

DELIBERA N. 30 del 6.7.2026

**XXX/ FASTWEB SPA (ex VODAFONE ITALIA SPA)
(GU14/791720/2025)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 06-07- 2026

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi”, come modificato dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

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

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione

dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni”;

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

VISTA l'istanza di XXX del 17/11/2025 acquisita con protocollo n. 0293179 del 17/11/2025;

La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *“Parte istante contesta le due fatture allegate, del 21.06.25 e del 20.08.25, non pagate (vd. solleciti), sia perché contenenti addebiti relativi a servizi non più fruiti da tempo e disdetti come da relative pec allegate sia perché addebitanti i Conguagli Licenza Your Drive per i quali la normativa prevede che la fatturazione del contributo di cessazione è contraria a quanto previsto dalla legge Bersani, potendosi addebitare, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, 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. L'istante contesta inoltre l'addebito nelle fatture da ottobre 2024 ad oggi di link mai attivati, addebiti contestati fin da subito con la pec di ottobre 2024 allegata di cui si chiede rimborso e contesta, con richiesta di indennizzo ex Delibera 347/18/CONS, i disservizi/problematiche come lamentate in allegati. Circa gli apparati si precisa che in gran parte sono stati restituiti (vd. allegati) ed in parte sono ancora impacchettati perché mai installati né attivati sono disponibili al ritiro mentre Vodafone li ha addebitati".

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I.lo storno di entrambe le fatture ad oggi insolute ed allegate per un importo complessivo di euro 14.823,63;
- I.il rimborso degli addebiti dei link mai attivati come da contestazione di ottobre 2024, per un importo complessivo di euro 13.925,00;
- II.lo storno di tutte le fatture di prossima emissione fino a definitiva chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'Operatore;
- III.l'indennizzo per i disservizi/problematiche cagionate da Vodafone, Codice Cliente: 6.180470 (fisso e mobile)

Allega:

- 1.Copia della fattura AR02063411 del 21/06/2025, (fatturazione 17 aprile/15 giugno 25) dell'importo di € 13.987,81;

1. Copia documento trasmesso dall'indirizzo di posta elettronica fatture@vodafone.it all'indirizzo info@XXX.it contenente i dati della fattura AR02632296 del 20 agosto 2025 (periodo 16/06/2025 – 14/08/2025) € 4,065,53;
2. Copia della nota di credito ZZ60021062 del 23/10/2025, per servizi connettività dell'importo di € - 2.866,61 – rif. fattura n. AR03292859 del 18/10/2025;
3. Copia della nota di credito ZZ60021103 del 23/10/2025 per servizio connettività dell'importo di € - 363,10 – rif. fattura n. AR02632296 del 20/08/2025;
4. Copia della proposta di abbonamento sottoscritta in data 28/08/2023, codice cliente 6.180470, P. Iva XXX95;
5. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo vittorio@XXX.it a XXX in data 04/09/2023 nel quale si comunicava: *“Ciao Dario, ti invio quanto richiesto, spero tu abbia fatto buone vacanze. Fammi sapere se tutto è a posto. Vittorio”*;
6. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo dario.litro@XXX.it all'indirizzo amministrazione@XXX.it in data 15/07/2024 nel quale si comunicava: *“Buongiorno, in allegato il doc da timbrare e firmare per attivare la nuova soluzione ad Avezzano con antenna esterna così da non dover effettuare i lavori. Saluti”*;
7. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo servizioclientiaziendesalescentro@mail.vodafone.it all'indirizzo vittorio@XXX.it in data 21/02/2024 contenente il richiamo alla pratica di attivazione dei numeri di rete fissa richiesti;
8. Copia della proposta di abbonamento sottoscritta in data 16/07/2024, codice cliente 6.180470, P. Iva xxx;

9. Copia della proposta di abbonamento sottoscritta in data 16/05/2024 dalla società Iglo Srl , P. Iva XXX;

10. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo amministrazionecrediti.enterprise@vodafone.it all'indirizzo XXX@pec.it in data 10/11/2025 inerente alla comunicazione amministrativa relativa al mancato pagamento delle fatture del 21/06, 20/08 e 23/10/2025 per l'importo di € 14823,63;

11. Mail inviata all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it avente ad oggetto :*”Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee codice cliente 6,180470 (presenti in fattura AR01375254 del 23 aprile 2025) ”*;

12. Copia del messaggio di posta elettronica inviato in data 14/07/2025 dall'indirizzo complaint.service@pec.vodafone.it all'indirizzo XXX@pec.it nel quale comunica che: *“Gentile XXX P.A. XXX, ti confermiamo di aver ricevuto la tua richiesta di disattivazione e di averla presa 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 1109688721”*;

13. Copia del messaggio di posta elettronica inviata dall'indirizzo vodafone.recupero@sielte.it all'indirizzo amministrazione@XXX.it in data 10/04/2025 relativo alla trasmissione del modulo di reso per la restituzione dell'apparato;

14. Copia dell'avvenuta consegna delle mail inviate il 07/04/2025 per il recesso delle linee ubicate in xxx, XXX(Ch) e in xxx della città di xxx;

15. Copia del modulo di reso di 2 apparati HUAWEI AR617VW e HUAWEI AR617VWLTE4EA del 11/04/2025;

16. Copia dei documenti postdeliverybusinessexpress per consegna di 10 colli di materiale all'indirizzo xxx del 08/08/2024;

17. Copia del verbale di intervento VRU/VRC effettuato in xxx, Avezzano (Aq) in data 23/08/2024;

18. Copia della mail inviata in data 28/10/2024 dall'indirizzo di posta elettronica XXX@pec.it all'indirizzo servizioclienti@vodafone.it concernente il rimborso della fattura AQ09229901 per link mai attivati 12963354 e 12981401, con richiesta di nota credito di € 2.785,00;

19. Copia della risposta alla richiesta del 28/10/2024 inviata in data 06/11/2024 dall'indirizzo di posta elettronica servizioclienti.primaclipiva@vodafone.pec.it all'indirizzo XXX@pec.it;

20. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo cerullo.giacomo@XXX.org a dario.litro@XXX.it il 28/08/2024;

21. Risposta al messaggio del 28/08/2024 trasmesso dall'indirizzo di posta elettronica dario.litro@XXX.it all'indirizzo amministrazione@XXX.it il 31/08/2024;

22. Copia della comunicazione trasmessa in data 30/08/2024 dall'indirizzo di posta elettronica 42323.servizioclienti@mail.vodafone.it all'indirizzo di posta elettronica info@XXX.it relativa alla segnalazione tecnica dei problemi di linea successivi all'intervento del 23/08/2024;

23. Copia della nota "Riepilogo di massima problemi Vodafone trasmesso dalla XXX XXX XXX XXX all'Avvocato Gemignani;

24. Copia della contestazione della fattura dei costi di recesso – Codice cliente 6,180470 trasmessa in data 24/07/2025 dall'indirizzo di posta elettronica XXX@pec.it all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it;

25.Copia del documento avente ad oggetto: “Diffida al pagamento, risoluzione contrattuale e costituzione formale messa in mora – 6.180470 per il pagamento delle fatture del 21/06/2025, 20/08/2025, 23/10/2025 e 18/10/2025 per l’importo totale di € 23.872,9 trasmesso in data 19/11/2025 dall’indirizzo di posta elettronica amministrazionecrediti.corporate@vodafone.pec.it all’indirizzo XXX.XXX@pec.it.

1.La posizione dell’operatore

L’operatore, nel contestare ed impugnare l’avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: *“Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall’istante, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. In primis, difatti, l’odierna esponente pone in rilievo di aver provveduto ad attivare correttamente i servizi ed i prodotti oggetto delle allegate proposte di abbonamento, in ossequio alle condizioni contrattuali ivi pattuite. Si precisa, poi, che il link 12963354, oggetto di contestazione, è stato regolarmente attivato il 3.7.2024 e disattivato in data 8.11.2024, unitamente ai relativi 37 interni ma nessuna fatturazione è stata posta in essere in relazione agli apparati. Nella prima fattura emessa il 24.8.2024, difatti, il link de quo ha fatturato solo euro 109,00 più 33 interni ad euro 9,90 a bimestre. Nella successiva fattura di ottobre 2024, inoltre, relativa al periodo di fatturazione 20.8.2024 / 18.10.2024, sono invece presenti il link in oggetto e 32 interni ad euro 22,00 a bimestre. Nelle fatture di dicembre 2024 e febbraio 2025, poi, è presente solo il succitato link e nessun addebito per gli interni al costo di euro 180,00 oltre iva. In merito, quindi, al link 12963354 si evidenzia altresì che per gli apparati Cisco 6851, già configurati e testati, non è stata possibile la relativa posa in opera poiché era necessario che il cliente adeguasse la lan interna tramite il proprio sistemista. Peraltro, il link di cui si discute è rimasto attivo solo per la parte dati. In merito, poi, al link 12981401, si precisa che lo stesso è stato correttamente attivato presso la sede di Via F. xxx in Avezzano. Si precisa, in ogni caso, che in ottica fidelizzativa, come richiesto dall’utente*

con il reclamo del 28.10.2024, sono state emesse le note di credito afferenti ai costi dei due summenzionati link oggetto di contestazione. In virtù di quanto sopra esposto e documentato, pertanto, si conferma la correttezza dell'operato gestionale e della relativa fatturazione. Nel caso di specie, inoltre, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti de quibus. 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, ad oggi insoluta per l'ammontare complessivo di euro 23.872,90, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. 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." Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, come previsto dalla normativa di settore, non è possibile

produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, espressamente che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico telefonico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo, il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento nei confronti del Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali storni e rimborsi. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto, il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi, tra gli altri, il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera completezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esaustiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi, laddove

accertata la responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va, inoltre, altresì menzionata poi la Delibera avente n. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017 emessa dal Corecom Lazio con la quale è stato testualmente statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l’operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l’art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della 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, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure

necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Si precisa, ad ogni buon conto, che la decisione assunta dalla XXX di omettere del tutto il pagamento delle fatture emesse è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato traffico telefonico. 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". Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 23.872,90."

Allega:

- Copie dei contratti sottoscritti nelle date: 28/08/2023, codice cliente 6.180470, P. IVA XXX95, ragione sociale XXX– 16/07/2024, codice cliente 6.180470, P. IVA XXX9, ragione sociale XXX– 16/05/2024, Codice cliente P. IVA XXX, ragione sociale IGLO S.R.L.;
- Copia della fattura n. AQ07830029, del 24/08/2024, dell'importo di € 6.435,60;
- Copia del documento di verbale di intervento del 27/08/2024, in cui è testualmente riportato *"attivazione link TW. MIGRAZIONE Lan. Installazione deskphone"*;
- Copia della fattura n. AQ09229901, del 24/10/2024, dell'importo di € 7.304,84;
- Copia della fattura n. AQ10115980, del 21/12/2024, dell'importo di € 6.681,31;
- Copia della fattura n. AR00669217, del 21/02/2025, dell'importo di € 6.326,74;
- Copia della fattura n. AR03292859, del 18/10/2025, dell'importo di € 7.304,84;

- Copia della nota di credito n. ZZ60021062, del 23/10/2025, dell'importo di € 2.866,61- rif. Fattura n. AR03292859 del 18/10/2025;
- Copia della nota di credito n. ZZ60021103, del 23/10/2025, dell'importo di € 363,10 rif. Fattura n. AR02632296 del 20/08/2025;
- Copia della condizioni generali di contratto di Vodafone business, vers. 1/2024;

3. Le repliche dell'istante

In riferimento alle memorie presentate da Vodafone Italia SpA relative alla controversia di cui all'oggetto, l'istante replica dichiarando che: *“Le difese di Vodafone risultano tuttavia fondate su una ricostruzione prevalentemente formale del rapporto contrattuale e su un utilizzo selettivo della normativa di settore, che non tiene conto dei principi regolatori posti a presidio della libertà di scelta dell'utente finale, né dei limiti stringenti che disciplinano l'addebito di costi in sede di attivazione e di cessazione del servizio. Di fatto, l'istante non ha mai visto completata l'attivazione del servizio come presentato da Vodafone in sede di stipula contrattuale, infatti, gli apparati non sono stati mai attivati e l'operatore non si è mai prodigato per definire l'attivazione completa di quanto sottoscritto a livello contrattuale. Sull'attivazione dei servizi e sull'inesatta esecuzione della prestazione Vodafone afferma di aver correttamente attivato i servizi oggetto delle proposte di abbonamento, richiamando in particolare l'attivazione del link n. 12963354 in data 3 luglio 2024, nonché l'attivazione del link n. 12981401 presso la sede di Avezzano, per presunte mancanze della rete interna, a cui il cliente avrebbe dovuto provvedere in autonomia. Tale assunzione non può essere condivisa I presunti lavori di adeguamento dell'impianto nulla avevano a che vedere con la mancata attivazione dei servizi sottoscritti, infatti anche il commerciale di Vodafone, resosi conto della situazione di inadempienza dell'operatore, ha suggerito al Cliente di chiedere il*

rimborso della fattura n. AQ09229901 in quanto i link 12963354 e 12981401, oltre a ben 62 interni, non sono mai stati attivati (Allegato 1). Pertanto, più che ottica fidelizzativa, come sostenuto da Vodafone, a seguito del reclamo del 28 ottobre 2024, l'operatore ha riconosciuto una propria inadempienza contrattuale, seppur parziale, e ha stornato gli importi non dovuti per mancata attivazione dei servizi per propria ed esclusiva responsabilità. 2. Sui costi di dismissione fatturati Vodafone fonda la legittimità degli importi richiesti sul presupposto che il recesso sia intervenuto prima del decorso del termine di 24 mesi dalla sottoscrizione dei contratti, richiamando l'art. 1 della legge n. 40/2007 *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" Tale affermazione risulta priva di pregio giuridico. Come statuito da AGCOM nella delibera 487/18/CONS, gli operatori sono soliti addebitare agli utenti che esercitano il diritto di recesso prima della scadenza del contratto gli sconti di cui questi ultimi hanno beneficiato. La restituzione degli sconti va a sommarsi alle altre spese di recesso, ossia a quelle spese che l'operatore addebita per effetto delle operazioni che deve porre in essere per dismettere o trasferire l'utenza. costi sostenuti dall'operatore per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Pertanto, le spese di recesso devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta (così come stabilito dall'articolo 1, comma 3-ter, del decreto Bersani). Quindi, anche nel caso in cui le spese di recesso relative alla restituzione degli sconti rispecchino i costi sottostanti, questi importi devono, in ogni caso, essere commisurati al valore del contratto nonché essere equi e proporzionali alla durata residua dell'eventuale promozione. La restituzione, concludono le Linee Guida, può, pertanto, avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l'operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall'operatore fino al momento del recesso. Inoltre, le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento

in cui il diritto di recesso è esercitato. Con riferimento al valore del contratto, l'Autorità lo ha definito 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. Di conseguenza, le spese di recesso non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta ed i costi realmente sostenuti dall'operatore, anche se giustificati. Lo scopo che il legislatore ha voluto perseguire è stato quello di evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi. Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza. Nel caso di specie, Vodafone non fornisce alcuna rendicontazione analitica dei costi tecnici di cessazione; non dimostra un nesso causale tra gli importi richiesti e specifiche attività di dismissione, ma si limita a ricondurre genericamente gli addebiti alla perdita di benefici economici attesi, senza considerare che l'effettiva e completa attivazione del servizio non è mai avvenuta, come dimostrato, inoltre, dagli apparati restituiti da parte dell'istante, poiché non funzionanti e non attivabili secondo quanto comunicato da Vodafone e dal suo partner commerciale Piramis Group (referente del Cliente per conto di Vodafone). Inoltre, particolare rilievo assume la voce di fatturazione denominata "Babylon Cloud", ricompresa negli importi complessivamente richiesti da Vodafone e confluiti nel saldo insoluto di euro 23.872,90. In primo luogo, il costo Babylon Cloud non è incorporato nei canoni periodici fatturati, né è correlato a consumi o utilizzi misurabili, ma emerge esclusivamente in sede di cessazione del rapporto. Si ritiene che tale costo che viene preteso solo al momento del recesso, non può essere qualificato come corrispettivo di un servizio, ma integra una forma di recupero economico postumo, del tutto sganciata dall'effettiva fruizione di

prestazioni. In secondo luogo, il conguaglio Babylon Cloud non è riconducibile a costi tecnici di dismissione, né a spese effettivamente sostenute dall'operatore. Esso non remunera attività specifiche e non è accompagnato da alcuna rendicontazione analitica. Sotto il profilo sostanziale, tale addebito svolge la medesima funzione economica di una penale per recesso anticipato, comunque denominata. Un simile meccanismo è incompatibile con l'art. 1 della legge n. 40/2007 e con le relative Linee Guida, che vietano l'introduzione di costi per il passaggio ad altro operatore idonei a limitare la libertà di scelta dell'utente finale. Il costo Babylon Cloud, infatti, non rappresenta il recupero di una spesa sostenuta da Vodafone, ma un importo che l'operatore non avrebbe mai incassato se il contratto fosse proseguito fino alla sua naturale scadenza. Va altresì rilevato che Vodafone non ha fornito prova dell'effettiva richiesta, attivazione e fruizione del servizio Babylon Cloud nella misura corrispondente all'importo addebitato, con conseguente difetto di prova del credito vantato.”

Allega:

- Copia del messaggio inviato a Vodafone in cui è testualmente riportato:
“fattura AQ0922990, con la seguente siamo a richiedere lo storno degli importi addebitati nella fattura AQ0922990 ... voci 4 link via martiri istriani 1, mai attivato, 1 link via Ferdinando XXX, mai attivato, quindi di pertanto il rimborso di euro 2785 €;
- Copia della nota inviata in data 24/07/2025 dall'indirizzo di posta elettronica XXX@pec.it all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it avente ad oggetto “contestazione fattura costi di recesso”.

Richiesta integrazione probatoria.

In data 12/05/2026 la scrivente amministrazione comunica alle parti che: *“ai fini della delibera di definizione, ai sensi dell'art. 18, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss. mm. e ii., si dispone la sospensione dei termini procedurali per n. 40 giorni decorrenti dalla*

data odierna, salva rideterminazione degli stessi, nei limiti di cui alla citata norma regolamentare, alla luce della tempistica necessaria all'acquisizione della documentazione o dichiarazioni da assumere relativamente alle circostanze di seguito indicate. 1. La produzione delle prime fatture emesse dal gestore a cui sono state migrate le linee telefoniche oggetto del rapporto contrattuale precedentemente in essere con Vodafone che la parte istante ha indicato genericamente nella contestazione del 24/07/2025. Si chiede di inserire la documentazione o le dichiarazioni da rendere entro il termine di 20 giorni (01/06/2026) dalla data odierna. Entro il termine di 40 giorni si provvederà a concludere il procedimento. I giorni di risposta concessi ulteriormente all'operatore saranno 15 a partire da oggi 24/12/2025 (refuso – data corretta 12/05/2026)”.

A fronte della richiesta di integrazione probatoria posta in essere dalla amministrazione parte istante replica in data 13/05/2026 che: *“Si allega documento attestante i passaggi delle linee a nuovo Operatore. Seguono le fatture in calce ad ognuna delle quali è indicata la data del contratto e la data di attivazione con il nuovo Operatore. Si precisa per la sede di XXX, Via XXX, che la fibra non è mai stata attivata tanto che gli apparati sono ancora impacchettati presso l'istante.”*

Allega:

- Copia della fattura del 30/03/2025, n. 052080, Avezzano (AQ), Via XXX, 4, codice migrazione W03086314731247007I, dell'importo di € 136,48 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052578, XXX(CH), C. da San Tommaso, codice migrazione W03087314727822007N, dell'importo di € 186,76 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052574, XXX(CH), Contrada Lebba, 1, codice migrazione W03087314723566007R dell'importo di € 146,17 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052581, XXX (CH), Località Rosario, 10, codice migrazione W03087314723096007I dell'importo di € 104,22 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052579, XXX(CH), Via XXX, 116, codice migrazione W03087314729645007V dell'importo di € 324,84 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052583, XXX (AQ), Via XXX, 73, codice migrazione W03007D dell'importo di € 162,31 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052577, XXX (CB), Via XXX, 21, codice migrazione W03007D dell'importo di € 168,76 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052576, XXX(CH), Via XXX, 52, codice migrazione W030FCK1V7BGCMGOFBM dell'importo di € 149,40 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052582, XXX(CH), Via XXX, 77, codice migrazione W03OFVZIP6W7CUOOFB dell'importo di € 149,40 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 30/04/2025, n. 074618, San Giacomo degli Schiavoni, Via 1.5, codice migrazione W03OF99U7U1OMD0OFB dell'importo di € 144,34 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 30/04/2025, n. 074620, XXX(CH), Via XXX, 116, codice migrazione W030873327986007R; W03087314729645007V dell'importo di € 245,22 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/05/2025, n. 096775, Santa Maria Imbaro (CH), Via 1.5, dell'importo di € 165,54 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/05/2025, n. 096777, Lanciano (CH), Via Del Mare, 22, codice migrazione W03087214724605007K dell'importo di € 178,44 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/05/2025, n. 096779, XXX(CH), C. da San Tommaso, codice migrazione W03087314723896007A dell'importo di € 165,54 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 30/06/2025, n. 119082, XXX(CH), Contrada Lebba, 1, codice migrazione W03087314723566007R dell'importo di € 109,53 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 30/06/2025, n. 119085, Santa Maria Imbaro (CH), dell'importo di € 109,53 proveniente da Vianova;
- Copia dell'attestazione del passaggio di alcune linee a un nuovo operatore con le rispettive date.

Ulteriori memorie dell'operatore

Data la richiesta di integrazione probatoria come su riportata la società Fastweb S.p.a. in data 28/05/2026 deposita memoria nelle quale riferisce che: *“In nome e per conto di Fastweb S.p.a., in relazione al procedimento amministrativo in epigrafe, con la presente memoria si intende confermare quanto già espresso, documentato e provato con la propria memoria difensiva nonché con la documentazione depositata nel rispetto dei termini regolamentari. Si formula, inoltre, formale ed espressa contestazione in merito all'acquisizione agli atti della documentazione prodotta da controparte. A tal fine, quindi, si espone quanto segue in fatto ed in diritto. Fastweb ha preso atto delle allegazioni documentali depositate dall'istante a seguito della richiesta istruttoria formulata da codesto Spett.le Corecom. Dall'esame della sopra citata documentazione, tuttavia, emerge in modo inequivocabile come tutti gli atti ed i documenti prodotti fossero già nella piena, totale ed esclusiva disponibilità dell'utente sin dal momento dell'avvio del presente procedimento di definizione. La Pubblica Amministrazione, nell'esercizio del proprio potere istruttorio, è tenuta a garantire che l'azione amministrativa si svolga nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, imparzialità e trasparenza (art. 1, L. 241/90). L'accettazione acritica di documenti tardivi, che la parte avrebbe potuto e dovuto produrre tempestivamente, si traduce in un avallo di un abuso dello strumento istruttorio. Ciò si pone in aperto contrasto con il principio di buona fede e leale collaborazione che deve improntare i rapporti tra i soggetti del procedimento. Il principio dell'onere della prova, sancito dall'art. 2697 c.c., impone a chi vanta una pretesa l'obbligo di fornire tempestivamente gli elementi a supporto. Tale*

principio, applicabile anche al procedimento amministrativo, viene palesemente eluso nel caso di specie. Consentire all'utente di allegare oggi documenti che erano già in suo possesso, ben oltre i termini istruttori inizialmente stabiliti, si traduce in un'inammissibile sanatoria della sua originaria inerzia probatoria. L'Amministrazione non può riaprire i termini ad hoc per consentire ad una parte di colmare le proprie lacune difensive, poiché ciò comporterebbe una violazione dei termini di decadenza ed una lesione irreversibile della parità delle armi. Per i motivi sopra esposti, Fastweb S.p.a. chiede: 1. che codesto Spett.le Corecom voglia disporre l'immediato stralcio dal fascicolo istruttorio della documentazione tardivamente prodotta da controparte dichiarandola inammissibile ed inutilizzabile ai fini della decisione finale; 2. Con riserva di ogni ulteriore azione, ragione e difesa, anche in sede giurisdizionale."

Motivazione della decisione

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

In via preliminare corre l'obbligo di prendere in esame l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore convenuto in relazione alla acquisizione degli atti e documenti prodotti dalla parte istante a seguito della richiesta di integrazione probatoria inserita nel fascicolo documentale della presente istanza da parte dello scrivente ufficio in data 12/05/2026.

Fastweb SpA sostiene che gli atti depositati dalla parte istante non possano essere ammessi in quanto già in suo possesso al momento dell'avvio del procedimento e pertanto producibili nel corso dello stesso per poter sostenere le proprie ragioni.

L'opponente società contesta ulteriormente che la richiesta di tale documentazione da parte della amministrazione si tradurrebbe in un abuso dello strumento istruttorio. In particolare tale modalità operativa comporterebbe una elusione del corretto agire amministrativo dato il suo svolgimento in contrasto con i principi di economicità, efficienza, imparzialità e trasparenza previsti dall' art. 1 della L. 241/ 1990. Tale modalità di agire porterebbe a una violazione dei principi di buona fede e leale collaborazione.

Inoltre, la società adduce che quanto avvenuto si pone in contrasto con i principi espressi all'interno del codice civile in tema di onere della prova che in capo all'art. 2697 c.c. impone al soggetto che vuole far valere un diritto in giudizio di dover provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. La norma sarebbe violata in quanto, data la tardività delle allegazioni rispetto agli ordinari termini di ammissibilità di tali elementi, comporterebbe una sanatoria della originaria inerzia probatoria della parte istante.

La contestazione, infine, verte sulla possibilità della amministrazione di riaprire i termini al fine di consentire di colmare le lacune difensive della parte che avrebbe dovuto attivarsi per tempo violando sia i termine, che la parità delle armi all'interno del procedimento.

Tali contestazioni non possono trovare accoglimento.

In primo luogo si deve prendere in analisi la contestazione fondata sulla violazione della L. 241 del 1990. In particolare si deve sottolineare che la legge 241 del 1990 costituisce la legge generale sul procedimento amministrativo ma non ne rappresenta l'unica fonte. Infatti, in presenza di normative specifiche la Legge 241/1990 potrà essere derogata in ossequio alla massima di diritto per cui la *lex specialis derogat generali* e, nel caso di specie si rammenta che la scrivente amministrazione ha esercitato un preciso potere conferitogli dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Si riporta a tal proposito quanto statuito dall'art. 18, comma 2, della delibera n. 194/23/2023 in cui è previsto che : *“Nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, comunque non superiore a sessanta giorni. Nei casi suddetti, gli oneri economici necessari per il compimento delle perizie sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta ovvero, se disposte d'ufficio, provvisoriamente ripartiti secondo equità. La documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione*

sia dipesa da errore scusabile dell'istante.” Pertanto la norma attribuisce espressamente il potere di procedere alla richiesta di integrazione probatoria senza effettuare precisazioni in ordine all'esercizio di tale facoltà, utilizzata dalla scrivente amministrazione al fine di acquisire ulteriori informazioni utili per una corretta definizione della procedura in oggetto.

In relazione alla asserita violazione dell'art. 2697 c.c. si precisa che all'interno del codice di procedura civile sono molteplici i casi di concessione di poteri d'integrazione probatoria attribuiti al giudice. Pertanto se è vero che si applica il principio dispositivo previsto dal art. 115 c.p.c. (*“Salvi i casi previsti dalla legge, il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita”*) il predetto criterio non è inderogabile, come dimostrato nei casi in cui il giudice disponga ex officio mezzi di prova, come nelle ipotesi di ricorso agli strumenti previsti degli artt. 117 (*interrogatorio non formale delle parti*), 118 (*ispezione di persone e di cose*), 213 (*richiesta di informazioni alla P.A.*), 257 (*assunzione di nuovi testimoni*), 421, 442 (*poteri istruttori del giudice in controversie di lavoro e di previdenza e di assistenza obbligatorie*), 714 (*poteri istruttori nei procedimenti di interdizione o inabilitazione*). Inoltre, è la stessa norma che nel proprio incipit contiene una clausola di sussidiarietà espressa.

Infine si deve precisare che l'amministrazione non ha riaperto arbitrariamente i termini *ad hoc* al fine di consentire di colmare alla parte lacune difensive violando così i termini di decadenza, ma la presente amministrazione ha esercitato un proprio potere previsto all'interno del regolamento solo al fine di precisare fatti già contestati necessari alla decisione.

Entrando nel merito della presente istanza, l'istante contesta le fatture emesse dall'operatore convenuto in data 21/06/2025 dall'importo di € 13.987,81 ed in data 20/08/2025 dall'importo di € 4.065,53 ed inoltre segnala la mancata attivazione dei link fatturati in relazione al contratto stipulato tra le parti in causa e sulla base di ciò chiede di procedere allo storno integrale dell'importo richiesto nelle citate fatture, al rimborso

della fattura dell'ottobre del 2024 oltre allo storno di tutte le fatture emesse dall'operatore fino a definitiva chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro delle pratiche di recupero credito ed alla refusione degli indennizzi per i disservizi e problematiche causate dall'operatore convenuto.

Relativamente alla richiesta di procedere allo storno integrale delle fatture AR02063411, del 21/06/2025, dell'importo di € 13.987,81 e della fattura AR02632296, del 20 agosto 2025, dell'importo di 4.065,53 si comunica quanto segue.

Preliminarmente, corre l'obbligo di precisare che la fattura AR02632296 del 20/08/2025 non risulta essere stata allegata in copia nel fascicolo documentale e, pertanto, non è possibile effettuare la valutazione della correttezza e legittimità delle voci di costo in essa contenuti.

Nel fascicolo documentale della presente istanza, infatti, risultano essere presenti la comunicazione inviata all'istante dall'operatore convenuto tramite messaggio di posta elettronica in data 26/08/2025 contenente unicamente il riferimento all'importo della fattura oggetto di contestazione e la copia della nota di credito emessa dall'operatore convenuto in data 28/10/2024 per l'importo di € 363,10.

Pertanto in assenza di ulteriori riferimenti e nella impossibilità di procedere alla valutazione degli elementi oggetto della contestazione avanzata dalla parte istante la richiesta di storno della fattura AR02632296, del 20 agosto 2025, dell'importo di 4.065,53 non risulta essere meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di procedere allo storno integrale dei costi contenuti nella fattura AR02063411 del 21/06/2025, dell'importo di € 13.987,81, si precisa quanto segue.

L'istante chiede l'annullamento integrale delle somme richieste nella fattura perché la stessa riporta la richiesta di pagamento di conguagli della licenza Your Drive e presenta i costi collegati al contributo di attivazione dei servizi non dovuti in quanto non più usufruiti in considerazione della disdetta intervenuta tramite pec inviate al gestore convenuto. L'istante, sul punto, specifica che i costi fatturabili in caso di disdetta con recesso anticipato da parte dell'utente possono essere solo quelli giustificati da spese

dell'operatore a titolo di costi effettivi sostenuti dall'operatore, come previsto dalla legge Bersani. Alla luce di ciò è dato che l'operatore non ha presentato alcun giustificativo su tali costi questi devono ritenersi non dovuti.

L'operatore convenuto, al contrario, sostiene la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza per aver provveduto ad attivare correttamente i servizi ed i prodotti oggetto delle allegate proposte di abbonamento, in ossequio alle condizioni contrattuali ivi pattuite e evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine di 24 mesi dalla data di sottoscrizione dei contratti precisando, 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.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti emerge la presenza della nota trasmessa in data 24/07/2025 dalla XXX XXX XXX Ets consegnata nella casella di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it nella quale la stessa chiede lo storno del "Conguaglio licenza your drive" contestualmente a tutti i restanti importi in essa fatturati stante l'avvenuto passaggio a nuovo operatore e per l'applicazione non dovuta del contributo di attivazione.

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

giorni.”

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

Orbene, la fattura AR02063411 del 21 giugno 2025 contiene il pagamento della somma di € 819,65, per ciò che concerne la parte “fisso più mobile One Business Share M” e di € 7.212,89, per ciò che concerne “SIM ricaricabili”, per il conguaglio del servizio “licenza your drive”, per un totale di € 8.032,54.

Nella delibera n. 100/22/CONS: “*Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Vodafone Italia SpA per la violazione degli articoli 70, 71 e 80, comma 4-quater, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nonché dell’articolo 1, commi 3 e 3-ter, del Decreto Legge n. 7/2007 convertito con modificazioni in legge n. 40/2007 in combinato disposto con gli articoli 3, commi 1, 3 e 4, lettera B), della delibera n. 252/16/CONS e con l’articolo 5 dell’allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS (CONTESTAZIONE N. 9/21/DTC)*” Vodafone, ha chiarito trattasi di servizi Cloud che prevedono un contratto di utilizzo della licenza che, pur essendo collegato al contratto principale, vive di vita autonoma nel senso che, laddove il cliente decida di passare ad altro operatore, la licenza Cloud potrà essere utilizzata con il nuovo operatore. Se il recesso viene esercitato prima del termine di durata del contratto e della licenza, il cliente perde il beneficio con il quale la suddetta licenza gli veniva scontata al 100% da Vodafone, ma dovrà corrisponderne il costo parametrato al periodo rimanente, pur

potendo continuare a usufruire del servizio Cloud con altro operatore. Tale meccanismo vale per il servizio Digital Fax e per Vodafone Drive by BabylonCloud. Nel prendere atto di quanto sopra, ossia che trattasi di un servizio accessorio al principale servizio di comunicazione elettronica, e che, secondo Vodafone, il costo in questione potrebbe afferire a una parziale restituzione di sconti su servizi (punto 16 delle Linee Guida), si rileva che la reale natura di tale costo (e cioè che è riferibile al costo di licenza del servizio aggiunto e che il servizio aggiunto sarebbe stato fruibile con altro operatore). non è stata comunque chiaramente illustrata nei link dedicati, in difformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS.

A tale riguardo, deve rappresentarsi che Vodafone Italia S.p.A. non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nella proposta di abbonamento, la reale natura del costo imputato per il recesso anticipato del servizio digitale - riferibile al *“costo di licenza”* del servizio aggiunto - né ha rappresentato che quest'ultimo sarebbe stato fruibile anche con altro gestore, venendo meno ai previsti obblighi in materia di trasparenza informativa. Peraltro, la precisazione che si tratta di un servizio Cloud erogato in virtù di una licenza può indurre a ritenere che l'offerta contrattuale avrebbe dovuto essere approvata espressamente con una doppia sottoscrizione, dal momento che riguarda fattispecie potenzialmente autonome (contratto per l'utilizzo di servizi di comunicazione e contratto di utilizzo di licenza) che prevedono altresì, nel caso della licenza, la fruizione di un servizio con vincoli di durata. Nel caso di specie, va evidenziato in particolare che, sulla base di quanto prodotto in atti, è emerso che nella proposta contrattuale sottoscritta nel mese di agosto 2023 non è prevista l'applicazione del servizio *“Yourdrive by Babilon”* mentre nelle proposte sottoscritte nelle date del 16 maggio e 16 luglio 2024 non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del servizio digitale - in ragione della onerosità degli stessi - siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall'utente al momento dell'adesione alla proposta contrattuale. Al riguardo, non si valutano sufficienti l'allegazione dei termini e condizioni nell'offerta commerciale (*“Con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al*

momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso”), né la sottoscrizione, nel contratto, delle due pagine dedicate alla “Firme per accettazione”, nelle quali il cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare le condizioni generali di contratto (solo richiamate). Si ritiene, infatti, che Vodafone Italia S.p.A., in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio Babylon mobile e alla reale natura della stessa (licenza). Del resto, la stessa Autorità - in riferimento al servizio Vodafone Drive by BabylonCloud - con la delibera n. 100/22/CONS del 7 aprile 2022, ha ritenuto di comminare a Vodafone Italia S.p.A. per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa con riferimento alle offerte da rete fissa dedicate alle Piccole e Medie Imprese, delle offerte dedicate alle Partite IVA (“One Business”; “One Net Partite IVA”), una sanzione pecuniaria ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del Codice.

Ciò in quanto Vodafone Italia S.p.A. non ha rispettato i previsti requisiti di trasparenza per le offerte dedicate alle Piccole e medie imprese “One Net Ufficio”, “One Net Ufficio +”; “One Net Azienda”, “One Net Azienda+” e alle Partite IVA (offerte “One Business”; “One Net Partita IVA”), di cui agli artt. 70 e 71, del Codice in

combinato disposto con l'articolo 3, commi 1 e 3, e dell'articolo 4 lettera b) della delibera n. 252/16/CONS. A tale riguardo l'Autorità ha evidenziato, nella citata delibera, che l'offerta non è stata comunque chiaramente illustrata nei link dedicati, in difformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS (Del. 21/23/CIR).

Per quanto sopra esposto, può ritenersi che Vodafone Italia S.p.A. sia tenuta a stornare l'importo di € 8.032,54 di cui alla fattura n. AR02063411 del 21 giugno 2025 a titolo di "*Conguaglio licenza YourDrive*".

Relativamente alla ulteriore contestazione avanzata dall'istante nella nota del 24/07/2025 relativamente all'addebito nella predetta fattura del contributo di attivazione si precisa quanto segue.

L'istante contesta i costi per l'attivazione dei servizi sostenendo che ai sensi della delibera n. 120/21/CONS quest'ultimi debbano ritenersi indebiti dal momento che la restituzione dello sconto sui contributi una tantum, integrale o parziale che sia non è in linea a gli art. 1. co., 3 e 3ter, del decreto Bersani, costituendo un addebito di spese di recesso non equo e proporzionato al valore del contratto.

La società Vodafone, al contrario, sostiene che i costi di attivazione sono dovuti in quanto questo contributo 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 (Corecom Sardegna GU 14/67355/2019).

Dall'esame della documentazione allegata e senza entrare nel merito dell'esame delle singole voci di costo riportate nella fattura AR02063411 del 21 giugno 2025 nell'ambito della stessa si desume la presenza della richiesta del costo del contributo di attivazione nelle seguenti voci:

- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081972 dell'importo di € 10;

- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081924 dell'importo di € 20;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081921 dell'importo di € 10;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081906 dell'importo di € 10;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081880 dell'importo di € 10;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12174664 dell'importo di € 20;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12681401 dell'importo di € 20;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081925 dell'importo di € 10;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12174662 dell'importo di € 20;
- Contributo di attivazione 48 mesi, relativo al link 12081943, dell'importo di € 10;

- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12131585 dell'importo di € 10;
- Contributo di attivazione 48 mesi relativo al link 12081904 dell'importo di € 10.
- “contributo di attivazione 28 mesi” per un totale di € 80 per 4 utenze,
- “OneNet P. Iva Connetività Contributo”, per € 48 e “contributo di abbonamento fino al 15/06/2025”, per € 10, per un codice utente, per un totale di € 58;
- “OneNet p.iva TW Plus SIM Contributo di abbonamento”, per € 60, per una utenza.

Sul tema si deve specificare che la delibera richiamata dalla parte istante prende in considerazione i costi di attivazione nella ipotesi in cui gli stessi siano stati considerati quale parte dell'offerta promozionale. Infatti, a tal proposito è la stessa Autorità garante per le comunicazioni che ha previsto quanto segue: *“inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, comma 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche “equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Per fornire alle imprese un quadro comportamentale chiaro e uniforme, in ordine all'applicazione delle norme richiamate, con la delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità, all'esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 204/18/CONS del 22 maggio 2018, ha approvato il testo delle “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza”, chiarendo di conseguenza le modalità di svolgimento della relativa attività di vigilanza sull'ottemperanza da parte degli operatori alla disciplina normativa di rango primario, con riferimento a tutti i casi di recesso esercitato dopo l'entrata in vigore della delibera. Con particolare riferimento al tema delle promozioni, l'Autorità ha chiarito che le spese di recesso imputate agli utenti a titolo di restituzione degli sconti devono essere commisurate al*

“valore del contratto”- a sua volta definito come “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” (punto 19 delle Linee guida) - nonché essere eque e proporzionate alla durata residua dell'eventuale promozione (punto 26 delle Linee guida), come sancito all'articolo 1, comma 3-ter, dello stesso decreto. L'Autorità ha altresì osservato che dalla norma da ultimo citata si ricava il principio per cui la restituzione degli sconti, oltre a non poter essere integrale, dovrebbe tenere conto dei ricavi che l'operatore si aspetta di realizzare dall'offerta promozionale nell'arco dell'intera durata contrattuale. Pertanto, come indicato al punto 27 delle Linee guida, la restituzione degli sconti può avvenire “nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l'operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall'operatore fino al momento del recesso”... Di conseguenza, come espressamente e inequivocabilmente precisato nella richiamata Comunicazione, resta del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi una tantum e sui prodotti, trattandosi di somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza.”

Laddove tali costi non siano stati oggetto di sconti o di offerta promozionale si richiama quanto statuito da parte dell' Agcom nella delibera n. 11/26/CIR, in cui prevede che: *“In via preliminare, occorre precisare che i costi di attivazione, diversamente dai costi di recesso, attengono a una prestazione che deve essere necessariamente fornita dall'operatore per consentire la fruizione del servizio. Si tratta, dunque, di costi non relativi alla cessazione del contratto ma riferiti a una prestazione già eseguita dal gestore ai fini dell'attivazione del contratto stesso. Al riguardo, il TAR del Lazio in una recente pronuncia (sentenza n. 7327 del 15/04/2024) ha chiarito che la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione costituisce “null'altro che la pretesa all'adempimento di un'obbligazione sorta al momento della sottoscrizione del contratto, secondo modalità esecutive scelte liberalmente dal cliente, ad esso causalmente ricollegabile ed avente ad oggetto una prestazione effettivamente*

resa in sede di attivazione del servizio”. Va rilevato, poi, con riguardo al tema specifico della rateizzazione dei costi di attivazione, che la stessa Autorità ne ha riconosciuto la legittimità, stabilendo al titolo VII, punto n. 28, della delibera n. 487/18/CONS “che gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue”... Tanto premesso, si ritiene che i contributi di attivazione ... siano di competenza dell’istante.”

Dall’esame degli atti allegati dalle parti nel presente procedimento non è possibile stabilire se i costi indicati nella fattura siano stati oggetto dell’applicazione di uno sconto o di una promozione contrattuale, nè tantomeno l’istante ha fornito prova di tale circostanza.

L’impossibilità di considerare i costi di attivazione indicati nella fattura AR02063411 del 21 giugno 2025 oggetto di sconto o parte di una promozione comporta, conformemente a quanto indicato nella Delibera 11/26/CIR, che gli stessi debbano essere valutati come costi effettivamente sofferti dall’operatore al momento dell’attivazione e pertanto la richiesta di storno dei costi richiesti nella predetta fattura a titolo di contributo di attivazione non è ritenuta meritevole di accoglimento.

Relativamente, infine, alla richiesta di storno integrale della fattura del mese di giugno 2025 per la disdetta delle numerazioni in essa contenute e per l’ulteriore motivo, indicato nella nota del 24/07/2025 della migrazione delle linee presso altro operatore si specifica quanto segue.

La parte istante ha dichiarato di avere effettuato la disdetta dei servizi mediante invio di diverse pec antecedenti alla emissione della fattura emessa nel mese di giugno e relativa ai servizi erogati nel periodo compreso tra le date del 17 aprile e 15 giugno.

L’operatore sul punto si è limitato a dichiarare di avere attivato i servizi richiesti

a seguito della sottoscrizione del contratto tra le parti fino alla disdetta effettuata da parte dell'istante prima della naturale scadenza dello stesso.

Dagli atti istruttori emerge la presenza di tre distinte proposte contrattuali sottoscritte dalle parti in causa prima il 28/08/2023 e poi nelle date del 16 maggio e 16 luglio 2024.

Dall'esame delle singole proposte si evidenzia l'identità dei dati e la piena riconducibilità alla XXX dei contratti sottoscritti nei mesi di agosto 2023 e luglio 2024 mentre il contratto del 16/05/2024 è intestato ad una società differente, la IGLO S.r.l. con una partita IVA diversa da quella della parte istante e con un codice cliente diverso, pur essendo sottoscritto dalla stessa persona che ha firmato i contratti di agosto 2023 e luglio 2024.

Si deve inoltre evidenziare la presenza di un messaggio di posta elettronica trasmesso dall'indirizzo dario.litro@XXX.it all'indirizzo amministrazione@XXX.it in data 15/07/2024 nel quale si comunicava: *“Buongiorno, in allegato il doc da timbrare e firmare per attivare la nuova soluzione ad Avezzano con antenna esterna così da non dover effettuare i lavori. Saluti”* da cui si può desumere che il contratto sia stato predisposto appositamente come aggiunta al contratto principale del 28/08/2023 per la sede d'Avezzano.

Dalla documentazione in atti emerge inoltre la presenza delle seguenti pec:

1. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it in data 07/04/2025 avente ad oggetto. *“ Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee (presenti in fattura)”* per le linee telefoniche 0864/566331, 0864/663300 e 0864/661301 ubicate in via XXX, 73 XXX (Aq);
2. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it in data 07/04/2025 avente ad oggetto. *“ Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee*

(presenti in fattura)” per le linee telefoniche 0875/xxx,0875/xxx e 0875/xxx ubicate in via XXX, 21 XXX (Cb);

3. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall’indirizzo XXX@pec.it e consegnato all’indirizzo di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it in data 07/04/2025 avente ad oggetto. “ *Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee (presenti in fattura)*” per le linee telefoniche 0873/xxx e 0873/xxx ubicate in via XXX, 77, XXX(Ch);

4. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso dall’indirizzo XXX@pec.it e consegnato all’indirizzo di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it in data 07/04/2025 avente ad oggetto. “ *Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee (presenti in fattura)*” per le linee telefoniche 0873/xxx e 0873/xxxx ubicate in Contrada xxx, 1 XXX(Ch);

5. Copia del messaggio di posta elettronica trasmesso all’indirizzo di posta elettronica servizioclienti@vodafone.pec.it in data 07/04/2025 avente ad oggetto. “ *Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee (presenti in fattura)*” per la linea telefonica 0875/xxx ubicata in xxxx

6. Dalla documentazione prodotta dalla parte istante si rileva, inoltre che, delle missive inviate siano state materialmente consegnate all’indirizzo di posta elettronica certificata dell’operatore convenuto, le richieste di disdetta relative alle linee telefoniche 0873/XXX e 0873/XXX ubicate in Contrada Villa del sole Contrada Lebba, 1 XXX(Ch) e delle linee telefoniche 0873/XXX e 0873/443692 ubicate in via XXX, 77, XXX(Ch).

Nella fattura AR02063411 del 21/06/2025 risultano essere indicate le seguenti utenze telefoniche fisse:

1. Viale XXX, 116, 66054 XXX(Ch), n. 0873/XXX;

2. Viale XXX, 116, 66054 XXX(Ch), n. 0873/XXX, 0873/XXX;

3. Via XXX, 31, 86039 XXX (Cb), codice di migrazione NNN087514726491011 I;
4. Contrada Serra, 5, 66052 XXX (Ch), n. 0873/XXX;
5. Via XXX, 52, 66054 XXX(Ch), codice di migrazione NNNOF800INW8W0HOFB C;
6. Via XXX, 77, 66054 XXX(Ch), codice di migrazione NNNOF84M38WWOWTOFB H;
7. Via del mare, 222, 66034 Lanciano (Ch), n. 0872/XXX e 0872/XXX;
8. Strada statale 16 nord, 2, 66054 XXX(Ch), n. 0873/XXX;
9. Viale Giuseppe XXX, 73, 67039 XXX (Aq), codice di migrazione NNN086414723190011 S;
10. Strada statale 16 nord, 2, 66054 XXX(Ch), n. 0873/XXX;
11. Strada statale 16 nord, 2, 66054 XXX(Ch), n. 0873/XXX.

Operando, pertanto, un confronto tra le disdette delle linee fisse documentate in atti e consegnate materialmente all'operatore e le numerazioni indicate nella fattura contestata risulta essere individuabile la compatibilità delle numerazioni soltanto in riferimento alla richiesta di disdetta delle linee telefoniche ubicate all'indirizzo di Via XXX 77, 66054 XXX(Ch).

Nella nota del 24/07/2025 la delegata dell'istante ha, inoltre, richiesto l'annullamento integrale della fattura sul presupposto dell'avvenuta migrazione delle numerazioni telefoniche in essa contemplate e dietro sollecitazione d'ufficio in data 13/05/2026 ha allegato in atti le seguenti fatture emesse dall'operatore telefonico prescelto:

- Copia della fattura del 30/03/2025, n. 052080, Avezzano (AQ), Via XXX, 4, codice migrazione W03086314731247007I, dell'importo di € 136,48 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052578, XXX(CH), C. da San Tommaso, codice migrazione W03087314727822007N, dell'importo di € 186,76 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052574, XXX(CH), Contrada Lebba, 1, codice migrazione W03087314723566007R dell'importo di € 146,17 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052581, XXX (CH), Località Rosario, 10, codice migrazione W03087314723096007I dell'importo di € 104,22 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052579, XXX(CH), Via XXX, 116, codice migrazione W03087314729645007V dell'importo di € 324,84 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052583, XXX (AQ), Via XXX, 73, codice migrazione W03007D dell'importo di € 162,31 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052577, XXX (CB), Via XXX, 21, codice migrazione W03007D dell'importo di € 168,76 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052576, XXX(CH), Via XXX, 52, codice migrazione W03OFCK1V7BGCMGOFBM dell'importo di € 149,40 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/03/2025, n. 052582, XXX(CH), Via XXX, 77, codice migrazione W03OFVZIP6W7CUOOFB dell'importo di € 149,40 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 30/04/2025, n. 074618, San Giacomo degli Schiavoni, Via 1.5, codice migrazione W03OF99U7U1OMD0OFB dell'importo di € 144,34 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 30/04/2025, n. 074620, XXX(CH), Via XXX, 116, codice migrazione W030873327986007R; W03087314729645007V dell'importo di € 245,22 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/05/2025, n. 096775, Santa Maria Imbaro (CH), Via 1.5, dell'importo di € 165,54 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/05/2025, n. 096777, Lanciano (CH), Via Del Mare, 22, codice migrazione W03087214724605007K dell'importo di € 178,44 proveniente da Vianova;
- Copia della fattura del 31/05/2025, n. 096779, XXX(CH), C. da San Tommaso, codice migrazione W03087314723896007A dell'importo di € 165,54 proveniente da Vianova;

- Copia della fattura del 30/06/2025, n. 119082, XXX(CH), Contrada Lebba, 1, codice migrazione W03087314723566007R dell'importo di € 109,53 proveniente da Vianova;

Dall'esame comparato tra le fatture allegate e le numerazioni telefoniche inserite nella fattura AR02063411 del 21/06/2025 risultano essere compatibili le utenze ubicate nei seguenti indirizzi:

Viale XXX 116,66054 (XXX);

Via XXX 31, 86039 XXX (Cb);

Via XXX 52, 66054 XXX(Ch);

Via XXX 77, 66054 XXX(Ch);

Viale Giuseppe XXX, 73, 67039 XXX (AQ).

Alla luce, quindi, delle verifiche effettuate ed in conformità alle risultanze oggettive da esse determinate l'operatore convenuto è tenuto a stornare i costi addebitati nella fattura AR02063411del 21 giugno 2025 relativamente alle utenze ubicate nei seguenti indirizzi:

Viale XXX 116,66054 (XXX);

Via XXX 31(?), 86039 XXX (Cb);

Via XXX 52, 66054 XXX(Ch);

Via XXX 77, 66054 XXX(Ch);

Viale Giuseppe XXX, 73, 67039 XXX (AQ).

Relativamente alla fattura AR02063411del 21 giugno 2025 l'operatore convenuto è tenuto , in definitiva, a stornare la somma di € 8,032, 54 a titolo di "*Conguaglio licenza YourDrive*" e le somme addebitate relativamente alle utenze telefoniche Viale XXX 116,66054 (XXX); Via XXX 31, 86039 XXX (Cb); Via XXX 52, 66054 XXX(Ch); Via XXX 77, 66054 XXX(Ch) e Viale Giuseppe XXX, 73, 67039 XXX (AQ).

Relativamente alla richiesta di storno integrale delle fatture emesse successivamente alla disdetta ed al ritiro della pratica di recupero del credito, si specifica quanto segue.

L'istante ha dichiarato di avere effettuato la disdetta del contratto prima della naturale scadenza dello stesso, dato non contestato dalla parte convenuta.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti emerge la presenza della nota inviata dall'indirizzo XXX@pec.it all'indirizzo servizioclienti@vodafone.pec.it avente ad oggetto :*"Manifestazione di recesso dal contratto di abbonamento linee codice cliente 6.180470 (presenti in fattura AR01375254 del 23 aprile 2025)"* e della risposta inviata mediante messaggio di posta elettronica in data 14/07/2025 dall'indirizzo complaint.service@pec.vodafone.it all'indirizzo XXX@pec.it nel quale comunica che: *"Gentile XXX P.A. XXX, ti confermiamo di aver ricevuto la tua richiesta di disattivazione e di averla presa 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 1109688721"*;

Sul punto si precisa che l'art. 20 delle condizioni generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento prevede che *"il cliente può recedere dal contratto in ogni momento mediante raccomandata a/r o pec, compilando il form online disponibile su voda.it, contattando telefonicamente il servizio clienti 190 o compilando il modulo in uno dei punti vendita Vodafone, salvo il pagamento di eventuali corrispettivi previsti dal contratto che ha sottoscritto. La richiesta deve pervenire completa di fronte retro del documento d'identità del richiedente. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata"*.

Alla luce, pertanto, della presenza nella documentazione allegata in atti della richiesta di disdetta dei servizi collegati al codice cliente 6.180470 del 08/07/2025 ed in conformità alla risposta inviata dall'operatore convenuto in data 14/07/2025 come confermato dall'art. 20 delle condizioni generali di contratto Vodafone, il contratto tra le parti deve intendersi concluso alla data del 07/08/2025 e la richiesta di storno delle

fatture emesse dopo tale data e per i consumi fatturati dopo la data del 07/08/2025 con ritiro della pratica di recupero del credito, deve ritenersi meritevole di accoglimento.

Relativamente alla richiesta di rimborso dei costi fatturati nelle fatture emesse dal mese di ottobre 2024 fino a conclusione del contratto per la presenza dei link mai attivati, si precisa quanto segue.

Parte istante afferma che i link non sono mai stati attivati per colpa di Vodafone e aggiunge di aver contestato tempestivamente tale inadempimento, nonché i relativi costi fatturati, con pec dell'ottobre 2024 in cui avanza la richiesta di rimborso.

L'operatore di contro afferma che la fatturazione contestata è giusta in quanto la stessa ha provveduto alla corretta attivazione dei servizi e prodotti in ossequio alle condizioni generali pattuite nel contratto, specificando che il link 12963354 è stato attivato in data 03/07/2024 e disattivato in data 08/11/2024 unitamente ai relativi 37 interni e che nessuna fattura è stata prodotta in merito agli apparati Cisco 6851, già configurati e testati, per i quali non è stata possibile la relativa posa in opera in quanto sarebbe stato necessario che controparte avesse adeguato la lan interna tramite il proprio sistema.

Relativamente al link 12981401 la parte resistente sostiene di avere correttamente attivato la linea presso la sede di Via. F. XXX, 4, (Av).

Rispetto ad entrambi i link Vodafone, inoltre, specifica che proprio in ottica di fidelizzazione del cliente e come da lui richiesto con reclamo del 28/10/2024, sono state emesse le note di credito afferenti ai costi riferiti ai link oggetto di contestazione.

L'istante nelle proprie controdeduzioni respinge le dichiarazioni prodotte in atti dall'operatore convenuto sostenendo che i lavori di adeguamento dell'impianto nulla avevano a che vedere con la mancata attivazione dei servizi e sottolineando inoltre che il suggerimento che il reparto commerciale di Vodafone ha effettuato, indicando di richiedere il rimborso della fattura n. AQ09229901, conferma la mancata attivazione dei link su riportati oltre a ben 62 interni. Inoltre parte istante basa le proprie affermazioni sul fatto che i rimborsi posti in essere da Vodafone non sono stati fatti in un ottica di fidelizzazione, come su riportato, ma come ammissione della propria

responsabilità contrattuale.

Dalle risultanze probatorie emerge che in data 28/10/2024 l'istante ha effettivamente effettuato una richiesta di rimborso della fattura n. AQ09229901 per le voci: interni 62, 12963354 link Via Martiri Istriani, 1, mai attivato, 12981401 link, Via Ferdinando XXX, mai attivato, per cui l'istante richiede una nota di credito di € 2785.00 per la fattura AQ09229901.

A fronte della richiesta parte istante allega delle note di credito le quali dovrebbero dimostrare un ammissione di responsabilità da parte dell'operatore concernenti le problematiche vantate. Si sottolinea che le note non fanno riferimento alla fattura di cui l'istante ha richiesto il rimborso. Infatti, la prima nota n. ZZ60021062, del 23/10/2025, dall'importo di € 2.866,61, si riferisce alla fattura N. AR03292859 del 18-10-2025, a titolo di storno parziale della stessa, mentre la seconda n. ZZ60021103, del 23/10/2025, dall'importo di € 363,10, si riferisce alla fattura N. AR02632296 del 20-08-2025, riportando, pertanto, dati inconferenti rispetto sia al numero di fattura (AQ09229901) sia rispetto agli importi indicati (€ 2785,00 al cospetto di € 28661,61 e 363,10).

Dall'esame, inoltre delle fatture allegate in atti dall'operatore convenuto nell'ambito delle proprie controdeduzioni ed a differenza di quanto dallo stesso indicato almeno relativamente al link 12963354 rispetto al quale ha sostenuto di non avere più chiesto il pagamento dal mese di novembre 2024, nelle fatture relative ai mesi di settembre e novembre 2024 e nelle fatture dei mesi di gennaio e marzo 2025 risulta essere presente la richiesta di pagamento sia del link citato che del link 12981401.

Dall'esame della documentazione allegata in atti risulta, inoltre, la presenza della risposta trasmessa in data 30/08/2024 da Vodafone a una segnalazione di parte istante, come ricavabile dall'oggetto della mail: *"Comunicazione in seguito alla sua segnalazione tecnica"*, nell'ambito della quale specifica che a seguito della segnalazione è stato accertato che non è tecnicamente possibile garantire la fornitura del servizio Fibra in quanto la linea è stata dichiarata inesercibile dal gestore di rete e nella stessa precisa che proprio in ragione della impossibilità assoluta dell'attivazione

del servizio è stato indicato all'istante che avrebbe potuto o optare per una modifica del contratto, decidendo per l'applicazione della linea con la tecnologia in rame o recedere dal contratto per la parte coperta dall'impossibilità tecnica ed, inoltre, che nel caso avesse esercitato il diritto di recedere dal contratto il cliente avrebbe potuto o chiedere la migrazione dei servizi o disattivare la linea. Ciò che interessa in particolare concerne la disdetta, in quanto Vodafone riferisce che il cliente potrà richiedere la disattivazione della linea fissa connettività Link 8631062, n. telefonici 0873XXX e 0873XXX, chiaramente differente dai due link contestati nella nota del 28/10/2024.

E' utile sul punto precisare che alla fine della mail riportata in allegato dall'istante compare la dicitura "Intervento addizionale - 21274931 - 12963354 - XXX P.A. XXX - 23_08_2024 - (Aladin.Avvisi@mail.vodafone.it) - 2024-08-23", in cui compare uno dei due link contestati (12963354) confermando in tal senso il collegamento alle problematiche annesse all'attivazione dei servizi telefonici.

Ulteriore conferma ai problemi esistenti sulla linea telefonica deriva dalla copia di un verbale di intervento VRU/VRUC, in cui è riportato che è stato effettuato un intervento addizionale nella data del 23/08/2024, per il completamento dell'installazione dei telefoni e che i Cisco 6851 rimangono configurati e inscatolati in quanto risulta necessario porre in essere un adeguamento della LAN. Inoltre, i *deskphone* non possono essere installati perché le sim consegnate non corrispondono all'elenco attivo. Infine, nel verbale si specifica che il cliente è in contatto con il commerciale al fine della risoluzione dei problemi.

Relativamente al link 12963354 risulta pertanto essere presente in atti la documentazione dalla quale desumere la presenza di un disservizio che, a far data dal 23/08/2024 ha impedito l'attivazione dei servizi all'indirizzo di Via Martiri Istriani nella città di XXX(Ch) rispetto alla quale non risulta essere presente alcuna contestazione da parte dell'operatore convenuto né tantomeno lo stesso ha provveduto a dimostrare la presenza di volumi di traffico con cui dimostrare la presenza di traffico telefonico.

Rispetto invece al link 12981401 non risulta essere confermata in atti la problematica segnalata e senza il supporto documentale da cui emerga in maniera inequivocabile la presenza del disservizio non risulta possibile valutare la difformità tra

quanto dichiarato dall'operatore che ha sostenuto la regolarità della fornitura del servizio rispetto a quanto denunciato nel messaggio di posta elettronica del 28/10/2024..

Alla luce di quanto premesso la richiesta di rimborso per la mancata attivazione dei link dal mese di ottobre 2024 risulta essere parzialmente accoglibile in quanto riconosciuta soltanto in relazione al link 12963354 rispetto al quale l'operatore convenuto sarà tenuto a rimborsare i costi per esso fatturati dalla data del 23 agosto 2024 fino alla conclusione del ciclo di fatturazione o comunque fino all'ultima fattura nella quale il costo dei servizi collegati al link dovesse essere stato richiesto dalla Vodafone Italia SpA.

Relativamente infine per alla richiesta degli indennizzi per i disservizi e le problematiche emerse nel rapporto tra l'istante e l'operatore convenuto si specifica quanto segue.

L'istante sul punto si è limitato ad effettuare la richiesta di indennizzo per le problematiche ed i disservizi intervenuti nel rapporto contrattuale nelle richieste prodotte nell'ambito del prodromico tentativo di conciliazione e facendo riferimento ai documenti allegati nell'istanza.

L'operatore convenuto, al contrario ha dichiarato che in base a quanto stabilito dalla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, *“L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso”*. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Seppure la richiesta di indennizzo proposta dalla parte istante sia stata espressa

in termini assolutamente generici ed in quanto tali incompatibili con il carattere di tipicità proprio delle ipotesi indennitarie indicate nel Regolamento indennizzi, il richiamo ai documenti allegati rende necessario effettuare la verifica di quanto denunciato dalla parte istante e quanto di conseguenza sussumibile nell'ambito delle fattispecie in esso disciplinate.

Dall'analisi della copiosa documentazione allegata in atti emerge la presenza delle due comunicazioni inviate via mail al gestore convenuto in data 28/10/2024 nella quale la stessa lamentava la mancata attivazione dei link 12963354 in Via Martiri Istriani, 1, e 12981401 in Via Ferdinando XXX, mai attivato ed alla missiva del 24 luglio 2024 con cui è stata contestata la fattura del mese di giugno 2025.

Nella prima ipotesi si precisa che nella presente decisione è stato già deliberato il riconoscimento del rimborso delle somme addebitate nella fatturazione sulle utenze collegate al link 12963354 e si ritiene dovuta l'applicazione dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi in cui è previsto che: *“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”* dal momento che la segnalazione del 28/10/2024 è intervenuta dopo 3 mesi dall'attivazione dello stesso che l'operatore convenuto nelle sue memorie ha dichiarato essere avvenuta il 03/07/2024.

Relativamente alla nota del 24/07/2025 si precisa che in tale materia si deve prendere in considerazione l'art. 12 delibera 347/18/CONS, in cui si può leggere *“1. L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. 2. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

L'art. 6.4, delle previsioni generali di contratto di Vodafone, prevede che: *“Eventuali reclami in merito agli importi indicati nella fattura non fiscale per il*

Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione della fattura non fiscale, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo”.

Inoltre, si ricorda che ove la richiesta del tentativo di conciliazione instaurata mediante Conciliaweb pervenga al Corecom nelle more dei termini previsti dall'operatore per rispondere al reclamo si produce l'effetto dell'impossibilità di riconoscere il diritto all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo in quanto la sede della risposta si trasla all'interno del procedimento amministrativo avviato.

Nel caso di specie il reclamo proposto da parte istante riporta la data del 24/07/2025 e la società Vodafone aveva a disposizione 45 giorni per rispondere, con data di scadenza prevista per il 07/09/2025. L'istanza di tentativo di conciliazione, come riscontrabile in atti, è stata inserita nel sistema telematico il 28/07/2025, data di poco successiva alla contestazione della fattura e, soprattutto, nelle more del decorso del termine di 45 giorni previsto dalle condizioni generali d'abbonamento Vodafone per rispondere ai reclami.

Per le predette ragioni la richiesta di indennizzo per i disservizi e le problematiche intervenute nell'ambito del contratto in essere tra le parti non è ritenuto meritevole di accoglimento.

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

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla XXX XXX XXX ETS, per il tramite Dell'Avv. xxx, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa, per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Vodafone Italia Spa è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo a stornare parzialmente i costi inseriti nella fattura AR02063411 del 21 giugno 2025 relativamente alla

somma di € 8,032, 54 richiesta a titolo di “*Conguaglio licenza YourDrive*” ed alle somme in essa addebitate relativamente alle utenze telefoniche ubicate in Viale XXX 116,66054 (XXX); Via XXX 31, 86039 XXX (Cb); Via XXX 52, 66054 XXX(Ch); Via XXX 77, 66054 XXX(Ch) e Viale Giuseppe XXX, 73, 67039 XXX (AQ).

3. La società Vodafone Italia Spa, inoltre, è tenuta a procedere all’annullamento delle fatture emesse successivamente alla data del 07/08/2025 (ai costi fatturati per i periodi successivi al 07/08/2025) ed a ritirare, a proprie cure e spese, la pratica di recupero crediti presso la società incaricata, per le ragioni espresse ;
4. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell’istante provvedendo a rimborsare i costi addebitati nelle fatture emesse dalla data del 23/08/2024 fino a conclusione del ciclo di fatturazione o fino all’ultima fattura nella quale sia stata avanzata la richiesta dei costi dovuti al link 12963354, per le ragioni sopra evidenziate.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
6. E’ fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
8. La presente Delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom Abruzzo.

L’aquila 06.07.2026

Il presidente

F.to Avv. Giuseppe La Rana

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