

DELIBERA N. 17/2026/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - FASTWEB S.P.A. (GIÀ VODAFONE S.P.A. - HO.MOBILE - TELETU)

GU14/779398/2025

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 Comitati Regionali 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 25/09/2025 acquisita con protocollo n. 0236598 del 25/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* "fisso+mobile" di cui al codice cliente n. 7.188xxxx con l'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, Vodafone, lamenta costi a titolo di recesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante deduce quanto segue:

- con riferimento al "Codice Cliente 7.188xxxx", dichiara di aver avuto un rapporto contrattuale con Vodafone sia "lato fisso" sia "lato mobile". In data 18 luglio 2025 l'istante ha esercitato il recesso, ed è passato "a nuovo Operatore sia lato fisso (...) sia lato mobile", come da disdetta allegata.
- Nonostante il recesso, l'istante rileva che Vodafone ha continuato a emettere fatture "post disdetta", circostanza espressamente contestata.
- In particolare, l'istante contesta "la fattura AR0239xxxx del 30.07.25 emessa per complessivi 11.677,01 euro", per la quale viene richiesto "lo storno integrale".
- La fattura include addebiti relativi ai "Conguagli lato mobile", che l'istante ritiene non dovuti.
- Nella descrizione dei fatti puntualizza l'illegittimità del contributo di cessazione, sostenendo che "la fatturazione del contributo di cessazione è contraria a quanto

previsto dalla legge Bersani”, applicabile anche alla clientela business. La normativa consente infatti di addebitare *“unicamente le spese giustificate dall’operatore a titolo di costi effettivamente (...) sostenuti”*; trattandosi di importi *“privi di una giustificazione [gli stessi] non sono dovuti”*.

- Nella descrizione dei fatti rileva anche l’illegittimità del contributo di attivazione, sostenendo che, *“ai sensi della delibera n. 120/21/CONS”, l’addebito del contributo di attivazione “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”*. Ha rappresentato, inoltre, che *“[t]ale 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. 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”*.
- Inviava una lettera di recesso in data 31 luglio 2025 completa di tutti i servizi rimasti attivi.
- Presentava istanza di conciliazione in data 10 settembre 2025.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“contesta l’emissione di fatture da parte di Vodafone post disdetta” e, “[i]n particolare, (...) la fattura AR0239xxxx del 30.07.25 emessa per complessivi 11.677,01 euro di cui richiede lo storno integrale (...)”*. *“Contesta in particolare l’addebito dei Conguagli lato mobile”*.
- ii) *“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. Ai sensi della delibera n. 120/21/CONS deve ritenersi incongruo l’addebito del contributo di attivazione”, in quanto “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. Tale importo (...) 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. Gli importi relativi ai canoni periodici non includono alcuna quota relativa alla remunerazione del costo di attivazione” e “quest’ultimo è offerto in promozione, illegittimamente subordinata al mantenimento del contratto fino alla sua scadenza”.

iii) “lo storno delle eventuali fatture in prossima emissione fino a definitiva chiusura del ciclo di fatturazione”.

iv) “ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell’Operatore”.

In data 24 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, nel corso del contraddittorio, ha depositato una memoria difensiva, in data 6 novembre 2025, ha preliminarmente dedotto che la richiesta dell’istante, *“in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 7.188xxxx ed all’asserita illegittimità dei costi di recesso e di attivazione addebitati”.*

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

Al riguardo ha evidenziato che:

- *“l’utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta in data 26.9.2024 (all. 1)”;*
- *“le utenze, come peraltro confermato dallo stesso ricorrente, sono state esportate verso altro operatore a luglio 2025, ovvero anticipatamente rispetto al vincolo contrattuale assunto”.*
- *“In ogni caso, è altresì presente relativo recesso per alcune numerazioni, sempre di luglio 2025”.*

Sui costi per il recesso, Vodafone ha *“precisa[to], perciò, a tal riguardo, 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. Quanto sopra, peraltro, è stato altresì espressamente dettagliato nell’offerta personalizzata, afferente alle proposte de quibus, inviata all’istante, il cui estratto è di seguito accluso unitamente alla relativa accettazione presente nella proposta de qua (all. 2): (...)”.*

L’operatore ha puntualizzato che *“[l]a 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".

La società Vodafone ha "aggiun[to], 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".

Inoltre ha specificato quanto segue:

- *"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".*
- *Con riferimento al caso ai costi contestati dall'istante ha dedotto che "[l]a fattura AR0239xxxx, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (all. 3) (...) aggiun[endo] che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (all. 4)".*
- *"In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro affermato nella Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal*

Corecom Veneto, con la quale è stato precisato che: “l’utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall’emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all’operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall’utente. Il Corecom Veneto, inoltre, ha ribadito quanto sopra con la recentissima Delibera del 29.10.2025 (GU14/754374/2025), con la quale ha stabilito che: “In buona sostanza la mancata contestazione di una fattura, entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi e/o dalla normativa vigente applicabile in materia, si traduce in un’accettazione tacita della stessa.”

- *“Deve evidenziarsi l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, come previsto dalla normativa di settore, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l’effettuazione di traffico concretandosi, in tal modo, una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 del codice della Privacy, espressamente che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico telefonico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento nei confronti del Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali storni e rimborsi.*
- *“Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell’operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l’AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto”.*
- *“in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l’utente ha in ogni caso l’onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all’operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi, tra gli altri, il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate”.*

- *“Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all’esaustiva raccolta di pronunce dell’Agcom che corroborano l’orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi, laddove accertata la responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va, inoltre, altresì menzionata poi la Delibera avente n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 emessa dal Corecom Lazio con la quale è stato testualmente statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l’operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l’art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l’abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l’ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”. Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.”.*

“Nel merito, poi, [la società Vodafone ha] eccepi[to] 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”.

Vodafone ha rilevato *“l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso”*.

Ha, altresì, specificato 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”*.

La società *“Vodafone, poi, 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.”*

L’operatore *“precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla XXX di omettere 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 traffico telefonico (all. 5)”*.

Sul punto ha osservato che *“[q]uanto 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”*.

Sulla contestazione della fatturazione da parte dell’istante, Vodafone ha poi ritenuto *“opportuno porre in rilievo che la comunicazione di recesso del cliente ha avuto ad oggetto unicamente le numerazioni ivi indicate e non l’intero pacchetto di sim, servizi e*

prodotti (all. 6). Vodafone, pertanto, a seguito della ricezione della succitata richiesta, ha correttamente provveduto a disattivare unicamente le utenze specificate mantenendo attive le utenze non oggetto di recesso”.

La società convenuta ha evidenziato che “[s]otto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 10.936,80”.

In ultimo “[p]er 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 conseguenziale, 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 10.936,80”.

3. La replica dell’istante.

Parte istante, nel corso del contraddittorio, con nota del 6 novembre 2025, ha contestato la memoria dell’operatore, introducendo “considerazioni utili a chiarire meglio i termini della questione:

- “al fine di tutelare le proprie pretese XXX (di seguito “parte istante”), con codice cliente 7.188xxxx, ha 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, SIM dati e relativi costi ICT”.
- “attraverso il passaggio ad altro operatore, avvenuto a luglio 2025, delle proprie SIM aziendali, successivamente manifestava la volontà di recedere dai relativi contratti; tuttavia, Vodafone ha inviato la fattura n. AR0239xxxx del 30/07/2025 che addebitava costi pari ad euro 11677,01€ per il recesso delle SIM e relativi servizi ICT”.
- “è stato riscontrato come tali costi, relativi alla voce “Conguaglio Licenza Your Drive” fossero contrari a quanto previsto dalla 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 You 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, 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”.*
- *“Stante la poca collaborazione da parte di Vodafone, l’istante ha così avviato una nuova pratica di conciliazione presso il Corecom per difendere i propri interessi e, successivamente, all’esito della conciliazione stessa, è stato generato verbale di conciliazione negativo”.*
- *Vodafone, in virtù della natura del contratto sottoscritto dall’istante, 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) al paragrafo 19 che definisce "il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l’operatore può addebitare all’utente". Inoltre, l’operatore richiede il pagamento ulteriore costi per servizi ICT mai richiesti dalla parte istante e, di fatto mai fruiti, apparentemente come "penali" per il recesso "anticipato".*
- *“Si ritiene che la specifica previsione di tali costi di recesso rientri a pieno titolo nelle cd. clausole vessatorie, che, come noto, richiedono ai fini della loro validità ed efficacia l’apposizione di una doppia firma da parte del cliente”.*
- *“L’art. 1341 Codice Civile stabilisce infatti che "In ogni caso non hanno effetto, se non sono specificamente approvate per iscritto, le condizioni che stabiliscono, a favore di colui che le ha predisposte, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospenderne l’esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell’altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni, restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi, tacita proroga o*

rinnovazione del contratto, clausole compromissorie o deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria."

- *"Pertanto, XXX, data la natura del contratto, che presentava sin da subito clausole standard, non ha avuto la possibilità di negoziare il contenuto delle stesse".*
- *"Secondo quanto previsto dal considerando n. 259 della direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio; "alcune ditte 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".*
- *"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 dell'istante, anzi, Vodafone ha presentato un contratto con clausole standard "bloccate", evidenziando quindi la 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 l'istante e Vodafone, generando dunque la presunzione per il contraente che il contratto fosse con forma a adesione".*

La parte istante ha concluso che, *“stante le considerazioni sopra riportate da XXX, si rinnova la contestazione della fattura AR0239xxxx del 30/07/2025 con riferimento alle voci Conguaglio Licenza You Drive e relativi costi ICT addebitati”*.

La parte istante ha allegato alla memoria di replica un documento *“Modulo Reso Appareti OPL Vodafone”*, di attestazione della restituzione del dispositivo *“router Aethra BGxxxx”* in data 18 novembre 2025 mediante un corriere incaricato.

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 le domande *sub i), ii)*, sebbene non inserite in forma sintetica nell'apposito riquadro del formulario dedicato alle *“Richieste”*, risultano comunque desumibili dalle contestazioni espresse dall'istante e, in un'ottica di *favor utentis*, al di là della loro formulazione, saranno considerate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, riportate alla documentazione in atti.

Sempre in via preliminare si precisa che la domanda *sub iii)* di *“storno delle eventuali fatture in prossima emissione fino a definitiva chiusura del ciclo di fatturazione”* si riferisce ad addebiti potenziali e, in quanto tali, non ancora circoscrivibili dall'istante in assenza della fattura attesa a chiusura definitiva del contratto.

Nell'ambito del presente contraddittorio, l'istante ha depositato, infatti, una comunicazione PEC ricevuta dall'operatore Vodafone dell'11 ottobre 2025, con cui veniva confermata la ricezione e la presa in carico della richiesta di cessazione totale di tutti i servizi fissi, mobili e delle soluzioni digitali associati al codice cliente 7.188xxxx, con indicazione del numero di pratica 113107xxxx e del termine massimo di 30 giorni per la gestione della disattivazione.

Con la nota di replica, parte istante ha depositato, altresì, il documento di riconsegna dell'apparato *router* del 18 novembre 2025.

Tali documenti non possono essere presi in esame in questa sede in quanto non risulta essere stato esperito, su tale aspetto, il prodromico tentativo di conciliazione, configurandosi a tutti gli effetti come questione nuova, e dunque contraria al principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ed alle regole del contraddittorio, cui è improntata la presente procedura.

Lo stesso dicasi per la doglianza inerente ai *“costi per servizi ICT mai richiesti dalla parte istante”* espressa per la prima volta nella nota di replica e non contenuta nei formulari UG e GU14.

Sul punto si richiama il principio costantemente applicato nei provvedimenti dell'Autorità (*ex plurimis*, delibere n. 156/20/CIR, n. 148/20/CIR, n. 146/18/CIR, n. 126/18/CIR), secondo cui l'oggetto della richiesta di definizione deve coincidere con quello previamente sottoposto a tentativo di conciliazione. Diversamente, ammettendo

l'estensione dell'esame a questioni ulteriori, si finirebbe per eludere il principio di obbligatorietà della fase conciliativa con riferimento alle nuove domande.

Va da sé che sulle doglianze la cui disamina è preclusa in questa sede - recesso totale di tutti i servizi fissi, mobili e delle soluzioni digitali associati al codice cliente 7.188xxxx e dei suoi costi, nonché sui servizi non richiesti - potrà essere riproposta nuova istanza di conciliazione debitamente documentata sul punto.

Pertanto, la presente disamina sarà delimitata alla fattura n. AR0239xxxx del 30 luglio 2025 alla voce “Costi variabili” / “Costi di attivazione” che riporta l'importo complessivo pari ad un totale di euro 5.245,76 (oltre IVA) a titolo di costi addebitati per “Conguaglio licenza YourDrive” (euro 163,93 (oltre IVA) per n. 32 SIM.

Ciò posto, le richieste *sub i), ii) e iv)*, congiuntamente considerate, possono essere accolte sotto il profilo dello storno/rimborso dei predetti costi.

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 *“contesta[to] l'emissione di fatture da parte di Vodafone post disdetta ed in particolare contesta la fattura AR0239xxxx del 30.07.25 emessa per complessivi 11.677,01 euro di cui richiede lo storno integrale, contestando in particolare (...) l'addebito dei Conguagli lato mobile”*.

Di contro, l'operatore ha confermato in memoria la correttezza degli importi fatturati a chiusura del contratto, dopo il cambio di operatore che ha interessato alcune delle utenze oggetto del contratto.

Agli atti del procedimento risulta la fattura n. AR0239xxxx del 30 luglio 2025, riferita al Codice cliente: 7.188xxxx, per il periodo fatturazione, 24 maggio 2025 – 23 luglio 2025, recanti gli importi a titolo di *“Conguaglio licenza “YourDrive” per 32 SIM pari ad euro 163,93 oltre IVA cadauna per un totale complessivo di euro 5.245,76, oltre IVA*.

A supporto della propria posizione il gestore ha rappresentato che l'utente ha esercitato il recesso *“prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto”*, avvenuta in data 26 settembre 2024. Al riguardo, Vodafone ha evidenziato che le utenze sono state *“esportate verso altro operatore nel mese di luglio 2025”*, e dunque in anticipo rispetto al vincolo contrattuale assunto. L'operatore ha quindi sostenuto 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”*.

Vodafone ha dedotto in memoria che tale meccanismo economico è stato espressamente indicato nell'offerta riferita alla proposta accettata dall'istante.

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 mediante licenza, in questo caso nel numero trentadue, corrispondenti alle SIM, in maniera gratuita alla condizione che vi sia una permanenza contrattuale di 24 mesi. Dalla documentazione contrattuale (*“Offerta n. 2024WE8Qxxxx”*) 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 le n. 32 SIM l'importo massimo di euro 163,93 IVA esclusa che corrisponde esattamente a euro 200 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 a n. 32 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 5.000,00 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.

Nel dettaglio, deve evidenziarsi che non si valuta sufficiente l'allegazione dei termini e condizioni nell'offerta commerciale del 29 settembre 2024: *"Con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 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, 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. Il meccanismo di tale servizio avrebbe necessitato un modulo separato di accettazione, alla luce dell'onerosità dell'eventuale recesso anticipato.

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+"), alle 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. 7.188xxxx, in parziale accoglimento delle richieste *sub i)*, *ii)* e *iv)*, congiuntamente considerate, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma pari a euro 5.245,76 (cinquemila duecentoquarantacinque/76), oltre IVA, portata nella fattura n. AR0239xxxx del 30 luglio 2025, a titolo di "*Conguaglio licenza "YourDrive"*". Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. (già Vodafone S.p.A. - Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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. 7.188xxxx, 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 pari a euro 5.245,76 (cinquemila duecentoquarantacinque/76), oltre IVA, portata nella fattura n. AR0239xxxx del 30 luglio 2025, a titolo di "*Conguaglio licenza "YourDrive"*". Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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.)