

DELIBERA N. 16/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX - Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu)
(GU14/775786/2025)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 25 febbraio 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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 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 legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 1017 del 25 settembre 2025 con il quale è stato rinnovato l'incarico alla Dott.ssa Cinzia Guerrini di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2025;

VISTA l'istanza della società XXX, del 10/09/2025 acquisita con protocollo n. 0221490 del 10/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente 7.184xxxx contesta all'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone SpA - Ho.Mobile – Teletu, di seguito, per comodità, Vodafone) l'erronea lavorazione del recesso, la fatturazione di importi non riconosciuti a titolo di recesso anticipato, l'attivazione di servizi digitali non richiesti, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato che:

- dal 2019 al marzo 2023 sottoscriveva contratti con Vodafone per SIM mobili e SIM dati.
- Nel periodo Aprile – Maggio 2025 effettuava il passaggio delle proprie SIM aziendali ad altro operatore.
- Con PEC del 20 maggio 2025 “*chiede[va] la copia attivazione servizio ICT (...) imputato ma mai richiesto*”; riceveva da Vodafone in data 22 maggio 2025 una PEC che comunicava: “*ti confermiamo di aver ricevuto la tua richiesta e di averla preso in carico. Ti informiamo che verrà gestita entro 72 ore lavorative e che*

sarai contattato da parte di un nostro consulente. Il codice di riferimento della pratica è 109595xxxx mdc_id”.

- In data 22 maggio 2025 Vodafone emetteva la fattura n. AR0162xxxx per euro 15.008,18, recante, fra l’altro, addebiti per recesso alla voce “Conguaglio Licenza You Drive”.
- “Stante la poca collaborazione da parte di Vodafone, XXX ha così inviato una contestazione il 06/06/2025, rimasta ancora senza risposta”.
- In data 6 giugno 2025 inviava a mezzo PEC un reclamo con il quale contestava che “[l]a fatturazione del contributo di cessazione è contraria a quanto previsto dalla legge Bersani”; “contesta[va] altresì l’addebito del contributo di attivazione... non è in linea con gli articoli 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani”; lamentava, inoltre, la presenza in fattura di “addebiti emessi da Vodafone negli anni a titolo di ICT, licenze in realtà mai richieste né volute”.
- Riceveva da Vodafone PEC del 17 luglio 2025: “ti confermiamo di aver ricevuto la tua richiesta di disattivazione e di averla preso in carico. Ti informiamo che verrà gestita entro 30 giorni, come da Condizioni Generali di Contratto sottoscritte, e che sarai contattato da parte di un nostro consulente. Il codice di riferimento della pratica è 111027xxxx”.
- In data 23 luglio 2025 Vodafone emetteva la fattura AR0229xxxx per euro 824,29, nonostante la contestazione già inviata.
- Perveniva fattura n. AR0295xxxx del 23 settembre 2025, contenente fra l’altro la voce “Costi di attivazione”.
- Nel fascicolo GU14 osservava: “In particolare, quanto ai contributi di cessazione addebitati, si precisa che la fatturazione del contributo di cessazione è contraria a quanto previsto dalla legge Bersani, la quale prevede che, in caso di recesso anticipato da parte dell’utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall’operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti; essendo tali importi privi di una giustificazione, in aderenza al dettato normativo, non sono dovuti. Ancora, ai sensi della delibera n. 120/21/CONS deve ritenersi incongruo l’addebito del contributo di attivazione, dal momento che la restituzione dello sconto sui contributi una tantum – integrale o parziale che sia - non è in linea con gli articoli 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani, costituendo un addebito di spese di recesso non eque e proporzionate al valore del contratto, con conseguente indebita limitazione della libertà di recesso. Tale importo, invero, non viene corrisposto affatto nel corso del rapporto contrattuale, ma preteso solo in caso di recesso anticipato, con conseguente introito di somme che la Società non avrebbe mai incassato se l’utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Infatti gli importi relativi ai canoni periodici non includono alcuna quota relativa alla remunerazione del costo di attivazione e invece quest’ultimo è offerto in promozione, illegittimamente subordinata al mantenimento del contratto fino alla sua scadenza. Si contestano

inoltre addebiti emessi da Vodafone negli anni a titolo di ICT, licenze in realtà mai richieste nè volute da parte istante, per le quali l'istante ha infatti richiesto, invano, all'Operatore spiegazioni e copia del contratto tuttavia appunto senza esito. Al tal fine si chiede sia il rimborso degli addebiti emessi e percepiti illegittimamente da Vodafone per l'importo complessivo di euro 14.700,00 sia l'indennizzo ex Delibera 347/18 per mancato riscontro fattivo alle richieste di parte istante. Si contestano altresì al riguardo eventuali vincoli non giustificati da costi effettivamente sostenuti dall'Operatore che in questo modo continua a richiedere illegittimamente somme per servizi non fruiti. Codice cliente: 7.184xxxx sia fisso che mobile". Precisava, altresì, che "la fatturazione del contributo di cessazione è contraria a quanto previsto dalla legge Bersani, la quale prevede che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti; essendo tali importi privi di una giustificazione, in aderenza al dettato normativo, non sono dovuti. Ancora, ai sensi della delibera n. 120/21/CONS deve ritenersi incongruo l'addebito del contributo di attivazione, dal momento che la restituzione dello sconto sui contributi una tantum – integrale o parziale che sia - non è in linea con gli articoli 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani, costituendo un addebito di spese di recesso non eque e proporzionate al valore del contratto, con conseguente indebita limitazione della libertà di recesso. Tale importo, invero, non viene corrisposto affatto nel corso del rapporto contrattuale, ma preteso solo in caso di recesso anticipato, con conseguente introito di somme che la Società non avrebbe mai incassato se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Infatti gli importi relativi ai canoni periodici non includono alcuna quota relativa alla remunerazione del costo di attivazione e invece quest'ultimo è offerto in promozione, illegittimamente subordinata al mantenimento del contratto fino alla sua scadenza"

In base a tali premesse l'istante chiesto, complessivamente "il rimborso degli importi illegittimamente addebitati e percepiti, per un totale di euro 14.700,00", come segue:

- i) "Contesta le fatture AR0162xxxx del 22.05.25 per l'importo complessivo di euro 15.008,18 e AR0229xxxx del 23.07.25 per l'importo complessivo di euro 824,29, e chiede lo storno integrale delle stesse, oltre allo storno delle eventuali fatture in emissione fino a chiusura ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti essendo passata a nuovo Operatore sia lato fisso (anche sim dati) sia lato mobile". Contesta i "contributi di cessazione addebitati" per "Conguaglio Licenza You Drive" e gli importi a titolo "contributo di attivazione";
- ii) Contesta gli "addebiti emessi da Vodafone negli anni a titolo di ICT, licenze in realtà mai richieste né volute da parte istante, per le quali l'istante ha infatti richiesto, invano, all'Operatore spiegazioni e copia del contratto tuttavia appunto senza esito"

- iii) *“Si contestano (...) eventuali vincoli non giustificati da costi effettivamente sostenuti dall’Operatore che in questo modo continua a richiedere illegittimamente somme per servizi non fruiti”*
- iv) *“l’indennizzo ex Delibera 347/18 per mancato riscontro fattivo alle richieste di parte istante”*

In data 10 settembre 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 30 ottobre 2025 ha dedotto che l’istanza dell’utente, *“in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7.184xxxx ed all’asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati”*.

In generale *“Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall’istante, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza”*.

Al riguardo la società Vodafone ha precisato che:

- *“l’utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti avvenuta negli anni 2023, 2024 e 2025, come rilevabile dalle numerose proposte di abbonamento allegate alla presente memoria difensiva (all. 1)”*.
- *“Vodafone ha altresì esplicitato le condizioni contrattuali pattuite nei relativi preventivi, inviati all’indirizzo mail xxx@xxx.net (all. 2)”*.
- *“nonostante i vincoli contrattuali assunti, le utenze oggetto di contratto, voce e dati, sono state per l’appunto esportate verso altro gestore ad aprile 2025 ovvero, come documentalmente provato, anticipatamente rispetto al vincolo avente scadenza tra dicembre 2025 e novembre 2026.*
- *“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 (all. 3)”.*
- *“la decisione assunta dalla XXX di interrompere del tutto il pagamento delle ultime due 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 ingente traffico telefonico”.*
- *“Quanto sopra è affermato dalla delibera AGCOM 664/06/CONS, laddove esplicitamente si assume che “[...] L’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche*

supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.”. Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso XXXX assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”.

L'operatore ha proseguito “eccep[endo] 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”.

L'operatore ha evidenziato che “[m]anca, 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, inoltre, [ha] rileva[to] 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.”

Inoltre la società Vodafone ha aggiunto che:

- *“Per mero tuziorismo difensivo, poi, diversamente da quanto ex adverso dedotto, Vodafone conferma che le licenze ed i servizi digitali, come documentalmente provato, sono stati attivati in virtù di apposita sottoscrizione contrattuale”.*
- *“Nessuna attivazione di servizi non richiesti è, quindi, presente”.*
- *“la domanda dell’utente afferente alla richiesta di indennizzi, come formulata, non merita accoglimento non avendo l’utente assolto l’onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell’ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l’orientamento costante di Agcom e dei vari Corecom in materia di onere della prova, secondo cui “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno l’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”, da cui discende che “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente” (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21)”.*
- *“L’utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto”.*
- *“Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 15.832,47”.*

L’operatore ha, infine, concluso con la richiesta di *“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 15.832,47”.*

3. La replica dell’utente.

Parte istante, nell’ambito del contraddittorio, in data 12 novembre 2025, per il tramite del legale, ha depositato una memoria di replica, con cui ha richiamato, preliminarmente, di aver *“presentato istanza di definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. a seguito dell’addebito di costi ritenuti non dovuti, derivanti dal recesso dai contratti stipulati con L’operatore aventi ad oggetto SIM mobili e SIM dati”.*

La società istante ha osservato:

- *“XXX attraverso il passaggio ad altro operatore, avvenuto tra aprile e maggio 2025, delle proprie SIM aziendali, manifestava in data 6 giugno 2025 la volontà di recedere dai relativi contratti, sottoscritti a partire dal 2019 fino all’ultimo sottoscritto a marzo 2023 tuttavia Vodafone ha inviato la fattura n. AR0162xxxx del 22.05.2025 che addebitava costi pari ad euro 15.008,18 per il recesso delle SIM indicate”.*

- *“è stato riscontrato come tali costi, relativi alla voce "Conguaglio Licenza Your Drive" fossero contrari a quanto previsto della normativa di settore, in quanto la fatturazione del contributo di cessazione è contraria a quanto previsto dalla legge Bersani (applicabile anche alla clientela business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'articolo 1, commi 1 e 3, della medesima legge), la quale prevede che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti; essendo tali importi privi di una giustificazione, la voce "Conguaglio Licenza Your Drive" in aderenza al dettato normativo, non appare un costo dovuto”.*
- *“ai sensi della delibera n. 120/21/CONS deve ritenersi incongruo l'addebito del contributo di attivazione dal momento che la restituzione dello sconto sui contributi una tantum - integrale o parziale che sia - non è in linea con gli articoli 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani sostituendo un addebito di spese di recesso non eque e proporzionate al valore del contratto, con conseguente indebita limitazione della libertà di recesso. Tale importo, invero, non viene corrisposto affatto nel corso del rapporto contrattuale, ma preteso solo in caso di recesso anticipato, con conseguente introito di somme che la Società non avrebbe mai incassato se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Infatti, gli importi relativi ai canoni periodici non includono alcuna quota relativa alla remunerazione del costo di attivazione e, invece, quest'ultimo è offerto in promozione, illegittimamente subordinata al mantenimento del contratto fino alla sua scadenza”.*
- *“Stante la poca collaborazione da parte di Vodafone, XXX ha così inviato una contestazione il 06/06/2025, rimasta ancora senza risposta, avvisando l'operatore della volontà procedere con una conciliazione presso il Corecom per difendere i propri interessi e, successivamente, all'esito della conciliazione stessa, è stato generato verbale di conciliazione negativo e Vodafone, in virtù della natura del contratto sottoscritto da XXX, addebiterebbe, in estrema sintesi, costi di recesso, sproporzionati rispetto al valore del contratto, e non giustificati dall'operatore, contrariamente a quanto previsto dalla Delibera 487/18/CONS (Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione), come evidenziato anche dalle modifiche del Decreto Bersani introdotte con L 124/2017. Inoltre l'operatore richiede il pagamento ulteriore costi per servizi ICT mai richiesti dalla parte istante di fatto mai fruiti, apparentemente come "penali" per il recesso "anticipato”.*

La società istante ha, inoltre, rilevato che *“tali addebiti rientrano nelle clausole vessatorie,”* richiamando testualmente l'art. 1341 del Codice Civile secondo cui: *“In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente”*. La parte istante ha aggiunto che *“i*

contratti Vodafone erano contratti “per adesione”, e non ha avuto alcuna possibilità di negoziazione, e nessuna doppia firma risulta apposta sulle clausole considerate vessatorie.

In merito richiamato “considerando n. 259 della direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio [secondo il quale] “alcune di tali disposizioni in materia di tutela degli utenti finali che si applicano a priori solo ai consumatori, segnatamente quelle sulle informazioni contrattuali, sulla durata massima dei contratti e sui pacchetti, dovrebbero favorire non soltanto i consumatori, ma anche le microimprese e le piccole imprese, nonché le organizzazioni senza scopo di lucro quali definite nel diritto nazionale. Le categorie di imprese e organizzazioni hanno una posizione contrattuale comparabile a quella dei consumatori e dovrebbero pertanto godere dello stesso livello di tutela, a meno che rinuncino espressamente a tali diritti “riformula”.

La parte istante ha, inoltre, rilevato che: “Gli obblighi relativi alle informazioni contrattuali di cui alla presente direttiva, compresi quelli previsti dalla direttiva 2011/83/UE dovrebbero applicarsi a prescindere dall’esecuzione e dall’importo del pagamento che deve essere effettuato dal Cliente. Gli obblighi relativi alle informazioni contrattuali, compresi quelli contemplati dalla direttiva 2011/83/UE, dovrebbero applicarsi automaticamente alle microimprese, alle piccole imprese e alle organizzazioni senza scopo di lucro a meno che esse preferiscano negoziare termini contrattuali personalizzati con i fornitori, cosa che non è stata fatta in questo caso, in quanto il contratto si compone di clausole standard senza possibilità, né evidenza che alcun tipo di negoziazione sia stata effettuata, di servizi di comunicazione elettronica. Diversamente dalle microimprese, dalle piccole imprese e dalle organizzazioni senza scopo di lucro, le imprese più grandi dispongono generalmente di un maggior potere contrattuale e pertanto non dipendono dagli stessi obblighi di informazione contrattuale validi per i consumatori”. Come anche chiarito dal testo sopra richiamato, la direttiva trova applicazione sia per i consumatori, trattandosi di norme di maggior tutela, che per le “microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di Lucro”. Queste ultime entità, a differenza dei consumatori, possono negoziare condizioni diverse con il fornitore e derogare anche alle condizioni non presenti nel contratto. Tuttavia, la libertà di negoziare tali clausole non è apparsa in nessun modo favorita nei confronti di XXX, anzi, Vodafone ha presentato un contratto con clausole “bloccate”, evidenziando quindi [a disparità di potere contrattuale dei due attori con conseguente applicazione dell’art. 1341 del Codice civile di cui sopra. Infatti, la deroga sarebbe valida soltanto se approvata dall’impresa o organizzazione espressamente in sede di stipula, cosa che, non è avvenuta tra xxx e Vodafone, generando dunque la presunzione per il contraente che il contratto fosse con forma a adesione”.

In conclusione, la società istante ha ribadito le proprie doglianze “rinnovando la contestazione della fattura AR0162xxxx del 22 maggio 2025 con riferimento alle voci Conguaglio Licenza You Drive addebitato come da contestazione allegata”.

Parte istante ha chiesto “altresì lo storno delle eventuali fatture di prossima emissione circa le SIM passate ad altro operatore e disattivate con i relativi servizi ICT mai conosciuti, presentati o utilizzati da XXX fino a definitiva chiusura del ciclo di

fatturazione con ritiro della eventuale pratica di recupero crediti a cura e spese dell'Operatore".

Infine ha chiesto un *"indennizzo per mancato riscontro al reclamo ex Delibera 347/18/CONS"*.

4. Motivazione della decisione.

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

In primis, si osserva che l'utente non ha riportato in forma sintetica tutte le domande nell'apposito riquadro del formulario dedicato alle *"Richieste"*; tuttavia, le stesse risultano desumibili dalle contestazioni formulate e, in un'ottica di *favor utentis*, saranno esaminate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione oggetto di decisione, in applicazione dei principi di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, con riferimento alla documentazione versata in atti.

Non può, invece, trovare accoglimento la domanda *sub iii)*, volta a contestare *"eventuali vincoli non giustificati da costi effettivamente sostenuti dall'Operatore che in questo modo continua a richiedere illegittimamente somme per servizi non fruiti"*, in quanto riferita a circostanze meramente eventuali e a somme non ancora addebitate.

Sempre in via preliminare, va evidenziata la complessità della *res controversa*, quale emerge dall'istanza introduttiva e dalla copiosa documentazione prodotta, dalla quale si evince una posizione delle parti nettamente divergente in ordine agli addebiti contestati.

La vicenda attiene, in particolare, alla fatturazione di importi a titolo di recesso anticipato, successiva al cambio di operatore di una parte delle utenze nell'aprile 2025 e alle ulteriori richieste di cessazione integrale del contratto. Sul punto l'operatore ha *"rappresenta[to] ... che nonostante i vincoli contrattuali assunti, le utenze oggetto di contratto, voce e dati, sono state per l'appunto esportate verso altro gestore ad aprile 2025 ovvero, come documentalmente provato, anticipatamente rispetto al vincolo avente scadenza tra dicembre 2025 e novembre 2026"*.

A seguito della cessazione sono state emesse le fatture n. AR0162xxxx del 22 maggio 2025, per euro 15.008,18, e n. AR0229xxxx del 23 luglio 2025, per euro 824,29; successivamente, a fronte dell'ulteriore richiesta di recesso del 6 giugno 2025 relativa ai servizi rimasti attivi, è stata emessa la fattura n. AR0295xxxx del 23 settembre 2025. Tutte le predette fatture recano, tra le altre, la voce *"Conguaglio licenza YourDrive"*, integralmente contestata dall'istante.

Quest'ultimo ha, inoltre, dedotto l'attivazione non richiesta di Servizi ICT, di cui ha domandato la disattivazione.

La presente disamina si concentra, pertanto, sulla legittimità degli importi addebitati a seguito dell'esercizio del diritto di recesso anticipato rispetto al vincolo contrattuale di 24 mesi (*"Conguaglio licenza YourDrive"*), sull'attivazione e mancata disattivazione dei Servizi ICT, nonché sulla non corretta gestione dei reclami.

Sui costi di recesso a titolo “*Conguaglio licenza YourDrive*”

Parte istante ha contestato i costi addebitati in fattura a titolo di “*Conguaglio licenza YourDrive*”, laddove l’operatore ha evidenziato la correttezza dei costi fatturati sulla base delle condizioni contrattuali sottoscritte.

Con riferimento alla domanda *sub i)*, la doglianza è meritevole di accoglimento nei termini che seguono.

In via generale, con riferimento alla contestazione dell’istante, giova richiamare l’orientamento consolidato secondo cui, in base ai principi sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni di cui alla consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387; 26 gennaio 2007 n. 1743; 19 aprile 2007 n. 9351; 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009, n.15677 e da ultimo Cass., sez. II, 20 gennaio 2010 n. 936), “*il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi*”.

Ancora, con riferimento all’ambito delle telecomunicazioni, la Delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A), detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare. In particolare, dalla citata delibera si evince che le informazioni rivolte al pubblico devono essere ispirate al necessario principio di trasparenza e garantire la comprensibilità dell’informazione, della comunicazione pubblicitaria e facilitare i processi di comparabilità dei prezzi. Inoltre, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, Allegato A), all’articolo 4 evidenzia che: “*gli utenti hanno diritto ad un’informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”. Ne consegue, che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell’utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

Nel caso di specie, la parte istante ha contestato le somme addebitate alla voce “*Costi variabili*”/ “*Costi di Attivazione*” a titolo di “*Conguaglio licenza YourDrive*”:

- pari a euro 10.173,24 (oltre IVA) nella fattura n. AR0162xxxx del 22 maggio 2025 ($84 \times 81,96 + 20 \times 163,93 =$ euro 10.163,24);
- pari a euro 163,93 (oltre IVA) nella fattura n. AR0229xxxx del 23 luglio 2025 (1 utenza x euro 163,93, oltre IVA);
- pari a euro 81,96 nella fattura n. AR0295xxxx del 23 settembre 2025 (1 utenza x euro 81,96, oltre IVA).

Di contro, l'operatore ha confermato in memoria la correttezza degli importi fatturati a chiusura del contratto atteso il recesso anticipato effettuato.

A supporto della propria posizione il gestore ha rappresentato che l'utente ha esercitato il recesso *“esportate verso altro gestore ad aprile 2025 ovvero, come documentalmente provato, anticipatamente rispetto al vincolo avente scadenza tra dicembre 2025 e novembre 2026”*, e dunque in anticipo rispetto al vincolo contrattuale assunto.

L'operatore ha quindi sostenuto che *l'“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”*.

Vodafone ha dedotto in memoria che tale meccanismo economico è stato espressamente indicato nell'offerta riferita alla proposta accettata dall'istante. Con riguardo a tale fattura, Vodafone ha evidenziato in memoria *“che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti avvenuta negli anni 2023, 2024 e 2025, come rilevabile dalle numerose proposte di abbonamento allegate alla presente memoria difensiva (all. 1)”*.

La società Vodafone ha *“altresì esplicitato le condizioni contrattuali pattuite nei relativi preventivi, inviati all'indirizzo mail xxx@xxx.net (all. 2)”*.

Dalla documentazione allegata, emerge che *“YourDrive powered by Babylon”* è una licenza d'uso di un software cloud, collegato al contratto principale; tale servizio può essere utilizzato dagli utenti, in questo caso nel numero complessivo di oltre 100 utenze, corrispondenti alle SIM, in maniera gratuita alla condizione che vi sia una permanenza contrattuale di 24 mesi. Dalla documentazione contrattuale emerge, infatti, che in caso di recesso è previsto un *“importo forfetario a titolo di conguaglio”* pari a euro 200 IVA inclusa, oppure euro 100 IVA inclusa (in caso di pagamento di almeno metà del periodo). Ad un confronto con la fattura contestata emerge che è stato applicato per una SIM l'importo massimo di euro 163,93 IVA esclusa che corrisponde esattamente a euro 200 IVA inclusa, mentre per le restanti n. 105 l'importo di 81,96, oltre IVA che corrisponde a euro 100,00 IVA inclusa.

Quindi, alla luce anche dei cospicui costi previsti in caso di recesso prima dei 24 mesi, l'informativa avrebbe dovuto assicurare la consapevole scelta del cliente in fase di sottoscrizione contrattuale.

Infatti, il *quantum* complessivo dovuto a titolo di conguaglio per un periodo inferiore ai dodici mesi, riferito ad oltre 100 SIM, come nel caso di specie, comporta un'esposizione economica di rilevante entità, derivante dall'applicazione dell'importo unitario previsto per ciascuna linea. Tale meccanismo moltiplicativo, idoneo a generare un addebito complessivo superiore a euro 10.000,00 oltre IVA, avrebbe dovuto essere reso esplicito, chiaro e immediatamente percepibile già in fase di sottoscrizione contrattuale.

In particolare, in assenza di tabelle riepilogative, simulazioni di costo o prospetti che evidenziassero l'incidenza dell'importo per singola SIM e il relativo effetto cumulativo in caso di pluralità di linee attivate, non risulta assicurata quella informativa "chiara e sintetica" richiesta dalla Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, capoverso VIII, n. 34 e n. 36.

La mera indicazione dell'importo forfetario unitario, non accompagnata da una rappresentazione trasparente dell'impatto economico complessivo in caso di recesso anticipato, non appare idonea a garantire una scelta pienamente consapevole dell'utente, soprattutto in presenza di un contratto esteso a plurime SIM, come nel caso che ci occupa.

Nel dettaglio, deve evidenziarsi che non si valuta sufficiente l'allegazione dei termini e condizioni nell'offerta commerciale oggetto presente procedimento: *"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) o (...). 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 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"* (Cfr. Delibera Agcom n. 21/23/CIR).

Si ritiene (Cfr. Delibera Agcom n. 21/23/CIR), infatti, che Vodafone, 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 YourDrive by BabylonCloud incluso nelle offerte sottoscritte dall'istante e alla reale natura dello stesso (licenza).

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 separatamente e singolarmente, 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. Invece si osserva che non vi è un modulo dedicato a tale servizio, il quale prevede (rispetto agli altri servizi ICT) un costo oneroso di recesso.

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 ("One Net Ufficio", "One Net Ufficio +"; "One Net Azienda", "One Net Azienda+"), 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. "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 Partite 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.

Ne deriva, per quanto sopra esposto, che l'istante, in relazione al codice cliente n. 7.184xxxx, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma addebitata a titolo di "Costi variabili" / "Costi di Attivazione" a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive" pari a:

- euro 10.173,24 (oltre IVA) nella fattura n. AR0162xxxx del 22 maggio 2025;
- euro 163,93 (oltre IVA) nella fattura n. AR0229xxxx del 23 luglio 2025;
- euro 81,96 nella fattura n. AR0295xxxx del 23 settembre 2025.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Sui servizi ICT e la mancata disattivazione degli stessi

Parte istante lamenta che l'operatore Vodafone ha fatturato servizi ICT mai richiesti e utilizzati, dichiarando di averli contestati ripetutamente e di averne chiesta la disdetta.

Di contro l'operatore ha rappresentato la correttezza della fatturazione emessa conformemente alle condizioni contrattuali.

Con riferimento alla domanda *sub ii)* la richiesta di storno/rimborso della fatturazione può essere accolta nei termini e nei limiti di seguito indicati.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“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”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Inoltre, ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Allegato B alla Delibera Agcom n. 307/23/CONS, *“in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso”* e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, *“provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”*.

Nel caso di specie, in memoria, la società Vodafone ha *“conferma[to] che le licenze ed i servizi digitali, come documentalmente provato, sono stati attivati in virtù di apposita sottoscrizione contrattuale”*.

Con lettera datata 6 giugno 2025 (recepita da Vodafone il 17 luglio 2025) la parte istante incontestatamente ha chiesto la cessazione di tutte le SIM inclusi i servizi ICT.

In merito a tale missiva si precisa che la PEC non risulta corredata della necessaria attestazione di invio e ricevimento, ma l'utente ha, ad ogni buon conto, allegato il

risccontro di Vodafone, ricevuto per PEC del 17 luglio 2025: *“ti confermiamo di aver ricevuto la tua richiesta di disattivazione e di averla preso in carico. Ti informiamo che verrà gestita entro 30 giorni, come da Condizioni Generali di Contratto sottoscritte, e che sarai contattato da parte di un nostro consulente. Il codice di riferimento della pratica è 111027xxxx”*.

Sul punto occorre evidenziare che nessuna indicazione perveniva all’istante in merito ad un eventuale impedimento alla lavorazione completa della richiesta effettuata. Inoltre, avendo fatto legittimo affidamento sul buon esito della comunicazione di recesso effettuata con PEC presso il servizio clienti e riscontrata dallo stesso, constatava, tuttavia, il prosieguo dell’indebita fatturazione.

Oltretutto occorre evidenziare che l’utente aveva trasmesso, il 20 maggio 2025 un disconoscimento dei servizi e ribadito la sua volontà di cessazione di tutti i servizi attivi nella lettera datata 6 giugno 2025 (recepita da Vodafone il 17 luglio 2025).

Non si può, dunque, non tenere in considerazione il comportamento dell’operatore, che è rimasto del tutto silente e ha continuato a emettere fatture, senza fornire all’istante alcuna giustificazione sul disconoscimento e sulla correlata richiesta di disattivazione

Quindi, in assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, è evidente che Vodafone non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalle Condizioni Generali del Contratto né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018).

Si ritiene con ciò accoglibile la richiesta dell’istante di storno della fatturazione emessa successivamente al 16 agosto 2025, data in cui il contratto è da intendersi cessato, trascorsi i trenta giorni utili per la lavorazione del recesso ricevuto da Vodafone il 17 luglio 2025.

La società Vodafone è tenuta, pertanto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di quanto fatturato con riferimento in relazione al codice cliente n. 7.184xxxx successivamente al 16 agosto 2025, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusi i servizi ICT e al netto di eventuali spese dovute per gli apparati.

L’operatore è tenuto, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa non può essere riconosciuto all’istante alcun indennizzo per attivazione di servizi ICT non richiesti ai sensi dell’art. 9 del Regolamento sugli indennizzi, atteso che, nel caso di specie, trova applicazione la preclusione di cui all’art. 13, comma 1, del citato regolamento secondo cui *“il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”*.

Infatti, con il reclamo del 20 maggio 2025 (recepito in maniera interlocutoria da Vodafone il 22 maggio 2025), quando l’utente aveva già optato per il passaggio ad altro

operatore, l'istante richiedeva *“la copia attivazione servizio ICT (...) imputato ma mai richiesto”* ed espressamente ha formulato richiesta di cessazione con la missiva del 6 giugno 2025.

Sul punto si evidenzia che l'utente né ha allegato le fatture antecedenti al passaggio da operatore, né ha depositato le asserite segnalazioni inviate *“negli anni”* all'operatore. Trattandosi, per altro, di una pluralità di servizi associati alla voce ICT, l'utente avrebbe dovuto chiedere contezza fin dall'attivazione del contratto circa i servizi asseritamente non voluti, i quali nell'ambito della controversia vengono genericamente contestati dopo la richiesta di passaggio ad altro operatore.

Sul punto si specifica che, oltretutto, ricorrono i presupposti di cui all'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, secondo cui *“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”*.

Per quanto richiamato, quindi, la domanda *sub ii)* sotto il profilo della richiesta d'indennizzo per i servizi ICT non richiesti non può essere accolta.

Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami, laddove l'operatore ha evidenziato la corretta gestione del cliente.

È meritevole di accoglimento la richiesta *sub iv)*, volta ad ottenere *“l'indennizzo ex Delibera 347/18 per mancato riscontro fattivo alle richieste di parte istante”*, per le ragioni che seguono.

Agli atti del procedimento risulta il reclamo del 20 maggio 2025 e del 6 giugno 2025.

A prescindere dal fatto che entrambe le missive inviate per PEC non sono corredate della ricevuta di avvenuta consegna, tuttavia per quanto concerne il primo reclamo, Vodafone, in data 22 maggio 2025, con PEC comunicava: *“ti confermiamo di aver ricevuto la tua richiesta e di averla preso in carico. Ti informiamo che verrà gestita entro 72 ore lavorative e che sarai contattato da parte di un nostro consulente. Il codice di riferimento della pratica è 109595xxxx mdc_id”*.

Agli atti non risultano risposte da parte dell'operatore e prova della presa in carico dalla pratica.

Ciò posto, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 6 luglio 2025, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo ricevuto il 22 maggio 2025 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 10 settembre 2025.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 65 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 162,50 (centosessantadue /50).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente dalla società XXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu);
2. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, in relazione in relazione al codice cliente n. 7.184xxxx, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) della somma addebitata come "*Costi variabili*" / "*Costi di Attivazione*" a titolo di "*Conguaglio licenza YourDrive*" pari a:
 - euro 10.173,24 (oltre IVA) nella fattura n. AR0162xxxx del 22 maggio 2025;
 - euro 163,93 (oltre IVA) nella fattura n. AR0229xxxx del 23 luglio 2025;
 - euro 81,96 nella fattura n. AR0295xxxx del 23 settembre 2025.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

3. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione, in relazione in relazione al codice cliente n. 7.184xxxx, della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della

controversia) dal 16 agosto 2025, data di efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione, inclusi i servizi ICT e al netto di eventuali spese dovute per gli apparati. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

4. La società Fastweb S.p.A. (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'importo pari ad euro 162,50 (centosessantadue/50) maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 25 febbraio 2026

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)