

DELIBERA N. 11

*******. / FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/809198/2026)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 01/07/2026;

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 modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 30/01/2026 acquisita con protocollo n. 0*****7 del 30/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 12/11/2025, la società ***** (codice fiscale/P.IVA *****), rappresentata dall'utente Luigi Lai (codice fiscale *****), ha presentato in data 30/01/2026 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu) – telefonia mobile - tipo di contratto: affari – c.c. *****. L'istante afferma che, a seguito di comunicazione di aumento unilaterale del contratto, ha deciso di cambiare operatore secondo le modalità riportate sulla fattura con l'avviso di aumento dove veniva esplicitamente dichiarato che eventuali MNP non avrebbero causato le sanzioni previste da contratto. Nonostante ciò, Fastweb (già Vodafone SpA) ha comunque deciso di addebitare i costi di recesso. “Ci è stato comunicato durante l'udienza di conciliazione, che l'aumento delle sim non era scaturito da modifica unilaterale, bensì dall'aumento stabilito al termine dei 24 mesi del vincolo contrattuale e che le sim senza una nostra specifica comunicazione erano state tacitamente rinvincolate per altri 24 mesi, per cui non abbiamo nemmeno ricevuto nessuna comunicazione. Questa prassi non trova nessun riscontro contrattuale e giuridico per cui chiediamo lo storno totale degli addebiti per conguaglio servizio licenza your backup per l'intero importo di 3000,00”. Richiede che tutti i costi di conguaglio Licenza Yourdrive vengano stornati al 100% per un totale di 3.000€. L'istante deposita in fascicolo una nota nella quale richiama la L. 40/07, art. 1, co.3, co.4 (cd. Legge Bersani) e delibere Agcom a supporto dell'illegittimità dei costi di recesso e il divieto di addebitare agli utenti costi non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 06/03/2026, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu), ha domandato il rigetto delle domande, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. Nel caso di specie l'operatore evidenzia che l'istante ha esercitato il recesso prima della scadenza dei 24 mesi dalla data di adesione contrattuale del 22/01/2024 (all.1) e che le utenze oggetto di contratto sono infatti migrate ad altro operatore a luglio 2025; l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore unicamente a fronte del perdurare del rapporto contrattuale per almeno 24 mesi perché tale durata garantisce un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dall'operatore per la fornitura dei servizi in offerta. La disattivazione è perciò da considerarsi anticipata e gli oneri di recesso dovuti in accordo con quanto previsto dall'art. 1, legge 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. La legge su citata si applica anche alle utenze business e stabilisce che, in

caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare anche i costi effettivamente sostenuti per gestire il recesso. L'operatore conclude affermando che, dal momento che il recesso non era dettato da disservizi subiti dall'utenza e che l'utente ha sottoscritto le condizioni contrattuali inclusa la clausola che prevedeva la durata minima e i costi per recesso anticipato, la fatturazione oggetto di istanza è legittima. Infine Fastweb precisa che nessuna comunicazione di modifica unilaterale del contratto risulta presente nei sistemi né è mai stata ricevuta pec del cliente di recesso per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. L'unica comunicazione presente è quella sull'adeguamento del prezzo previsto da contratto, come risulta dalla schermata screenshot inserita all'interno della memoria difensiva con cui l'operatore informa l'utente dell'aumento del canone mensile in accordo con quanto indicato nel materiale di comunicazione commerciale al momento della sottoscrizione del contratto, avendo esso raggiunto la scadenza del dodicesimo mese. L'utente ha anche espressamente sottoscritto la clausola del conguaglio di Licenza YourDrive By babilon Cloud, come rappresentato nella schermata screenshot inserita nella memoria difensiva. Conclude ribadendo la correttezza della fatturazione emessa che, oltretutto, non è mai stata contestata entro il termine di 45 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto, dovendosi considerare infondati i reclami tardivi. Eccepisce inoltre Fastweb l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza di prove tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità. In conclusione, Fastweb precisa che la decisione dell'istante di omettere del tutto i pagamenti delle fatture è assolutamente illegittima e arbitraria non essendo giustificata l'omissione del pagamento di somme non contestate. Dato atto della presenza di un insoluto di € 3769,23 a carico dell'utente, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu) conclude domandando: in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste perché infondate in fatto e in diritto; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'insoluto. Oltre alla memoria difensiva deposita la proposta di abbonamento (All.1) e la fattura insoluta (All.2). Con memoria difensiva trasmessa in data 06/03/2026, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu), ha domandato il rigetto delle domande, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. Nel caso di specie l'operatore evidenzia che l'istante ha esercitato il recesso prima della scadenza dei 24 mesi dalla data di adesione contrattuale del 22/01/2024 (all.1) e che le utenze oggetto di contratto sono infatti migrate ad altro operatore a luglio 2025; l'importo contestato, previsto contrattualmente, è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore unicamente a fronte del perdurare del rapporto contrattuale per almeno 24 mesi perché tale durata garantisce un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dall'operatore per la fornitura dei servizi in offerta. La disattivazione è perciò da considerarsi anticipata e gli oneri di recesso dovuti in accordo con quanto previsto dall'art. 1, legge 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. La legge su citata si applica anche alle utenze business e stabilisce che, in caso di recesso anticipato, l'operatore possa addebitare anche i costi effettivamente sostenuti per gestire il recesso. L'operatore conclude affermando che, dal momento che il recesso non era dettato da disservizi subiti dall'utenza e che l'utente ha sottoscritto le condizioni contrattuali inclusa la clausola che prevedeva la durata minima e i costi per recesso anticipato, la fatturazione oggetto di istanza è legittima. Infine, Fastweb precisa che nessuna comunicazione di modifica unilaterale del contratto risulta presente nei sistemi né è mai stata ricevuta pec del cliente di recesso per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. L'unica comunicazione presente è quella sull'adeguamento del prezzo previsto da contratto, come risulta dalla schermata screenshot inserita all'interno della memoria difensiva con cui l'operatore informa l'utente dell'aumento del canone mensile in accordo con quanto indicato nel materiale di comunicazione commerciale al momento della sottoscrizione del contratto, avendo esso raggiunto la scadenza del dodicesimo mese. L'utente ha anche espressamente sottoscritto la clausola del conguaglio di Licenza YourDrive By babilon Cloud, come rappresentato nella schermata screenshot inserita nella memoria difensiva. Conclude ribadendo la correttezza della fatturazione emessa che, oltretutto, non è mai stata contestata entro il termine di 45 giorni previsto dalle Condizioni generali di contratto, dovendosi considerare infondati i reclami tardivi. Eccepisce inoltre Fastweb l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, evidenziando la mancanza di prove tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità. In conclusione, Fastweb precisa che la decisione dell'istante di omettere del tutto i pagamenti delle fatture è assolutamente illegittima e arbitraria non essendo giustificata l'omissione del pagamento di somme non contestate. Dato atto della presenza di un insoluto di € 3769,23 a carico dell'utente, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu) conclude domandando: in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste perché infondate in fatto e in diritto; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'insoluto. Oltre alla memoria difensiva deposita la proposta di abbonamento (All.1) e la fattura insoluta (All.2).

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 23/04/2026, conclusasi con un mancato accordo. In via preliminare, si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento. L'istanza dell'utente risulta generica e non circostanziata; egli, infatti, non ha depositato la fattura oggetto di contestazione – limitandosi a richiedere lo storno delle somme per lui indebite. Non ha depositato il contratto all'uopo sottoscritto, fonte negoziale del suo diritto a pretendere il corretto adempimento da parte dell'operatore, né, tantomeno risultano depositate contestazioni

della fattura ritenuta indebita. Non fornisce prova di quanto afferma. In via generale preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova. Segnatamente, si richiama l'art. 2697 del Codice Civile che dispone quanto segue: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; si richiama inoltre il principio espresso dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza del 30 ottobre 2001, n. 13533 (cui si è conformata la successiva giurisprudenza di legittimità: ex multis, Cass. Civile, Sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996; Sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634; Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui "spetta al debitore provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa costituito dall'avvenuto adempimento"; ad abundatiam, si richiama altresì il costante orientamento dell'AGCOM, in virtù del quale "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione". Ebbene, nel caso in esame non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'istante; quest'ultimo avrebbe dovuto quantomeno depositare la fattura contestata (neppure individuata per estremi) e il contratto sottoscritto, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario,***** , che pur lamenta difformità nella fatturazione, non allega alcun documento a sostegno delle sue pretese (sotto tal ultimo profilo, si vedano anche le delibere Agcom

n. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR, nella parte in cui sanciscono il rigetto della domanda dell'utente che non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda, allorquando si tratti di fatti la cui prova non può esser richiesta all'operatore). Infine, agli atti non vi è prova del reclamo. Dalla documentazione depositata dall'operatore emerge con tutta evidenza che le somme addebitate sono legittime. Trattasi, come desumibile dalla fattura allegata (All.2), di conguaglio Licenza Your Drive per ognuno dei 36 numeri mobili attivi con lo stesso codice cliente. Nello specifico, nella proposta di accettazione, debitamente sottoscritta dall'istante il 22/01/2024, è inserita la clausola Your Drive by Babilon Cloud, (già riportata nella memoria difensiva dell'operatore) che stabilisce che il cliente, al momento del recesso, a meno che non abbia già corrisposto un importo pari ad almeno 24 mesi, sarà tenuto a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio. Tale importo, come specificato nella clausola, ammonta a 200€ in caso di mancato pagamento di un importo pari almeno alla metà del corrispettivo dovuto per 24 mesi e in 100€ in caso di mancato pagamento di un importo pari almeno alla metà del corrispettivo dovuto per 24 mesi ma inferiore allo stesso. La richiesta di storno risulta perciò infondata. Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, l'istanza di ***** , generica e non circostanziata, va rigettata (ex multis, delibere Agcom n. 68/16/CIR, 91/15/CIR e 70/12/CIR). Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. il rigetto integrale dell'istanza proposta da ***** nei confronti di Fastweb (Vodafone SpA –Ho Mobile-Teletù) per le motivazioni di cui in premessa.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 01/07/2026

CabasinoIL PRESIDENTE
Mario
02.07.2026
09:49:17
UTC

