

DELIBERA N. 29/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/816851/2026)

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 26/02/2026 acquisita con protocollo n. XXX del 26/02/2026;

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 26/02/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 13/01/2026), quanto segue.

“In data 16.09.2025, l'utente, legittimamente avvalendosi del diritto di recesso, previsto a fronte della “Modifica delle condizioni contrattuali unilaterali”, comunicava a Vodafone la migrazione di tutte le numerazioni mobili.

A fronte della richiesta dell'operatore, inviava ulteriore pec del 22.09.25 con la conferma specifica di tutti i numeri migrati.

Il successivo 13.10.25, inviava ulteriore disdetta per le numerazioni mobili rimaste e per tutte le Digital Solutions.

L'applicazione di costi di recesso, moltiplicati per ogni sim e peraltro a seguito del legittimo esercizio del diritto di recesso, risulta non dovuto.”

Ciò premesso, l'istante richiede la

“restituzione di quanto pagato a titolo di penali per recesso legittimo su fattura ARXXX07 del 07 novembre 2025, pari ad euro 5.122,70.”

2. La posizione dell'operatore

Fastweb XXX, con memoria in data 03/04/2026, “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 del 4.2.2025 (all. 1).

Si rappresenta, difatti, che le utenze oggetto di contratto, come peraltro confermato dallo stesso ricorrente, sono state esportate verso altro operatore a settembre 2025.

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 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”, è previsto che:

“(…) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive 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.

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 in oggetto addebitati nella fattura AR0XXX07 sono da considerarsi in linea con le disposizioni di legge applicabili e risultano correttamente applicate le condizioni contrattuali sottoscritte (all. 2).

Nè, tanto meno, può assumere rilievo giuridico la contestazione di parte avversa secondo la quale la migrazione sarebbe avvenuta in virtù della comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali presente nella fattura AR0XXX92 (all. 3).

Invero, come *ictu oculi* palese, la comunicazione di cui si discute, peraltro riguardante unicamente tre numerazioni e non l’intero pacchetto delle utenze, ha avuto ad oggetto solamente il fine di rappresentare al cliente che le offerte applicate erano in scadenza ma nessuna modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è mai stata posta in essere (segue testo della comunicazione: “Scadenza contratto e migliori tariffe” Al termine del prossimo bimestre scadrà l’offerta della durata di 24 mesi attiva sulle sim XXXXXX, XXXXXX, XXXXXX, successivamente il contratto si rinnoverà a tempo indeterminato salvo disdetta da comunicarsi a mezzo di raccomandata A/R almeno 30 giorni prima della scadenza al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 -10015 IVREA oppure inviando una PEC all’indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it. Ti ricordiamo che, successivamente alla scadenza, continuerai a pagare gli eventuali costi previsti dalle tue condizioni di contratto e/o costi per i quali hai scelto una rateizzazione superiore ai 24 mesi Anche dopo il rinnovo del contratto potrai sempre recedere inviando una raccomandata A/R al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 -10015 IVREA, inviando una PEC all’indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it oppure compilando l’apposito modulo online dopo aver effettuato il login con le credenziali nell’area Fai da Te. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento da parte di Vodafone della comunicazione di recesso. Per consultare le migliori offerte disponibili vai su voda.it/migliori-offerte.)

I costi applicati, quindi, appaiono assolutamente corretti e dovuti a favore di Fastweb.”

“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 21/04/2026, l'istante, in riferimento alla memoria dell'operatore, eccepisce quanto segue.

“Come già riferito e documentato in istanza, in data 16.09.2025, l'utente, legittimamente avvalendosi del diritto di recesso, previsto a fronte della “Modifica delle condizioni contrattuali unilaterali”, comunicava a Fastweb la migrazione di tutte le numerazioni mobili.

A fronte della richiesta dell'operatore, inviava ulteriore pec del 22.09.25 con la conferma specifica di tutti i numeri migrati.

Il successivo 13.10.25, inviava ulteriore disdetta per le numerazioni mobili rimaste e per tutte le Digital Solutions.

La fattura in contestazione, n. ARXXX07 del 07 novembre 2025, riporta costi di recesso pari ad euro 5.122,70.

L'applicazione di costi di recesso, moltiplicati per ogni sim e peraltro a seguito del legittimo esercizio del diritto di recesso, risulta non dovuto.

Anzitutto, ai sensi dell'art. 98-septies decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, infatti, il recesso per modifica unilaterale deve avvenire senza costi aggiuntivi o penali di alcun tipo (AGCOM delibera n. 307/23/CONS).

In secondo luogo, l'addebito del conguaglio per il servizio "YourDrive" (quantificato tra i 100 e i 200 euro) viene giustificato da Fastweb come "perdita del beneficio" a causa del recesso anticipato prima dei 24 mesi.

Tale costo configura una penale mascherata per il recesso, vietata dalla Legge Bersani e dalle successive delibere AGCOM.

Il servizio è stato presentato come "gratuito" e il recupero di tali costi in un'unica soluzione al momento del recesso ostacola la libertà dell'utente di cambiare operatore.

Come stabilito dall'AGCOM, i costi di disattivazione devono essere equi e proporzionati al costo reale dell'operazione amministrativa, che è unica e non può essere moltiplicata per il numero di utenze coinvolte.

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 Fastweb, 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.

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 esposto, si insiste per la restituzione dell’importo di euro 5.122,70.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante può essere accolta, come di seguito precisato.

L’istante chiede la restituzione dell’importo pari ad euro 5.122,70, addebitato, a titolo di “Conguaglio licenza *YourDrive*”, nella fattura AR0XXX07 del 07 novembre 2025, a seguito di migrazione/recesso per asserita modifica unilaterale, da parte dell’operatore, delle originarie condizioni contrattuali.

Ebbene, a prescindere da tale ultima circostanza (recesso/migrazione a causa di modifica unilaterale delle originarie condizioni contrattuali), il cui effettivo verificarsi risulta, tra l’altro, contestato da Fastweb (così si legge nella memoria depositata: “Nè, tanto meno, può assumere rilievo giuridico la contestazione di parte avversa secondo la quale la migrazione sarebbe avvenuta in virtù della comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali presente nella fattura AR0XXX2 (all. 3). Invero, come icu oculi palese, la comunicazione di cui si discute, peraltro riguardante unicamente tre numerazioni e non l’intero pacchetto delle utenze, ha avuto ad oggetto solamente il fine

di rappresentare al cliente che le offerte applicate erano in scadenza ma nessuna modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è mai stata posta in essere.”), si ritiene che il suddetto importo a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive”, pari ad euro 5.122,70, risulti, in effetti, non correttamente addebitato e, come tale, debba essere rimborsato all’istante.

Ciò per il seguente ordine di considerazioni.

Dalle Condizioni generali di contratto relative al “servizio YourDrive powered by Babylon Cloud” (depositate da Fastweb a seguito di richiesta istruttoria avanzata in data 27/05/2026), 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 5.122,70 - 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 al rimborso dell’importo addebitato in fattura AR0XXX07 del 07 novembre 2025 a titolo di “conguaglio licenza Your Drive”, pari ad euro 5.122,70.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

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

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

I. euro 5.122,70 (cinquemilacentoveventidue/70) a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", addebitati in fattura AR0XXX07 del 07 novembre 2025.

3. Fastweb 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, 17/06/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca