata da parte istante, di rimborso integrale dell'importo pari ad euro 10.654,80 addebitato nella fattura XXXXXX del 21 marzo 2025 a titolo di conguagli licenza YourDrive.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXXXXX 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 10.654,80 (diecimilaseicentocinquantaquattro/80) a titolo di conguagli licenza YourDrive, addebitati in fattura XXXXXX del 21 marzo 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