AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 81/2026

[redacted] / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/852438/2026)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del 12/11/2026;

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 l'istanza di [redacted] del 23/06/2026 acquisita con protocollo n. 0231080 del 23/06/2026;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, sig. [redacted], titolare dell'utenza telefonica fissa n. [redacted] e dell'utenza mobile n. [redacted] ha presentato in data 23 giugno 2026 istanza di definizione della controversia nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A. - Vodafone – Ho.Mobile – Teletu - (di seguito FASTWEB SPA), lamentando

l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle contrattualmente pattuite, la mancata disponibilità delle fatture in formato elettronico e il malfunzionamento del servizio dati associato alla SIM mobile. In particolare, l'istante ha rappresentato di aver sottoscritto un contratto relativo all'offerta "Internet Unlimited", con previsione di un canone mensile pari a Euro 20,90, che, secondo quanto sostenuto, avrebbe dovuto rimanere invariato per tutta la durata del rapporto contrattuale. Ha quindi contestato l'emissione della fattura n. TG [redacted]01, riscontrata in data 20 maggio 2026, recante un importo di Euro 23,95, superiore rispetto al canone precedentemente applicato. A sostegno della propria contestazione, l'istante ha prodotto uno screenshot dell'area riservata Vodafone, dal quale risulta un'offerta denominata "Internet Unlimited Special Edition", indicata come attiva dal 28 settembre 2025, con canone mensile di Euro 20,90. L'utente ha sostenuto di non aver mai prestato il proprio consenso alla modifica delle condizioni economiche e di non aver ricevuto alcuna preventiva comunicazione dell'aumento tariffario. Ha inoltre lamentato la mancata trasmissione delle fatture in formato PDF al proprio indirizzo di posta elettronica, rappresentando che l'applicazione My Vodafone, attraverso la quale avrebbe dovuto consultare la documentazione contabile, sarebbe risultata malfunzionante e inaccessibile per un periodo prolungato. Con riferimento alla SIM dati n. [redacted] l'istante ha lamentato la mancata disponibilità del traffico Internet illimitato che assume essere compreso nell'offerta contrattuale, lamentando altresì comportamenti ostruzionistici da parte del servizio di assistenza clienti. Sulla base di tali circostanze, ha richiesto: 1. il ripristino delle condizioni economiche originarie, con applicazione del canone mensile di Euro 20,90; 2. lo storno e il rimborso delle somme fatturate in eccedenza rispetto al predetto importo; 3. la trasmissione delle fatture in formato elettronico al proprio indirizzo email; 4. la risoluzione del disservizio lamentato sulla SIM dati n. [redacted]; 5. il risarcimento dei danni asseritamente subiti in conseguenza delle condotte contestate all'operatore. Nell'istanza di definizione l'utente ha quantificato complessivamente le proprie pretese economiche in Euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

FASTWEB SPA con la comparsa ha contestato la fondatezza delle pretese formulate dall'istante, sostenendo la regolarità delle condizioni economiche applicate e delle comunicazioni relative alla modifica contrattuale. In particolare, l'operatore ha rappresentato che il contratto sottoscritto dall'utente prevedeva un vincolo di mantenimento del prezzo per un periodo determinato di 24 mesi, decorso il quale sarebbe stato possibile procedere alla modifica delle condizioni economiche nel rispetto della disciplina applicabile. A sostegno della propria posizione, ha richiamato la comunicazione contenuta nella fattura emessa il 21 marzo 2026, con la quale era stato preannunciato l'adeguamento del canone mensile a decorrere dal 15 maggio 2026. L'operatore ha inoltre evidenziato che nella medesima comunicazione era stata riconosciuta all'utente la possibilità di recedere dal contratto o di migrare verso altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 30 maggio 2026. FASTWEB SPA ha sostenuto che l'istante non avrebbe esercitato tale facoltà, mantenendo attivo il

rapporto contrattuale. Con riferimento alle ulteriori contestazioni, l'operatore ha eccepito la carenza di elementi probatori idonei a dimostrare il malfunzionamento dell'applicazione My Vodafone e del servizio dati associato alla SIM mobile, nonché l'assenza di adeguata documentazione relativa alle segnalazioni asseritamente effettuate. Quanto all'attività istruttoria, si rileva che il procedimento è stato preceduto dal tentativo obbligatorio di conciliazione, conclusosi senza accordo in data 18 giugno 2026. Le precedenti udienze di discussione sono state oggetto di rinvio su richiesta della parte istante. L'udienza si è tenuta in data 29 ottobre 2026. Nonostante i rinvii precedentemente richiesti, l'istante non ha partecipato alla discussione.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato B alla delibera AGCOM n. 194/23/CONS. Per i motivi che seguono, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. - Sulla modifica delle condizioni economiche contrattuali La domanda relativa al ripristino del canone mensile di Euro 20,90 deve essere esaminata alla luce delle condizioni contrattuali sottoscritte dall'utente e della documentazione relativa alla successiva modifica tariffaria. Dall'esame del documento contrattuale datato 17 ottobre 2023 emerge che l'istante aveva aderito all'offerta “Internet Unlimited”, caratterizzata da un costo ricorrente e dall'applicazione di specifici sconti commerciali. Il medesimo documento prevede espressamente che l'offerta rientri nella promozione denominata “Prezzo Bloccato 24 mesi”, in forza della quale l'operatore si impegnava a non effettuare modifiche unilaterali al prezzo mensile per un periodo di 24 mesi. Diversamente da quanto sostenuto dall'istante, la documentazione contrattuale non contiene una clausola di immodificabilità perpetua del corrispettivo, ma un impegno temporalmente circoscritto. Considerato che il contratto prodotto reca la data del 17 ottobre 2023, il periodo di 24 mesi risultava decorso anteriormente alla modifica tariffaria applicata nel maggio 2026. Occorre inoltre rilevare che l'articolo 98-septies decies del decreto legislativo n. 259/2003, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, disciplina le modifiche delle condizioni contrattuali, prevedendo specifici obblighi informativi a carico degli operatori e riconoscendo agli utenti il diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione in caso di modifiche non accettate, salve le eccezioni previste dalla legge. Sul punto, si richiama la delibera CORECOM Lombardia n. 31/2024/DEF, nella quale è stato esaminato un aumento del canone mensile comunicato preventivamente dall'operatore mediante apposita informativa inserita in fattura. In tale pronuncia è stato valorizzato il rispetto degli obblighi di comunicazione preventiva della modifica contrattuale, con espressa indicazione della decorrenza della variazione e della facoltà dell'utente di recedere dal rapporto senza penali né costi di disattivazione. L'orientamento richiamato evidenzia che la modifica unilaterale delle condizioni economiche non costituisce, di per sé, un inadempimento contrattuale, qualora venga esercitata nel rispetto della disciplina applicabile e degli obblighi informativi previsti a tutela dell'utente. Nel caso in esame, dalla fattura n. TG [redacted] 61, emessa il 21 marzo

2026, risulta che l'operatore aveva inserito una specifica comunicazione concernente la modifica delle condizioni economiche dell'offerta di rete fissa. In particolare, nella sezione “Comunicazioni importanti”, veniva indicato che, a decorrere dal 15 maggio 2026, il corrispettivo mensile dell'offerta sarebbe stato modificato, con contestuale riconoscimento della facoltà di recedere dal contratto o di migrare verso altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 30 maggio 2026. La comunicazione riportava altresì le modalità attraverso le quali l'utente avrebbe potuto esercitare tale diritto. La documentazione acquisita dimostra pertanto che l'operatore aveva predisposto una comunicazione preventiva della modifica tariffaria, indicando la relativa decorrenza e le facoltà riconosciute al cliente. Quanto allo screenshot dell'applicazione Vodafone prodotto dall'utente, si osserva che lo stesso riporta un'offerta denominata “Internet Unlimited Special Edition”, indicata come attiva dal 28 settembre 2025, con canone mensile di Euro 20,90. Tale elemento documentale attesta la visualizzazione delle condizioni economiche nell'area riservata dell'utente, ma non consente, isolatamente considerato, di dimostrare la stipulazione di un nuovo contratto contenente un ulteriore vincolo di immodificabilità del prezzo. In particolare, non risulta acquisita una proposta contrattuale successiva a quella del 17 ottobre 2023, né altra documentazione idonea a dimostrare l'assunzione, da parte dell'operatore, di un nuovo impegno a mantenere invariato il corrispettivo per un ulteriore periodo. Pertanto, alla luce della documentazione contrattuale disponibile e della comunicazione preventiva della modifica tariffaria, non risultano elementi sufficienti per accertare l'illegittimità dell'aumento contestato. La domanda di ripristino del canone mensile di Euro 20,90 deve conseguentemente essere rigettata. - Sulla richiesta di storno e rimborso delle maggiorazioni tariffarie La domanda di storno e rimborso delle somme asseritamente fatturate in eccedenza non può trovare accoglimento. L'istante ha contestato l'applicazione del canone mensile di Euro 23,95 in luogo del precedente importo di Euro 20,90, individuando una differenza pari a Euro 3,05 mensili. Tuttavia, come precedentemente rilevato, la documentazione contrattuale acquisita non dimostra l'esistenza di un vincolo perpetuo di immodificabilità del corrispettivo. Risulta, invece, che l'operatore aveva comunicato la modifica tariffaria prima della relativa decorrenza, riconoscendo all'utente la facoltà di recedere dal rapporto contrattuale. Anche sotto tale profilo, trova applicazione l'orientamento espresso nella richiamata delibera CORECOM Lombardia n. 31/2024/DEF, secondo cui la variazione economica correttamente comunicata, nel rispetto degli obblighi informativi e del diritto di recesso, non comporta automaticamente l'indebita fatturazione dei nuovi corrispettivi. Nel caso concreto, non emergono elementi sufficienti a qualificare la maggiorazione contestata come indebita. Inoltre, lo screenshot dell'applicazione Vodafone, pur riportando il precedente importo di Euro 20,90, non costituisce prova sufficiente dell'illegittimità della successiva fatturazione, non essendo accompagnato da documentazione contrattuale attestante l'esistenza di condizioni economiche immodificabili alla data dell'aumento. Ne consegue che la domanda di storno e rimborso delle maggiorazioni tariffarie deve essere rigettata. - Sulla mancata trasmissione delle fatture in formato elettronico. La domanda relativa alla mancata trasmissione delle fatture in formato PDF all'indirizzo email dell'utente non può trovare accoglimento nei termini richiesti. L'istante ha lamentato l'impossibilità di consultare regolarmente la

documentazione contabile attraverso l'applicazione My Vodafone, sostenendo che il servizio sarebbe risultato malfunzionante per un periodo prolungato. Tuttavia, dalla documentazione acquisita non emergono elementi sufficienti a dimostrare l'esistenza di uno specifico obbligo contrattuale dell'operatore di trasmettere mensilmente le fatture mediante posta elettronica, anziché attraverso gli altri canali di messa a disposizione previsti dal rapporto contrattuale. Non risultano inoltre documentati, con sufficiente precisione, i singoli episodi di malfunzionamento dell'applicazione, la relativa durata e le eventuali richieste di assistenza formulate dall'utente. La circostanza che l'utente preferisca ricevere le fatture mediante email non comporta, di per sé, l'obbligo dell'operatore di adottare tale modalità in assenza di una specifica previsione contrattuale o regolamentare applicabile. Resta fermo l'obbligo dell'operatore di garantire all'utente la conoscibilità della documentazione contabile e la trasparenza delle informazioni relative ai corrispettivi applicati. Nel caso concreto, tuttavia, non risultano acquisiti elementi sufficienti per accertare un inadempimento specifico e per disporre l'adozione della modalità di trasmissione richiesta. La domanda deve pertanto essere rigettata. - Sul dedotto malfunzionamento della SIM dati. La domanda relativa al malfunzionamento del servizio dati associato alla SIM n. [redacted] non può trovare accoglimento. L'istante ha lamentato la mancata disponibilità del traffico Internet illimitato che assume essere compreso nell'offerta contrattuale, senza tuttavia fornire elementi sufficientemente circostanziati in ordine alla natura del disservizio. In particolare, non risultano individuati con precisione la data iniziale e finale del malfunzionamento, le modalità con le quali lo stesso si sarebbe manifestato e l'effettiva incidenza sulla fruizione del servizio. Non risulta inoltre acquisita documentazione contrattuale sufficiente a dimostrare le specifiche condizioni economiche e tecniche applicabili alla SIM dati, con particolare riferimento alla quantità di traffico disponibile e alle eventuali limitazioni previste dall'offerta. Sul punto, si richiama la determina CORECOM Campania del 24 aprile 2024, relativa al procedimento GU14/659999/2024, nella quale è stata ribadita la necessità che le contestazioni relative ai disservizi siano sufficientemente circostanziate e supportate da elementi documentali idonei a consentire la ricostruzione della natura, delle modalità e della durata del malfunzionamento. In tale pronuncia vengono richiamati gli orientamenti espressi dall'AGCOM nelle delibere nn. 114/18/CIR, 161/16/CIR e 165/20/CIR, in materia di accertamento dei disservizi e di valutazione delle risultanze istruttorie. L'orientamento richiamato risulta pertinente al caso in esame, nel quale la contestazione relativa alla SIM dati non consente di individuare con sufficiente precisione il periodo interessato e le specifiche prestazioni contrattuali asseritamente non erogate. In materia di indennizzi, assume inoltre rilievo l'articolo 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 347/18/CONS, che esclude gli indennizzi regolamentari qualora l'utente non abbia segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne sia venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso delle somme indebitamente corrisposte. Nel caso in esame, non risultano documentalmente comprovate segnalazioni sufficientemente circostanziate e tempestive relative al malfunzionamento denunciato. L'assenza di elementi idonei a individuare la natura, la durata e l'effettiva consistenza del disservizio non consente pertanto di accertare una specifica fattispecie indennizzabile. Ne consegue che la

domanda relativa al malfunzionamento della SIM dati deve essere rigettata. - Sulle contestazioni relative al servizio di assistenza clienti L'istante ha lamentato comportamenti ostruzionistici da parte degli operatori del servizio di assistenza clienti, sostenendo che alcune conversazioni telefoniche sarebbero state interrotte senza consentire la risoluzione delle problematiche segnalate. Tuttavia, tali contestazioni risultano formulate in termini generici e non sono accompagnate da elementi probatori sufficienti a individuare specifici episodi di inadempimento, le relative date e le conseguenze concretamente prodotte. La mera allegazione di comportamenti non collaborativi da parte del personale addetto all'assistenza non consente, in assenza di ulteriori riscontri, di accertare una violazione contrattuale o regolamentare autonomamente indennizzabile. Si rileva, peraltro, che l'istante ha documentato l'invio di un reclamo formale mediante posta elettronica certificata, regolarmente consegnato all'operatore in data 2 giugno 2026, avente a oggetto la contestazione dell'aumento del canone mensile e la richiesta di rettifica della fatturazione. Tale circostanza smentisce l'affermazione dell'operatore circa l'assoluta assenza di reclami scritti, ma non costituisce, di per sé, prova della fondatezza delle contestazioni formulate. Deve altresì evidenziarsi che l'istante ha esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 18 giugno 2026, conclusosi con esito negativo, e ha successivamente presentato l'istanza di definizione in data 23 giugno 2026, senza attendere il decorso del termine ordinario per il riscontro al reclamo del 2 giugno 2026. Pertanto, alla data di attivazione delle predette procedure, l'operatore non aveva ancora avuto a disposizione l'intero termine previsto per fornire riscontro alla segnalazione e valutare le richieste di rettifica avanzate dall'utente. Alla luce delle considerazioni che precedono, in assenza di elementi oggettivi idonei a dimostrare specifiche violazioni degli obblighi contrattuali o regolamentari da parte dell'operatore, anche le doglianze relative al servizio di assistenza clienti devono essere rigettate. - Sulla richiesta di risarcimento dei danni. La richiesta di risarcimento dei danni formulata dall'istante non può essere accolta nell'ambito del presente procedimento. Ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato B alla delibera AGCOM n. 194/23/CONS, la definizione della controversia è finalizzata all'adozione dei provvedimenti rientranti nelle competenze dell'Autorità, tra cui il rimborso delle somme non dovute e la corresponsione degli indennizzi previsti dalla disciplina contrattuale o regolamentare. La liquidazione del danno patrimoniale o non patrimoniale, invece, appartiene alla competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria. Resta pertanto salva la facoltà dell'istante di far valere nelle competenti sedi giurisdizionali eventuali ulteriori pretese risarcitorie.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'istante [redacted] del 23/06/2026, per i motivi 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.

Napoli, lì 12/11/2026

F.to

La Relatrice del Comitato

Avv. Carolina Persico

F.to

La PRESIDENTE

Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

F.to

La Dirigente ad interim

Dott.ssa Vincenza Vassallo