

**DELIBERA N.14**

**XXX/ FASTWEB SPA (VODAFONE- HO MOBILE- TELETU)  
(GU14/779387/2025)**

**Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 20/03/2026;

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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 25/09/2025 acquisita con protocollo n. 0236528 del 25/09/2025;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, per il tramite dell’Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *“A novembre Vodafone proponeva all’utente Mobile COMFORT in MNP da Wind a 10,00€ per 25 sim. Le sim sono andate in attivazione in dicembre con mobile smart a 10,00€ con i 50 giga extra. I soci hanno da subito contestato di non avere i giga illimitati (come da offerta) poichè essendo autisti utilizzano il telefono anche da navigatore ed i giga della Smart non erano sufficienti per errore di Vodafone come da questa ammesso (email 13.02.2025). Il recesso del cliente è dunque incolpevole e dovuto soltanto alla negligenza di Vodafone”.*

In base a tali premesse, l’istante chiede:

- i. Lo storno integrale della fattura AR00760347 del 06 marzo 2025 interamente imputata a costi di recesso moltiplicati per ogni sim, per un totale di euro 4.999,75;

- ii. la chiusura del contratto;
- iii. il ritiro della pratica di recupero del credito;

Allega:

- Copia della fattura n. AR00760347, del 06/03/2025, dell'importo di € 4.999,75;
- Copia dell'offerta commerciale Vodafone business rivolta a XXX del 22/10/2024;
- Copia del messaggio "*Comunicazione amministrativa*" trasmesso dall'indirizzo di posta elettronica certificata [amministrazionecredito.vodafone@pec.selecta.it](mailto:amministrazionecredito.vodafone@pec.selecta.it) all'indirizzo pec dell'istante [XXX2018@pec.it](mailto:XXX2018@pec.it) in data 13/05/2025 in cui è testualmente riportato: "*Codice cliente: 7.2834553. Gentile XXX, di seguito il riepilogo delle fatture che ad oggi non risultano saldate: Data fattura 26/03/2025, Numero fattura AR00760347. Riepilogo Spese e Interessi Spese 749,96€. Interessi 32,88€. Importo da pagare: 5782,59€. La invitiamo ad effettuare il pagamento*";
- Copia della nota avente ad oggetto "*Rifiuto addebito fattura n. Ar00760347 del 06/03/2025.*"

## 1. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "*Vodafone 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 sottoscrizione della proposta di abbonamento avvenuta ini data 29.11.2024. 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. 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 Vodafone. 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. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 4.999,75. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni*

*dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 4.999,75."*

Allega:

- Copia del contratto sottoscritto in data 29/11/2024;
- Copia della fattura n. AR00760347, del 06/03/2025, dell'importo di € 4.999,75.

### **3. Le repliche dell'istante**

In riferimento alle memorie presentate da Vodafone Italia SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *"Come già ampiamente riferito in istanza, a novembre 2024 Vodafone proponeva all'utente Mobile COMFORT in MNP da Wind a 10,00€ per 27 sim Voce con Voce e SMS e GIGA illimitati anche in Europa. Si fa presente che la condizione dei GIGA illimitati era per l'utente imprescindibile, trattandosi di attività di autotrasporto per cui tutti i soci sono autisti ed utilizzano il telefono anche come navigatore. Sennonchè, al momento dell'attivazione – nel dicembre 2024 – l'utente scopriva che le sim erano state attivate non con i GIGA illimitati bensì con 50 giga extra, quindi ad un ulteriore costo aggiuntivo rispetto a quanto preventivato. A seguito del reclamo (già allegato), Vodafone, in data 13.02.2025 così riferiva "Ciao Guido, abbiamo fatto ulteriore tentativo per ottenere gli illimitati ma purtroppo anche dal canale retention hanno accordato la stessa proposition. Mi rimetto a voi, posto che l'errore è stato nostro". L'utente, dunque, si è visto costretto a cambiare operatore per esclusiva colpa di*

*Vodafone la quale ha applicato condizioni differenti da quanto pattuito. Ricevuta la fattura de quo, infatti, l'utente ne contestava immediatamente i costi di recesso poiché la migrazione delle sim era dovuta a fatto imputabile esclusivamente a Vodafone. Le penali per recesso di cui alla fattura AR00760347 del 06 marzo 2025, pari ad euro 4.999,75, sono illegittime, dunque, sotto un duplice profilo. Pare doveroso precisare che, l'art. 1 co. 3 del "Decreto Bersani" stabilisce che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di receder dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle...". L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto applicabile tale normativa anche all'utenza "business" che sottoscrive tali tipi di contratti. La suddetta disposizione prevede, invero, la nullità delle clausole contenute nelle condizioni generali di contratti per adesione predisposti da operatori nel caso di specie di telefonia, che prevedano l'applicazione di penali in caso di recesso anticipato dell'altro contraente, non giustificate da costi effettivi (e congrui) sostenuti dagli operatori stessi. 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 Vodafone, 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 alla 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 Italia S.p.A. 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 Italia S.p.A., 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". Vieppiù se si consideri che la migrazione ad olo di dette SIM non è stata dettata da un "capriccio" dell'utente, bensì dal comportamento contrario alla buona fede di Vodafone. Per quanto sopra esposto, si insiste per lo storno integrale dell'insoluto."*

Allega:

- Copia del messaggio trasmesso mediante mail dall'indirizzo di posta elettronica retentionbusiness@mailvodafone.it all'indirizzo mail backoffice@XXX , in data 31/01/2025, in cui è testualmente riportato: *"abbiamo ricevuto richiesta di disattivazione dei seguenti prodotti da parte del titolare XXXX"* ;

- Copia del messaggio trasmesso mediante mail, in data 31/01/2025, da parte di [backoffice@XXX](mailto:backoffice@XXX) all'indirizzo di posta elettronica retentionbusiness@mailvodafone.it , in cui viene affermato: *" Ciao AlessandraC, come anticipato telefonicamente a novembre abbiamo proposto al cliente Mobile COMFORT in MNP da Wind a 10,00€ per 25 sim. Le sim sono andate in attivazione in dicembre con mobile smart a 10,00€ con i 50 giga extra. Purtroppo, 2 dei 3 soci contestano il fatto che non hanno illimitato e minacciano di disattivare tutto e tornare in Wind in quanto a loro avviso, essendo autisti e utilizzando il telefono anche da navigatore i giga della Smart non sono sufficienti. Hai modo di darci una mano a portare le sim a Mobile Comfort? Attendo tue, Grazie infinite della collaborazione"*;

- Copia del messaggio trasmesso mediante mail dall'indirizzo di posta elettronica retentionbusiness@mailvodafone.it all'indirizzo mail backoffice@XXX , in data 31/01/2025, in cui è testualmente riportato: *"Ciao ho inviato richiesta Appena mi rispondono ti aggiorno buon fine settimana Alessandrac"*;

- Copia del messaggio trasmesso mediante mail dall'indirizzo di posta elettronica retentionbusiness@mailvodafone.it all'indirizzo mail backoffice@XXX , in cui è testualmente riportato: *“Ciao il marketing ha ridato stessa risposta l'unica offerta possibile è Mobile Comfort, bonus 8€ (canone nominale 17€) + BONUS 10% CANONE nominale 15,30€ attendo tue AlessandraC”*;

- Copia del messaggio trasmesso dall'indirizzo mail kety.biancospino@XXX all'indirizzo di posta elettronica della XXX Srl, in data 13/02/2025, in cui è testualmente riportato: *“Ciao Guido, abbiamo fatto ulteriore tentativo per ottenere gli illimitati ma purtroppo anche dal canale retention hanno accordato la stessa proposition. Mi rimetto a voi, posto che l'errore è stato nostro. Allo stato attuale le sim non stanno sforando i giga a disposizione e qualora dovesse accadere non vi sarà un sovrapprezzo ma verrà rallentato il traffico. Potreste valutare di fare l'up grade per le sole sim della dirigenza, attendo vostre considerazioni per capire come procedere. Saluti”*;

- Copia della nota firmata dal rappresentante legale della società XXX ed indirizzata a Vodafone Italia SpA avente ad oggetto *“Rifiuto addebito fattura n. Ar00760347 del 06/03/2025.”*

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante contesta la fattura emessa dall'operatore convenuto in data 06/03/2025 dell'importo di € 4,999,75 e sulla base di ciò chiede di procedere allo storno integrale dell'importo richiesto, al ritiro della pratica di recupero crediti presso la società incaricata ed alla chiusura del contratto in essere tra le parti in causa.

Relativamente alla richiesta di chiusura del contratto si specifica quanto segue.

L'istante, nella nota inviata a Vodafone Italia SpA in data 13/03/2025, allegata nelle proprie memorie difensive, ha dichiarato di avere effettuato il passaggio ad altro operatore conformemente a quanto riportato dalla parte convenuta che nelle sue memorie ha sottolineato il recesso anticipato dal contratto sottoscritto in data 29/11/2024.

La richiesta, pertanto, di procedere alla chiusura del contratto non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di procedere allo storno integrale della fattura AR00760347 del 06/03/2025 dell'importo di € 4999,75, si comunica quanto segue.

L'istante lamenta la mancata attivazione dell'offerta "*Mobile Comfort in Mnp con giga illimitati*" e la necessità di procedere alla immediata portabilità presso altro operatore delle numerazioni oggetto di contratto per usufruire di servizi telefonici adeguati alle attività di autotrasporto gestite dalla XXX e non garantite dal piano contrattuale "*Mobile Smart con 50 giga*" in concreto applicato al rapporto in essere tra le parti.

L'operatore convenuto, al contrario, sostiene che il recesso posto in essere da parte istante è avvenuto in un momento antecedente al termine stabilito per la chiusura del contratto (24 mesi dalla data di sottoscrizione) motivo per il quale le somme fatturate sono dovute in quanto richieste a titolo di compensazione dell'offerta vantaggiosa posta in essere, tale da consentire la copertura dei costi sostenuti per il servizio in offerta.

Dall'esame degli atti istruttori emerge la presenza della fattura AR00760347 del 06/03/2025 in cui l'operatore telefonico convenuto ha chiesto il pagamento della somma di € 4.999,75 per il conguaglio del servizio "*Babylon mobile*" sulle 20 numerazioni mobili oggetto del contratto in essere tra le parti.

Più in particolare l'istante dichiara di aver intrattenuto una corrispondenza con l'agenzia Fourb SpA, con la quale aveva concordato l'attivazione del contratto con Vodafone Italia SpA, in cui sollevava il problema della erronea attivazione dell'offerta e della necessità di avere a disposizione i giga illimitati dato l'utilizzo del telefono quale

strumento di lavoro, chiedendo di modificare l'offerta e di garantire le prestazioni di cui all'offerta trasmessa dall'operatore convenuto in data 22/11/2024 allegata nel fascicolo documentale della presente istanza.

Quanto sopra affermato da parte istante è confermato dai messaggi di posta elettronica del 31 gennaio 2025 concernenti la volontà del cliente di recedere dal contratto data la divergenza tra quanto pattuito e quanto effettivamente fornito dalla società e un'ultima mail intercorsa tra l'operatore e l'istante in data 13/02/2025 in cui l'agente riferisce la risposta negativa alla possibilità di ottenere quanto richiesto affermando esplicitamente di avere commesso l'errore e rimettendosi di conseguenza alla volontà dell'istante di rimanere o meno in Vodafone.

Per tale motivo in data 13 marzo 2025 la parte istante ha immediatamente contestato l'addebito delle somme indicate nella fattura AR00760347 del 06/03/2025 adducendo l'irregolarità della stessa dato che il motivo del passaggio ad altro operatore è stato dichiarato imputabile esclusivamente alla responsabilità del gestore telefonico per la mancata applicazione dell'offerta sottoscritta in data 22/11/2024.

Di converso l'operatore sostiene la correttezza della fatturazione emessa oggetto di doglianza, frutto del fatto che l'utente abbia effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione della proposta. Pertanto la disattivazione è da considerarsi anticipata e di conseguenza gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente. L'operatore inoltre, nelle sue memorie difensive ha affermato che la decisione dell'istante di cambiare operatore è stata unilaterale e non motivata da disservizi effettivamente provati.

Dall'esame della documentazione prodotta in atti emerge una ricostruzione dei fatti di natura diversa dalla versione prodotta dall'operatore convenuto alla luce della documentata interlocuzione tra le parti, della contestazione immediata dell'applicazione di un piano contrattuale differente rispetto alla proposta avanzata in data 22/11/2024 e di una esplicita ammissione di colpa sull'errore commesso da parte del soggetto che aveva proposto all'istante di optare per l'operatore Vodafone Italia SpA ed effettuare il passaggio dei servizi dal precedente operatore.

Elementi non trascurabili nella valutazione della assenza dei disservizi che

Vodafone Italia SpA dichiara essere stati assenti e influenti sulla scelta operata dall'istante di provvedere al passaggio del contratto ad altro operatore prima della scadenza dei 24 mesi di durata minima del contratto.

Sul punto non si può non rammentare che in base al decreto legge 31 gennaio 2007 (c.d. decreto Bersani), art. 1, comma 3: *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di ((trasferire le utenze)) presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni.”*

Occorre precisare che il Consiglio di Stato, sez. VI, del 11/03/2010, n. 1442, come pure dedotto da pare resistente, ha specificato il seguente principio di diritto non viola o elude il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3, del decreto legge 31 gennaio 2007 nei casi in cui si subordini il diritto allo sconto che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, anch'esso espressamente accettato dall'utente. La sentenza così continua *“interpretare la norma nel senso di precludere anche questa manifestazione dell'autonomia negoziale delle parti sarebbe certamente sproporzionato rispetto agli obiettivi che la norma intende raggiungere... Il contratto ... in altri termini ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati”*.

Orbene, la fattura AR00760347 del 06/03/2025 contiene il pagamento della somma di € 4.999,75 per il conguaglio del servizio *“Babylon mobile”*.

Nella delibera n. 100/22/CONS: *“Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Vodafone Italia SpA per la violazione degli articoli 70, 71 e 80, comma 4-quater,*

*del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nonché dell'articolo 1, commi 3 e 3-ter, del Decreto Legge n. 7/2007 convertito con modificazioni in legge n. 40/2007 in combinato disposto con gli articoli 3, commi 1, 3 e 4, lettera B), della delibera n. 252/16/CONS e con l'articolo 5 dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS (CONTESTAZIONE N. 9/21/DTC)" Vodafone, ha chiarito trattasi di servizi Cloud che prevedono un contratto di utilizzo della licenza che, pur essendo collegato al contratto principale, vive di vita autonoma nel senso che, laddove il cliente decida di passare ad altro operatore, la licenza Cloud potrà essere utilizzata con il nuovo operatore. Se il recesso viene esercitato prima del termine di durata del contratto e della licenza, il cliente perde il beneficio con il quale la suddetta licenza gli veniva scontata al 100% da Vodafone, ma dovrà corrisponderne il costo parametrato al periodo rimanente, pur potendo continuare a usufruire del servizio Cloud con altro operatore. Tale meccanismo vale per il servizio Digital Fax e per Vodafone Drive by BabylonCloud. Nel prendere atto di quanto sopra, ossia che trattasi di un servizio accessorio al principale servizio di comunicazione elettronica, e che, secondo Vodafone, il costo in questione potrebbe afferire a una parziale restituzione di sconti su servizi (punto 16 delle Linee Guida), si rileva che la reale natura di tale costo (e cioè che è riferibile al costo di licenza del servizio aggiunto e che il servizio aggiunto sarebbe stato fruibile con altro operatore). non è stata comunque chiaramente illustrata nei link dedicati, in difformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS.*

A tale riguardo, deve rappresentarsi che Vodafone Italia S.p.A. non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nella proposta di abbonamento, la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio digitale - riferibile al "costo di licenza" del servizio aggiunto - né ha rappresentato che quest'ultimo sarebbe stato fruibile anche con altro gestore, venendo meno ai previsti obblighi in materia di trasparenza informativa. Peraltro, la precisazione che si tratta di un servizio Cloud erogato in virtù di una licenza può indurre a ritenere che l'offerta contrattuale avrebbe dovuto essere approvata espressamente con una doppia sottoscrizione, dal momento che riguarda fattispecie potenzialmente autonome (contratto per l'utilizzo di servizi di comunicazione e contratto di utilizzo di licenza) che prevedono altresì, nel caso della

licenza, la fruizione di un servizio con vincoli di durata. Nel caso di specie, va evidenziato in particolare che, 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. Al riguardo, non si valutano sufficienti l'allegazione dei termini e condizioni nell'offerta commerciale (*“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 forfettario 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 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 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”*), né la sottoscrizione, nel contratto, delle due pagine dedicate alla *“Firme per accettazione”*, nelle quali il cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare le condizioni generali di contratto (solo richiamate). Si ritiene, infatti, che Vodafone Italia S.p.A., 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 Babylon mobile e alla reale natura dello stesso (licenza). Del resto, la stessa Autorità - in riferimento al servizio Vodafone Drive by BabylonCloud - con la delibera n. 100/22/CONS del 7

aprile 2022, ha ritenuto di comminare a Vodafone Italia S.p.A. per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa con riferimento alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese , delle offerte dedicate alle Partite IVA (“One Business”; “One Net Partite IVA”), una sanzione pecuniaria ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del Codice.

Ciò in quanto Vodafone Italia S.p.A. non ha rispettato i previsti requisiti di trasparenza per le offerte dedicate alle Piccole e medie imprese “One Net Ufficio”, “One Net Ufficio +”; “One Net Azienda”, “One Net Azienda+” e alle Partite IVA (offerte “One Business”; “One Net Partita IVA”), di cui agli artt. 70 e 71, del Codice in combinato disposto con l’articolo 3, commi 1 e 3, e dell’articolo 4 lettera b) della delibera n. 252/16/CONS. A tale riguardo l’Autorità ha evidenziato, nella citata delibera, che l’offerta non è stata comunque chiaramente illustrata nei link dedicati, in difformità a quanto previsto dall’art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS ( Del. 21/23/CIR).

Per quanto sopra esposto, può ritenersi che Vodafone Italia S.p.A. sia tenuta a stornare integralmente l’importo di € 4.999,75 di cui alla fattura n. AR00760347 del 06/03/2025 a titolo di “*Conguaglio Babylon mobile*”.

Alla luce delle argomentazioni su riportate ed in conseguenza dello storno integrale dei costi di cui alla citata fattura, infine, risulta accoglibile anche la richiesta di ritiro della pratica di recupero credito.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla società XXX Srl, per il tramite dell’Avv. XXX, nei confronti dell’operatore Fastweb Spa (Vodafone- Ho mobile- Teletu), per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb Spa è tenuta a stornare integralmente in favore della parte istante la fattura n. AR00760347 del 6 marzo 2025 ed a ritirare la pratica di recupero crediti presso la società incaricata.
3. 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.
4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

IL PRESIDENTE

F.to Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii