

DELIBERA N. 34/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXXXX / FASTWEB XXXXXX

(GU14/816878/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 23/07/2026;

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 XXXXXX del 26/02/2026 acquisita con protocollo n. 007XXX5 del 26/02/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/07/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb XXXXXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 26/02/2026; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 28/01/2026), quanto segue.

“In data 10.09.25, l'utente inviava disdetta per i seguenti servizi tutti inutilizzati: XXXXXX- XXXXXX- XXXXXX- XXXXXX - XXXXXX, VF Endpoint Guardian 6 licenze, Ransomware Prevention (1 licenza), Your BackUp (1 licenza), Lookout Mobile Endpoint (10 licenze).

L'applicazione di costi di recesso del tutto sproporzionati è illegittima, tenuto altresì conto che l'utente risulta ancora cliente Vodafone.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

1. restituzione di quanto pagato sulla fattura AR03XXX4 del 29 ottobre 2025 per euro 819,64 a titolo di costi di recesso;
2. chiusura delle licenze come richiesto a mezzo pec in esenzione costi.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con memoria in data 02/04/2026, “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 (all. 1).

Nello specifico, quindi, si rappresenta che gli addebiti contestati, espressamente indicati e dettagliati nel preventivo fornito al cliente, 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 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 “Condizioni di rinnovo o risoluzione al termine della durata minima “, è previsto che:

“(…) Il Cliente ha facoltà di recedere o di passare ad altro operatore senza alcuna penale inviando una raccomandata A/R al Servizio Clienti Vodafone c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA o alla Casella Postale 109 – 14100 Asti oppure inviando una PEC all’indirizzo vodaXXXXtel@pocert.vodafone.it, oppure compilando l’apposito form online dopo aver effettuato il login con le credenziali nell’area Fai da Te. Il recesso sarà efficace dalla data di ricevimento da parte di Vodafone della comunicazione di recesso. Con l’offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l’offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all’offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del

beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 (IVA inclusa) 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 (IVA inclusa) 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". (all. 1).

Pertanto, i corrispettivi addebitati nelle fatture AR03XXX24 e AS005XXX3, sono da considerarsi in linea con le disposizioni di legge applicabili e risultano correttamente applicate le condizioni contrattuali sottoscritte (all. 2)."

"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.

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."

"Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.369,90."

Per tutto quanto sin qui esposto, Fastweb chiede l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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 10.09.25, l'utente inviava disdetta per i seguenti servizi tutti inutilizzati: XXXXXX- XXXXXX- XXXXXX- XXXXXX - XXXXXX, VF Endpoint Guardian 6 licenze, Ransomware Prevention (1 licenza), Your BackUp (1 licenza), Lookout Mobile Endpoint (10 licenze).

La fattura ARXXX24 del 29 ottobre 2025, riporta costi di recesso per complessivi euro 819,64 e così pure la fattura AS00XXX573 del 27 febbraio 2026 ne addebita ulteriori per euro 778,88.

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.

La fattura AR0XXX961 del 29 maggio 2025, evidenzia l'importo di euro 1401,41 fatturato a titolo di costi di recesso.

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.

(...).

Da ultimo, non si comprende per quale ragione l'utente risulti ancora attivo dal momento che le citate ed allegate disdette sono riferite a tutte le numerazioni di cui al contratto.

Per quanto esposto, si insiste per la restituzione dell'importo di euro 819,64, per lo storno integrale dell'importo insoluto di euro 2.369,90, nonché per la chiusura definitiva del contratto.”

4. Motivazione della decisione

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

La richiesta di cui al punto 1., ovvero restituzione di quanto pagato sulla fattura ARXXX24 del 29 ottobre 2025 per euro 819,64 a titolo di costi di recesso, risulta accoglibile.

Si ritiene che il suddetto importo, addebitato a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive”, risulti, in effetti, non correttamente addebitato e che, come tale, debba essere rimborsato all'istante.

Ciò per il seguente ordine di considerazioni.

Dalle Condizioni generali di contratto del servizio “YourDrive powered by Babylon”, 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 819,64 - 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 AR0XXX24 del 29 ottobre 2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 819,64.

La richiesta di cui al punto 2., ovvero chiusura delle licenze come richiesto a mezzo pec in esenzione costi, è accoglibile.

Nella fattura AS0XXX573 del 27 febbraio 2026, oltre ai costi a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 245,88, da stornare per le ragioni sopra illustrate, Fastweb dovrà stornare altresì quanto addebitato a titolo di "VF Endpoint Guardian (6 licenze)", "Ransomware Preventio (1 licenza)", "YourBackUp (1 licenza)" e "Lookout Mobile Endpo (10 licenze)", servizi di cui l'istante chiedeva la cessazione con pec in data 10/09/2025.

Dalla documentazione prodotta, non è stato possibile, infatti, accertare la correttezza di tali importi, circostanza in merito alla quale, tra l'altro, Fastweb, nella propria memoria difensiva, non ha fornito alcun chiarimento.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

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

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

I. euro 819,64 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", addebitati in fattura ARXXX424 del 29 ottobre 2025.

3. Fastweb XXXXXX è tenuta, inoltre, a stornare dalla fattura AS00XXX3 del 27 febbraio 2026 i costi a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 245,88, nonchè quanto addebitato a titolo di "VF Endpoint Guardian (6 licenze)", "Ransomware Preventio (1 licenza)", "YourBackUp (1 licenza)" e "Lookout Mobile Endpo (10 licenze)", servizi di cui l'istante chiedeva la cessazione con pec in data 10/09/2025.

4. Fastweb XXXXXX è tenuta, infine, 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, 23/07/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca