

**DELIBERA N. 26/2026**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / FASTWEB XXX)**

**(GU14/815018/2026)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 17/06/2026;

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 19/02/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 19/02/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2026;

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 16/02/2026, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato istanza di definizione in data 19/02/2026 nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando quanto segue.

“SI CONTESTA LA MANCATA TRASPARENZA E CORRETTEZZA PRECONTRATTUALE IN MERITO AI SERVIZI ‘YOUR DRIVE’ NON RICHIESTI MA INSERITI NEL CONTRATTO CON COSTI DI ATTIVAZIONE NON EVIDENZIATI PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO. SERVIZI NON EROGATI E NON USUFRUITI. ADDEBITI ABNORMI A SEGUITO DI RECESSO NELLA FATTURA N. ARXXX7286 PER MAGGIORI DETTAGLI SI RICHIAMA IL RECLAMO DEL 3.10.25”.

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

“ANNULLAMENTO STORNO FATTURA N. AR 0XXX286 DEL 21/08/25  
EMISSIONE NOTE DI CREDITO RIMBORSO SPESE LEGALI ACCERTARE LA  
MANCATA CORRETTA CHIARA TRASPARENTE INFORMATIVA  
PRECONTRATTUALE IN MERITO AI SERVIZI ‘YOUR DRIVE’ NON RICHIESTI  
CONSEQUENTE MANCATA EROGAZIONE DEI SERVIZI ‘YOUR DRIVE’ E  
MANCATA FRUIZIONE DEI SERVIZI ‘YOUR DRIVE’ NESSUNA CREAZIONE

DELLE CREDENZIALI DI ACCESSO CLAUSOLA PENALE PER RECESSO ONEROSA SPROPORZIONE TRA COSTI DI ASSERTITA ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE SERVIZIO 'YOUR DRIVE' VIOLAZIONE DELIBERA AGCOM 487/18/CONS RICHIESTA ESIBIZIONE CONTRATTO CON FIRME OTP”.

## **2. La posizione dell'operatore**

Costituitosi con memoria del 30/03/2026, 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 del 23.1.2025 e del 14.3.2025 (all. 1).

Nello specifico, quindi, si rileva che gli addebiti contestati riguardano il conguaglio licenza Your Drive ed afferiscono al servizio denominato 'YourDrive by BabylonCloud', contrattualmente concordato, 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 crittografia dei messaggi.

L'utente, perciò, potrà 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 potrà salvare i propri dati sul data center di babylon e/o sui data center dei partner o fornitori esterni di Babylon.

Tale servizio era stato attivato gratuitamente, difatti non risulta mai essere stato addebitato nelle fatture precedenti.

Inoltre, nella parte relativa a 'Conclusione del Contratto e corrispettivi', era previsto che:

‘(...) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all'importo corrispondente a 24 (ventiquattro) mesi del canone del Contratto Principale. 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’.

Tale corrispettivo, quindi, 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 AR0XXX286 del 21.8.2025, pari ad euro 12.993,41, 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, poi, rileva di aver altresì riscontrato i reclami dell’utente con apposite missive contenenti, altresì, soluzioni transattive non accolte dall’utente (all. 3).

Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla XXX. di omettere del tutto il pagamento delle fatture emesse 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 12.993,41.'.

### **3. La replica dell'istante**

In data 10/04/2026, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore contestandone il contenuto ed insistendo sulle proprie richieste.

Nelle repliche, in particolare, si evidenzia come l'utente non sia stato realmente edotto di tutte le obbligazioni assunte mediante la sottoscrizione del contratto 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 del

collegamento, al contratto di telefonia, di un contratto secondario per l'eventuale erogazione del servizio di licenza "Your Drive".

Servizio, si precisa nelle repliche, 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.

Pertanto, non ricorrono i presupposti per richiedere alcun corrispettivo a XXX atteso che il servizio non è stato prestato". (...)

"Infine, si precisa che, a differenza di quanto sostenuto da Fastweb, XXX ha contestato tutte le voci indicate nella fattura ARXXX286 del 21 agosto 2025, poiché sono tutte riferibili al servizio mai reso denominato YourDrive".

#### **4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, risulta priva di qualsiasi fondamento, e dunque inaccoglibile, l'eccezione sollevata dall'operatore circa l'inammissibilità della richiesta risarcitoria di danno nonché di quelle avanzate a titolo di indennizzo e rimborso non avendo l'istante nemmeno proposto siffatte domande.

Nemmeno si comprende, rispetto alla domanda di storno che l'istante ha invece proposto, in base a quale norma l'intestato Corecom, ove accerti il comportamento anti giuridico dell'operatore, non debba poi riconoscere gli storni del caso.

Sempre in via preliminare, va evidenziato come nessuna valenza probatoria può attribuirsi 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).

Tanto premesso, le richieste dell'istante vengono accolte parzialmente per come nel seguito.

Viene respinta la richiesta di rimborso delle spese legali attesa la gratuità dei procedimenti di definizione e conciliazione e l'assenza a fascicolo di qualsiasi tipo di documentazione che attesti spese necessarie e giustificate.

Parimenti, viene respinta la richiesta di esibizione del contratto in quanto connessa ad un obbligo di fare e, pertanto, estranea alla cognizione del Corecom.

In un'ottica di favor utentis, volendo considerare la domanda quale richiesta istruttoria di acquisizione agli atti di documentazione (anziché l'oggetto delle possibili pronunce dell'Autorità), la stessa viene comunque disattesa sul presupposto della sussistenza a fascicolo di elementi sufficienti alla definizione dell'istanza.

La richiesta di storno della fattura AR0XXX286/2025, con emissione di relative note di credito, viene accolta come nel seguito.

Dalle condizioni di contratto prodotte dall'operatore nel presente fascicolo, con particolare riferimento al "servizio YourDrive powered by Babylon Cloud", risulta 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'uopo 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, che parrebbe necessaria ad attivare il servizio medesimo, e, più in generale, tutti gli adempimenti richiesti dalle disposizioni sopra riportate.

Ne consegue che l’addebito dei conguagli - che nella fattura in contestazione è pari ad euro 9.344,01 - risulta non dovuto in quanto non conforme alle previsioni di contratto.

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 e la sua effettiva fruizione.

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 questi motivi, l’operatore provvederà allo storno di tutti gli importi fatturati a titolo di “conguaglio licenza Your Drive” con conseguente emissione di note di credito.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

**DELIBERA**

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

2. Fastweb XXX è tenuta allo storno di quanto fatturato a titolo di conguaglio licenze "YourDrive" nella fattura AR0XXX86 del 21/08/2025, ovvero euro 9.344,01 (novemilatrecentoquarantaquattro/01), con emissione di relative note di credito.

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, 17/06/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca