

DELIBERA N. 24/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/805417/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 21/05/2026;

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 19/01/2026 acquisita con protocollo n. 001XXX del 19/01/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 21/05/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In seguito alla procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 03/11/2025, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 19/01/2026 nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando quanto segue.

“CONTESTAZIONE ADDEBITI RECESSO PENALE CONGUAGLIO LICENZA ‘YOUR DRIVE’ DI CUI ALLA FATTURA AR 02XXX0 DEL 7.8.25 PER MAGGIORI DETTAGLI SI RINVIA AL RECLAMO E DOCUMENTAZIONE ALLEGATI”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

“RIMBORSO STORNO FATTURA ACCERTAMENTO MANCATA CORRETTA TRASPARENTE INFORMATIVA PRE CONTRATTUALE E CONTRATTUALE IN MERITO AL SERVIZIO YOUR DRIVE CONSEGUENTE MANCATA FRUIZIONE DEL SERVIZIO YOUR DRIVE NESSUNA CREAZIONE DELLE CREDENZIALI CLAUSOLA ONEROSA SPROPORZIONE COSTI PENALE CON SPESE DI DISATTIVAZIONE VIOLAZIONE DELIBERA AGCOM 487/18/CONS”.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 26/02/2026, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di controparte in quanto infondate in fatto e in diritto per quanto nel seguito.

L'utente, in particolare, "ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di adesione contrattuale di novembre 2024 (all. 1).

Si rappresenta, difatti, che le utenze oggetto di contratto sono migrate ad altro gestore anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale assunto.

Quanto sopra, inoltre, è stato altresì precisato mediante apposita nota informativa inviata al cliente di seguito acclusa, il cui contenuto deve intendersi qui integralmente trascritto e parte integrante della memoria difensiva...".

Fastweb, inoltre, "pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito che il servizio oggetto dell'infondata doglianza, ovvero 'your drive', è stato regolarmente fornito al cliente ed è stato correttamente esplicitato nelle proposte de quibus con annessa accettazione dello stesso da parte di Cisa... .

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.

Quanto sopra, inoltre, è stato ribadito dalla recentissima Delibera emessa dal Corecom Liguria nell'ambito del procedimento GU14/XXX/2025.

La fattura ARXXXX0, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Fastweb (all. 2)".

“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.3).

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

E, ancora, “deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi.

In tal caso, difatti, come previsto dalla normativa di settore, 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 a sei mesi...”.

“Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, 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”.

Fastweb rileva altresì l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente e che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente, disattivo, presenta un insoluto di euro 962,58.

3. La replica dell'istante

In data 12/03/2026, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore contestandone il contenuto ed insistendo sulle proprie richieste.

Nella memoria di replica, in particolare, viene evidenziato come nel caso di specie l'utente non sia stato realmente edotto di tutte le obbligazioni assunte mediante la sottoscrizione del contratto per adesione e che, solo a seguito della migrazione ad altro operatore e della cessazione del rapporto contrattuale, con l'addebito di importi riconducibili a penali per recesso, si è avveduto che al contratto di telefonia era stato collegato un contratto secondario che prevedeva, altresì, l'eventuale erogazione del servizio di licenza "Your Drive".

Servizio, aggiunge il documento, mai fornito.

Difatti "Fastweb, costituitasi nella presente procedura, non ha allegato documentazione attestante l'effettiva erogazione del predetto servizio, con ciò confermando quanto dedotto ed eccepito dalla scrivente difesa... .

Anche l'eccezione formulata da Fastweb circa la tardività del reclamo è del tutto destituita di fondamento.

Infatti, XXX ha ricevuto la fattura in data 7 agosto 2025, dunque in un periodo feriale, ma ha comunque inviato formale reclamo entro termini del tutto in linea con la normativa di settore e con il particolare periodo ove molte aziende sono chiuse... .

Inoltre, si segnala l'inconferenza delle argomentazioni di controparte in merito al lasso di tempo intercorso tra il ricevimento della fattura e l'invio del reclamo, posto che la fattura che ci occupa è stata emessa negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto... .".

Infine "Fastweb deduce, senza fornire alcuna prova, l'esistenza di un asserito insoluto per € 962,58.

L'operatore non produce, tuttavia, la fattura che risulterebbe insoluta né prova il fondamento dell'asserito diritto di credito.

Pertanto, XXX non può prendere posizione su quanto rappresentato da Fastweb, riservando ogni difesa in ordine alla fondatezza della pretesa avversa.

Tanto premesso, si chiede all'Autorità di condannare Fastweb al rimborso delle somme indicate nella fattura contestata, per i motivi tutti descritti nel presente atto e nel reclamo, senza operare alcuna compensazione con l'importo di € 962,58 asseritamente dovuto all'Operatore telefonico".

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, è da evidenziare come nessuna valenza probatoria può essere attribuita alla documentazione prodotta dall'istante in sede di replica, poiché tale specifica

fase va utilizzata come occasione di eventuale dettaglio di quanto già esplicitamente indicato nell'istanza introduttiva e giammai per inserire ex novo ulteriori elementi probatori.

Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare nuova documentazione in fase di controdeduzioni (a maggior ragione se si tratta di materiale che aveva in disponibilità già al momento della presentazione dell'istanza) ci si troverebbe dinanzi all'ingiustificabile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore in cui mentre il primo si avvarrebbe di due momenti di difesa, in occasione del deposito dell'istanza e in sede di replica, il gestore, invece, potrebbe giovare solo della fase del deposito delle memorie difensive (ex multis, delibere Corecom Abruzzo n. 32/2020, Umbria n. 22/2021, Emilia Romagna n. 11/2023).

Ciò premesso, la presente controversia ha ad oggetto l'addebito dei costi di conguaglio per licenze "YourDrive", addebito effettuato nella fattura AR0XXXX0 del 7 agosto per un importo di euro 9.917,72.

L'istante, in particolare, evidenzia come l'addebito dei costi relativi al servizio "Your Drive" - riconducibili a penali per il recesso anticipato a seguito della migrazione ad altro operatore e della cessazione del rapporto contrattuale con Fastweb - si ponga in contrasto con la regolamentazione vigente (in particolare la legge 40/2007, art. 1, e la delibera 487/18/CONS) e con l'orientamento di Agcom in materia di costi applicabili a seguito di recesso dai contratti per adesione.

Per l'operatore, invece, il servizio "YourDrive" è stato regolarmente fornito al cliente ed è stato correttamente esplicitato nella proposta contrattuale.

Inoltre, "...l'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... .

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".

Orbene, dalle condizioni di contratto allegate a fascicolo e qui richiamate dall'operatore, con particolare riferimento al "servizio YourDrive powered by Babylon Cloud", si può leggere quanto segue.

"...Ai fini dell'erogazione del Servizio è necessario avere una connessione ad internet, accedere alla piattaforma Web fornita da Vodafone ... attraverso le apposite

credenziali ed utilizzare l'apposita interfaccia Web messa a disposizione da Vodafone e/o apposito Client/Mobile App scaricato e installato sul proprio computer o smartphone.

A tal fine, è necessario accedere al Servizio immettendo i propri strumenti di autenticazione forniti all'uso da Vodafone" (art. 2).

Giova altresì riportare il disposto dell'art. 3:

“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.

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 sulla 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 Your Drive 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...

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”.

Per l'art. 10,

“Il Cliente si obbliga a fornire tutte le informazioni necessarie all'attivazione del Servizio ed a dotarsi di tutti i requisiti necessari per l'utilizzo del Servizio”.

In base a tanto, a prescindere dall'accertamento dell'effettiva esplicitazione del servizio de quo nella proposta contrattuale e dell'accettazione da parte del cliente, non par dubbio come, solo a fronte dell'effettiva erogazione del servizio “Your Drive”, l'operatore potrebbe aver titolo per richiedere ad un proprio cliente il pagamento del conguaglio.

Nel caso di specie, come si può osservare, non risultano in alcun modo documentate né la reale fruizione del servizio né, a ritroso, la creazione dell'utenza, con relative

credenziali di accesso, necessaria ad attivare il servizio medesimo, e, più in generale, tutti gli adempimenti richiesti dalle disposizioni sopra riportate.

Pertanto, l'addebito dei conguagli - che nella fattura in contestazione è pari ad euro 9.917,72 - risulta non dovuto, in quanto in palese contrasto con le condizioni di contratto invocate proprio dall'operatore, che non risulta aver agito, per quel che rileva in questa sede, in conformità delle pattuizioni contrattuali.

Tali costi si pongono dunque in contrasto con quella legittima aspettativa dell'istante di non aver dovuto ricevere, allo stato dei fatti, qualsivoglia tipo di addebito collegato a "YourDrive", non essendosi egli attivato in alcun modo per l'erogazione del servizio de quo.

Per questi motivi, l'operatore provvederà allo storno/rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di "conguaglio licenza Your Drive" (in caso di rimborso l'operatore corrisponderà inoltre gli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di società XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta allo storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di conguaglio licenze "YourDrive" nella fattura ARXXX0 del 7 agosto 2025 (in caso di rimborso corrisponderà inoltre gli interessi legali maturati a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza).

3. Fastweb XXX, inoltre, è tenuta 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, 21/05/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca