

DETERMINA Fascicolo n. GU14/793513/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX
XXXXX - Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 24/11/2025 acquisita con protocollo n. 0301877 del 24/11/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 24 novembre 2025, il sig. XXXX XXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha lamentato che, dal mese di luglio 2025, Fastweb spa (d'ora in poi, anche soltanto Fastweb od Operatore) ha proceduto alla modifica unilaterale del contratto di linea fissa ed internet con la stessa stipulato, con consequenziali perdita degli sconti "per sempre", in precedenza riconosciuti, ed aumento del canone mensile. In base a quanto lamentato, l'Istante, per l'ammontare complessivo di € 100,00, ha richiesto: il rimborso delle somme (10,80 al mese) addebitate in eccedenza, trattenute sulle singole bollette, da luglio alla data di risoluzione della problematica; il ripristino delle tariffe e degli sconti pattuiti; riconoscimento di un importo forfettario a titolo di risarcimento per il disagio arrecato, essendosi, tra l'altro, già in precedenza verificati con Fastweb analoghi problemi. Con relazione depositata nel fascicolo, in data 8 gennaio 2025, l'Istante ha replicato alla memoria di controparte nei termini seguenti: successivamente alla stipulazione del contratto con Fastweb, denominato "Internet+telefono", avvenuta l'11 luglio 2013, si sono verificate, nel tempo, diverse discontinuità e disservizi

(riguardo alla connessione internet, anche per mesi) che sono state, sì, risolte dai tecnici Fastweb, ma con ripercussioni tali sulla qualità del servizio da indurre lo stesso Operatore a riconoscergli gli sconti presenti in fattura (promozione € 5,47, sconto € 4,34 e sconto privilegio € 5,00), che l'operatrice gli aveva garantito sarebbero rimasti "per sempre"; Fastweb, in maniera contraddittoria, ha fatto, dapprima, esplicito riferimento ad un "cambio piano" - che, per quanto previsto dal "codice del consumo", deve essere comunicato con preavviso scritto, almeno 30 gg prima (cosa che non è mai avvenuta) - e poi, ad una 'fatturazione sottosoglia'; Fastweb fa riferimento a "promozioni non spettanti" malgrado le abbia applicate con costanza e con ogni fattura, proprio per mantenere, "per sempre", l'importo pattuito del servizio "Internet + telefono", ad € 19,14. Del resto, anche nel riscontro al reclamo, di cui è stato possibile venire a conoscenza solo tramite la memoria di controparte, in quanto mai pervenuto e non consultabile dall'app, si parla di impossibilità di ripristino delle "condizioni economiche precedenti", sottintendendo che le stesse fossero già riconosciute, sì che nessuna "condotta favorevole all'utente" è stata applicata non richiedendo il recupero delle somme pregresse relative alle "promozioni non dovute"; nessuna documentazione attestante la comunicazione del cambio di contratto e la relativa accettazione è stata prodotta dall'Operatore nonostante le richieste effettuate sia nella precedente fase di conciliazione sia in quella attuale. In conclusione di replica, considerato che gli era stato garantito il pagamento "per sempre" di € 19,14 per la fornitura del servizio "Internet+telefono", l'Istante ha ribadito le richieste di ripristino del contratto originario, di rimborso delle somme addebitate in eccedenza e di risarcimento del danno. Con annotazione depositata nel fascicolo fuori dai termini regolamentari (6 febbraio 2026), l'Istante ha voluto nuovamente mettere in evidenza che nessuna documentazione attestante l'accettazione ovvero la comunicazione del cambio di contratto è stata prodotta dall'Operatore, nonostante le richieste effettuate sia nella prima fase conciliativa che nell'attuale.

Con memoria depositata il 22 dicembre 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), di seguito, anche solo Regolamento di procedura, Fastweb ha precisato che: l'utente, in data 11 luglio 2013, ha sottoscritto un contratto Fastweb relativo all'utenza fissa n. XXXXXXXXX. Il suo account, tuttavia, è risultato oggetto di fatturazione sotto soglia, a causa di una anomalia dei sistemi di fatturazione, che ha comportato l'applicazione di scontistiche non congruenti rispetto all'offerta attiva. A seguito delle verifiche interne, il 17 luglio 2025, Fastweb ha proceduto alla correzione dell'anomalia mediante cambio piano, passando dal precedente "Internet +telefono", sul quale erano state applicate promozioni non dovute, al nuovo "Fastweb casa", correttamente allineato alle condizioni economiche di listino; con la fattura di agosto 2025, sono stati indicati gli importi corretti derivanti dal cambio piano, senza l'applicazione di addebiti retroattivi, relativi alle promozioni non dovute, di cui l'utente aveva beneficiato negli anni precedenti; rimodulata la fatturazione, l'utente ha presentato reclamo, cui Fastweb ha fornito riscontro nei termini previsti, comunicando che l'aumento del costo dell'abbonamento era dipeso esclusivamente dalla rimozione di promozioni non spettanti, applicate in precedenza per errore, e che la variazione effettuata aveva avuto la finalità di riallineare il canone ai prezzi di listino. È stato altresì precisato all'utente che, in segno di riconoscenza per la sua fedeltà, non era stato richiesto alcun recupero del pregresso relativo alle promozioni indebitamente applicate, e che, non essendo possibile ripristinare le condizioni economiche precedenti, il reclamo veniva rigettato. L'Operatore, alla stregua delle argomentazioni sopra riportate, ha chiesto il rigetto delle richieste ex adverso, in quanto inammissibili ed infondate, in fatto e in diritto. Con annotazione acquisita al fascicolo nei termini regolamentari (27 gennaio 2026), Fastweb ha controbattuto alla replica dell'Istante, sottolineando che tutto quanto dalla stessa dedotto è infondato in base a quanto riportato in memoria e precisando che l'indirizzo e-mail a cui è stato inviato il riscontro al reclamo è lo stesso indicato in tutte le fatture, in cui si legge: "L'e-mail che ci hai fornito per l'invio delle nostre comunicazioni è: XXXXXXXXXXXXXXXX."

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità, previsti dal Regolamento di procedura. Nel merito, si ritiene che l'istanza possa essere accolta soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito espressi. L'Utente ha lamentato che Fastweb, a decorrere dal mese di luglio 2025, ha modificato, senza il suo consenso, le condizioni del contratto con la stessa stipulato, in data 11 luglio 2013, per l'utenza fissa n. XXXXXXXXX, determinando la perdita degli sconti riconosciutigli in modo permanente ("per sempre"), a compensazione di disservizi continuativi interessanti la connessione ad internet, nonché un aumento del canone mensile. Fastweb ha replicato di avere, in realtà, proceduto, in data 17 luglio 2025, sull'utenza di cui si controverte, al passaggio dall'offerta "Internet+telefono", scelta dall'Utente in sede di

stipulazione del contratto, cui erano state applicate, per un'anomalia del sistema di fatturazione, promozioni e sconti non congruenti con la stessa, all'offerta "Fastweb casa", che, pur comportando un aumento del costo del canone mensile, è, per converso, correttamente allineata alle condizioni economiche di listino. Dall'istruttoria condotta, si evince quanto di seguito riportato. Sebbene nessuna delle parti abbia prodotto il contratto, le circostanze sopra riportate, confermano, quale dato pacifico, che Fastweb, in data 17 luglio 2025, ha deciso, in modo unilaterale, di applicare un profilo tariffario diverso da quello pattuito, e che, per effetto di tale variazione, l'Utente ha subito un aumento del costo del canone mensile e la perdita di promozioni di cui aveva regolarmente fruito. Tale dato trova conforto nella documentazione versata in atti, dalla quale emerge che, a decorrere dalla bolletta del 1° agosto 2025 n. XXXXXXXX, Fastweb ha contabilizzato costi per una tipologia di offerta ("Fastweb casa") diversa da quella ("Internet+telefono") oggetto della fatturazione antecedente, con l'applicazione di un canone di valore (€ 29,95) superiore a quello precedentemente pagato dall'Utente, che, grazie agli sconti ed alle promozioni riconosciuti, ammontava ad € 19,14. Svolte le necessarie premesse in punto di fatto, si rammenta che uno dei principi cardine che presiedono alla disciplina dei contratti è il consenso. Ciò significa che il contratto è valido solo se entrambe le parti hanno accettato, liberamente e volontariamente, i relativi termini e condizioni, e che esso non può essere sciolto/modificato se non con il consenso di entrambe le parti o per le cause previste dalla legge (art. 1372 c.c.). Una variazione unilaterale dell'accordo, fatte salve le eccezioni previste dalla normativa di riferimento, violerebbe, pertanto, questo principio fondamentale. La disciplina di settore (art. 6, "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con la Delibera n. 307/23/CONS, di seguito, Regolamento) dispone che gli operatori possono modificare le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo. L'art. 15 delle Condizioni Generali del Contratto (CGC) prodotte da Fastweb, al riguardo, prevede le seguenti ipotesi: sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei servizi; modifiche di carattere puramente amministrativo; variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale; sopravvenute esigenze tecniche o gestionali. In ogni caso, la norma in esame dispone, in sintonia col Regolamento, che le modifiche sono efficaci decorsi 30 giorni dalla loro comunicazione al cliente che potrà esercitare il diritto di recedere dal contratto senza l'addebito di penali e/o costi di disattivazione. Nel caso di specie, Fastweb, nel riferire di avere modificato elementi essenziali del contratto quali l'oggetto ed il prezzo originariamente pattuiti, non ha fatto un benché minimo cenno agli adempimenti posti in essere per informare l'Utente delle modifiche contrattuali al fine di acquisirne, in via preventiva e nelle dovute forme, l'eventuale consenso o per consentirgli di recedere dal contratto in esenzione costi né ha prodotto – com'era onere suo, in base ai principi in materia di onus probandi – documentazione dalla quale poter – quanto meno – evincere che si sia adoperata in questo senso. Non può, a tali fini, considerarsi un valido elemento di prova la pec con cui Fastweb afferma di avere dato riscontro al reclamo dell'Utente – che, per converso, sostiene di non averla mai ricevuta - accennando ai motivi dell'aumento dei costi dell'abbonamento, considerato che essa non solo non reca data alcuna, ma è stata allegata dall'Operatore soltanto mediante riproduzione in memoria. Ancor più, Fastweb, in ossequio ai richiamati principi, non ha allegato alcun elemento cognitivo atto a dimostrare che l'offerta originariamente scelta dall'Utente non era – come affermato in memoria - in linea con le condizioni economiche di listino. Alla stregua delle considerazioni che precedono, si ritiene che Fastweb debba rimborsare all'Istante le somme di canone pagate in eccesso a decorrere dalla fattura 1° agosto 2025 n. XXXXXXXXXX fino al 22 dicembre 2025, data in cui, attraverso il deposito della memoria, ha posto l'Utente nelle condizioni di conoscere le ragioni delle modifiche apportate al contratto e, quindi, di potere scegliere se accettare le nuove condizioni oppure recedere dall'accordo senza l'addebito di penali e/o costi di disattivazione, anche alla luce del fatto che – come precisato dalla controparte – la precedente offerta e le relative tariffe non sono più ripristinabili. Per ragioni di competenza istituzionale, questo Corecom non può, invece, pronunciarsi sulla domanda di risarcimento del danno proposta dall'Istante. Tuttavia, essa, in osservanza delle Linee guida approvate dall'AGCOM con Delibera n. 276/13/CONS dell'11.4.2013, ben può convertirsi in richiesta di indennizzo per l'applicazione di profilo tariffario non richiesto, previsto dall'art. 9, comma 2, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) e per l'effetto riconoscere all'Istante, a questo titolo, l'importo di € 395,00 così determinato: € 2,50 per 158 giorni, dalla data del reclamo (17 luglio 2025) alla data (22 dicembre 2025) in cui l'Istante – come sopra evidenziato - ha potuto effettivamente conoscere le ragioni delle modifiche contrattuali e, quindi, effettuare le scelte per lui più convenienti. Non può invece accogliersi la domanda di riattivazione dell'offerta precedente e dei relativi costi, atteso che – come dichiarato dall'Operatore – essa non è più ripristinabile.

DETERMINA

- Fastweb SpA (Vodafone - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/11/2025, è tenuta a rimborsare le somme fatturate in eccesso a decorrere dalla bolletta del 1° agosto 2025 n. XXXXXXXXX fino al 22 dicembre 2025; a corrispondere l'importo di € 395,00 (trecentonovantacinque/00), a titolo di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, oltre agli interessi legali maturati dalla data della domanda fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di relativa notifica.

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI