

DELIBERA N. 42/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/816866/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2026;

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. 00XXX del 26/02/2026;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb 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 21/01/2026), quanto segue.

“Nell'ottobre 2024, l'utente migrava ad olo 42 sim ricaricabili, inviando poi disdetta in data 21.10.2025 per ulteriori 8 sim ed in data 25.11.25 per tutte le licenze attive su contratto 6.3XXX1.

La fatturazione di costi di recesso di importo sproporzionato al valore medio di fatturazione risulta del tutto illegittima e non dovuta.”

Ciò premesso, l'istante richiede:

1) storno di euro 1.229,40 su fattura ARXXXXXX del 28 novembre 2025;

2) chiusura degli ulteriori servizi a far data dal 25 dicembre 2025 come richiesto a mezzo pec ed in esenzione ulteriori costi.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb, 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.

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”, era 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 di euro 1.229,40 addebitati nella fattura ARXXXXXX sono da considerarsi in linea con le disposizioni di legge applicabili e risultano correttamente applicate le condizioni contrattuali sottoscritte (all. 1).”

“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.

In relazione, poi, all'asserita illegittimità delle fatture emesse successivamente al dicembre 2025 si precisa quanto segue.

Fastweb, invero, conferma l'avvenuta disattivazione del rinnovo della soluzione digitale “Lookout Mobile”, effettuata in data 18.10.2025, e la cessazione del rinnovo della soluzione digitale “VF Endpoint Guardian”, la quale avverrà il 14.9.2026.

Inoltre, è stata eseguita la disattivazione del rinnovo della soluzione digitale “YourBackUp”, che verrà effettuata in data 18.10.2026, nonché la cessazione del rinnovo della soluzione digitale “Ransomware Prevention Kit”, da espletarsi il 18.10.2026, come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Proseguirà, pertanto, la fatturazione per i prodotti su elencati per i motivi sopra esposti e nei termini indicati.

Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla società ricorrente 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 (all. 2).”

“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 6.727,11.”

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

3. La replica dell'istante

L'istante, con memoria di replica del 21/04/2026, eccepisce quanto segue.

“Come già riferito e documentato in istanza, nell'ottobre 2024, l'utente migrava ad olo 42 sim ricaricabili, inviando poi disdetta in data 21.10.2025 per ulteriori 8 sim ed in data 25.11.25 per tutte le licenze attive su contratto 6.377791.

La fattura in contestazione, n. ARXXXXXX del 28 novembre 2025, riporta costi di recesso pari ad euro 1.229,40.

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 conoscibili 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 di 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.

(...).

Per quanto esposto, si insiste per lo storno dell'importo di euro 1.229,40, nonché per la disattivazione del contratto come richiesto a mezzo pec.”

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 sub 1) di “storno di euro 1.229,40 su fattura ARXXXXXX del 28 novembre 2025” è accoglibile.

Si ritiene che tale importo risulti, in effetti, non correttamente addebitato e che, come tale, debba essere stornato.

Ciò per il seguente ordine di considerazioni (già più volte richiamate in occasione della decisione di precedenti vertenze del tutto analoghe alla presente, v., ad esempio, delibere nn. 26, 29 e 34 del 2026).

Dalle Condizioni generali di contratto relative 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, come detto, pari ad euro 1.229,40 - 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 dell'importo addebitato in fattura ARXXXXXX del 28 novembre 2025 a titolo di "conguaglio licenza Your Drive", pari ad euro 1.229,40.

La richiesta sub 2) di "chiusura degli ulteriori servizi a far data dal 25 dicembre 2025 come richiesto a mezzo pec ed in esenzione ulteriori costi" è accoglibile.

In relazione all'asserita illegittimità delle fatture emesse successivamente al dicembre 2025, Fastweb conferma l'avvenuta disattivazione del rinnovo della soluzione digitale "Lookout Mobile", effettuata in data 18.10.2025, e la cessazione del rinnovo della soluzione digitale "VF Endpoint Guardian", la quale avverrà il 14.9.2026 e, inoltre, che è stata eseguita la disattivazione del rinnovo della soluzione digitale "YourBackUp", che verrà effettuata in data 18.10.2026, nonchè la cessazione del rinnovo della soluzione digitale "Ransomware Prevention Kit", da espletarsi il 18.10.2026, non fornendo tuttavia, a conferma della veridicità di tali date, alcun chiarimento né alcuna prova utile.

In base a tanto, Fastweb provvederà, oltre alla loro chiusura, allo storno di quanto fatturato successivamente alla data del 25 dicembre 2025 per i servizi "VF Endpoint Guardian", "YourBackUp" e "Ransomware Prevention Kit" ("Lookout Mobile" risultando invece già cessato in data 18/10/2025).

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 stornare all'istante i seguenti importi:

I. euro 1.229,40 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", addebitati in fattura ARXXXXXX del 28 novembre 2025;

II. quanto fatturato successivamente alla data del 25 dicembre 2025 per i servizi "VF Endpoint Guardian", "YourBackUp" e "Ransomware Prevention Kit" (oltre alla loro chiusura).

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, 14/09/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca