

DELIBERA N. 35/2026

**XXXXXXXXXXXXXXXXX/ FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/797378/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “*Corecom Puglia*” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXXX del 11/12/2025 acquisita con protocollo n. 0318665 del 11/12/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizi di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In data 29/10/2025 è stata emessa la fattura Vodafone n. AR03390117, sulla quale risulta addebitato il costo complessivo di € 1.639.30 + iva a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" riferito alle seguenti utenze: 342*****77, 345*****59, 392*****12, 335*****61, 335*****83, 335*****82, 335*****09, 342*****12, 335*****74, 347*****48; i suddetti addebiti denominati con la voce "Conguaglio licenza YourDrive" si configurano in capo all'utente come una "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze assolutamente vietata dalla legge; le voci di addebito indicate in fattura Conguaglio licenza YourDrive" di fatto implicano la presenza in capo all'utente di un vincolo temporale espressamente vietato dalla legge; ai sensi dell'art. 1 comma 3 della legge n. 40/2007 non è possibile da parte del gestore applicare delle penali per cessazione del contratto ma solo dei costi per cessazione ampiamente giustificabili dai reali costi sostenuti e senza l'imposizione di alcun vincolo temporale (così come specificato dalle Linee guida della Direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza); anche ai sensi della nuova legge 124/2017 i suddetti costi di recesso non risultano giustificabili". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede l'emissione di una nota di credito per un importo complessivo pari ad € 2.000.00 iva inclusa a storno degli importi suddetti contestati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: [...] Fastweb pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'istante, la correttezza della fattura AR03390117, oggetto dell'infondata doglianza odierna (all. 1): Quanto sopra, peraltro, è stato altresì ribadito mediante apposita nota informativa del 14.11.2025. Si precisa, difatti, a tal riguardo che con la fattura AR02067254 del 27.6.2025, il cliente ha ricevuto la comunicazione delle modifiche unilaterali di contratto (all. 2): Pertanto, come chiarito nell'informativa del 10.8.2025, il diritto di recesso o passaggio ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione, entro 60 giorni dal ricevimento della fattura in cui è presente la comunicazione, non era applicabile ai numeri di seguito riportati, ovvero: 342*****77, 345*****59, 392*****12, 335*****61,

335*****83, 335*****82, 335*****09, 342*****12, 335*****74, 347*****48 Il diritto di recesso, difatti, poteva essere applicato ai soli piani di rete mobile oggetto della modifica de qua. Nel caso di specie, quindi, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di adesione contrattuale senza giusta causa (all. 3). 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 GU14/743170/2025. 8 In relazione, poi, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla Delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Fastweb. -2.2 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. 4). In assenza

di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro affermato nella Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, con la quale è stato precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." Il Corecom Veneto, inoltre, ha ribadito quanto sopra con la recentissima Delibera del 29.10.2025 (GU14/754374/2025), con la quale ha stabilito che: "In buona sostanza la mancata contestazione di una fattura, entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e/o 9 dalla normativa vigente applicabile in materia, si traduce in un'accettazione tacita della stessa." 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. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, espressamente che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico telefonico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento nei confronti del Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali storni e rimborsi. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, 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. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi, tra gli altri, il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi, laddove accertata la responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n.

22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va, inoltre, altresì menzionata poi la Delibera avente n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 emessa dal Corecom Lazio con la quale è stato testualmente statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l’operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l’art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della 11 trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”. -2.3 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. 12 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. -2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”. La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. L'istante lamenta l'illegittimità degli importi addebitati dall'operatore nella fattura n. AR03390117 del 29/10/2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", per l'importo complessivo pari ad euro 1.639,30 oltre IVA, riferito alle utenze (342*****77, 345*****59, 392*****12, 335*****61, 335*****83, 335*****82, 335*****09, 342*****12, 335*****74, 347*****48) indicate in atti. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, emerge che l'istante ha contestato i suddetti importi con reclamo inviato tramite pec in data 14.11.2025. Di contro, l'operatore convenuto deduce la correttezza della fattura n. AR03390117 del 29/10/2025 e, a conforto della propria posizione, allega alla memoria la comunicazione contenuta nella fattura del 27/06/2025, afferente a modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali aventi decorrenza dal 27/07/2025, riguardanti, nello specifico, un aumento pari ad euro 2,50 IVA esclusa, relativamente ad alcune offerte attive sulle linee mobili dell'istante. Nella predetta comunicazione il cliente veniva informato della facoltà di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza corrispettivi di recesso né costi di disattivazione, entro 60 giorni dal ricevimento della fattura, limitatamente alle numerazioni mobili interessate dalla modifica contrattuale. Inoltre, il gestore produce in atti una successiva nota informativa del 10/08/2025, con la quale precisava l'ambito di applicazione di tale facoltà di recesso senza costi, dal quale risultano escluse le utenze oggetto della presente controversia. L'operatore assume, pertanto, la correttezza degli importi addebitati, ritenendoli riconducibili sia al recesso intervenuto prima del decorso del termine minimo di permanenza contrattuale pari a 24 mesi, sia al recupero di benefici economici e promozioni fruiti dall'utente in sede di adesione contrattuale. Con memorie di replica, l'istante, nel contestare le difese dell'operatore, evidenzia che gli importi addebitati a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" non risultavano adeguatamente giustificati né sotto il profilo della loro natura, né con riferimento ai criteri di calcolo adottati. L'utente ha, altresì, contestato la riconducibilità delle somme richieste a costi effettivamente sostenuti dall'operatore, ai sensi della legge n. 40/2007. Tanto premesso, in via preliminare, non può trovare accoglimento l'eccezione dell'operatore relativa alla tardività della contestazione della fattura, atteso che l'istante ha proposto reclamo in data 14/11/2025, in relazione alla fattura del 29/10/2025. In ogni caso, la presente controversia attiene alla legittimità di costi di recesso e di somme addebitate a titolo di conguaglio contrattuale e non riguarda contestazioni relative al traffico telefonico, con conseguente inconferenza dei richiami dell'operatore ai limiti temporali di conservazione dei dati di traffico. Ciò posto, occorre rilevare che, ai sensi dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, gli utenti hanno facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazioni elettroniche senza vincoli temporali o penalità, fatto salvo il diritto dell'operatore di richiedere costi giustificati da spese effettivamente sostenute, ovvero il recupero di benefici economici correlati ad offerte promozionali espressamente accettate dall'utente e subordinate ad una durata minima del rapporto contrattuale. Secondo l'orientamento dell'Autorità, espresso nelle Linee guida di cui alla Delibera

AGCOM n. 487/18/CONS, in materia di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, gli importi addebitati in caso di recesso anticipato devono essere trasparenti, proporzionati e strettamente correlati ai costi effettivamente sostenuti dall'operatore ovvero ai benefici economici effettivamente fruiti dall'utente, con esclusione di oneri forfettari o non adeguatamente giustificati. In tale prospettiva, la giurisprudenza amministrativa ha ulteriormente precisato che i costi imputabili all'utente devono essere limitati alle sole spese effettivamente sostenute per la disattivazione del servizio, con esclusione di voci non direttamente connesse al recesso (cfr. Consiglio di Stato, sez. III, sentenza n. 4773/2015). Nel caso di specie, l'operatore si è limitato a richiamare, in termini generali, la sussistenza di offerte promozionali e di vincoli di permanenza contrattuale, nonché il correlato meccanismo di recupero dei benefici economici in caso di recesso anticipato, senza - tuttavia - fornire specifica evidenza documentale idonea a individuare in modo analitico le promozioni applicate alle singole utenze interessate e i criteri di calcolo utilizzati per la determinazione degli importi addebitati. In particolare, la voce "Conguaglio licenza YourDrive" risulta formulata in termini generici e non consente di stabilire con sufficiente chiarezza la natura dei benefici economici oggetto di recupero, la loro quantificazione puntuale in relazione alle singole utenze coinvolte, nonché la riconducibilità e la stretta correlazione della stessa a costi connessi alla cessazione anticipata del rapporto, ovvero al recupero di benefici promozionali. Non risulta, inoltre, prodotta documentazione idonea a dimostrare in modo analitico e con idonea evidenza la corrispondenza tra gli importi addebitati e gli eventuali vantaggi economici effettivamente fruiti dall'utente nel corso del rapporto contrattuale. Ne consegue che gli importi fatturati non risultano adeguatamente giustificati sotto il profilo causale e contabile, non essendo stato assolto l'onere probatorio gravante sull'operatore in ordine alla debenza delle somme richieste (cfr. delibere Agcom nn. 30/18/CIR; 152/18/CIR). Alla luce delle considerazioni che precedono, deve riconoscersi il diritto dell'istante allo storno ovvero, in caso di avvenuto pagamento, al rimborso degli importi addebitati nella fattura n. AR03390117 del 29/10/2025 a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 1.639,30 oltre IVA, corrispondente all'importo di euro 1.999,95 iva inclusa.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** In parziale accoglimento dell'istanza, Fastweb S.P.A (Già Vodafone Spa - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a stornare e/o rimborsare gli importi addebitati nella fattura n. AR03390117 del 29/10/2025, a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive", pari ad euro 1.639,30 oltre IVA, corrispondente all'importo di euro 1.999,95 iva inclusa.
- 2.** 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.

3. 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.

Bari, 21 maggio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo