

DELIBERA N. 48/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / FASTWEB XXX

(GU14/839889/2026)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/10/2026;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 14/05/2026 acquisita con protocollo n. 01XXX2 del 14/05/2026;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile di Settore, Dott.ssa Caterina Brancaleoni;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/10/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Fastweb XXX, di seguito Fastweb, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 14/05/2026; l'udienza di conciliazione paritetica si è svolta in data 11/05/2026), quanto segue.

“La Sig.ra XXX era cliente Vodafone con offerta Vodafone Red Abbonamento.

L'offerta prevedeva chiamate e SMS illimitati.

Ciò nonostante, nelle fatture XXX del 9/1/2026 e XXX del 7/2/2026 sono stati addebitati rispettivamente € 788,90 (€ 751,42 per sms di cui € 23,52 v/estero e € 37,44 per chiamate nazionali) ed € 190,96 (di cui € 189,95 per sms ed € 1 per chiamate nazionali), importi chiaramente non dovuti.

Anche perché dal Servizio Clienti ha appreso che si trattava di un'anomalia del sistema: ogni singolo messaggio veniva infatti replicato in molteplici messaggi.

Nel gennaio 2026 Vodafone ha comunicato alla Sig.ra XXX di aver modificato il piano tariffario per ovviare a questo inconveniente ma è rimasto tutto come prima.

Alla base resta comunque il fatto che il contratto prevede sms illimitati.

La ns associata ha immediatamente aperto una segnalazione (ID 2601XXXX029) e ha fatto seguito con numerosi solleciti.

Il rimborso più volte assicurato non è mai stato effettuato.

In data 12/2/2026 ha anche inviato raccomandata rimasta senza riscontro.

Il nostro reclamo del 12/3/2026 non è stato accolto motivando col fatto che è stato riscontrato un utilizzo non conforme ai parametri indicati.

La conciliazione paritetica si è conclusa senza alcun accordo.”

Ciò premesso, l’istante chiede:

“1) rimborso dei costi variabili sopra descritti addebitati nelle fatture citate in quanto: - il contratto prevede minuti ed sms illimitati - il numero degli sms fatturato è dipeso unicamente da un errore del sistema (come confermato dagli operatori Vodafone) che ha replicato più volte ogni messaggio (al riguardo alleghiamo evidenza di quanto avvenuto il 31/12/2025 – non sono disponibili altri dati in considerazione del fatto che la Sig.ra XXX non può più accedere alla sua area privata non essendo più cliente Vodafone – ha già inoltrato richiesta per ottenere dettaglio completo di tutti gli sms addebitati) e non da illecito comportamento della ns associata;

2) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12/2/2026 della nostra associata.”

Segnala i seguenti disservizi:

(utenza XXXXXX) contestazione fatture (data reclamo: 12/02/2026).

2. La posizione dell’operatore

Fastweb, costituitasi con memoria del 26/06/2026, “eccepisce l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXX e nella fatturazione emessa.

Invero, come altresì già rappresentato in fase di conciliazione, a seguito delle verifiche effettuate è stato riscontrato un utilizzo non conforme ai parametri indicati che ha comportato, pertanto, l'applicazione del relativo costo degli sms previsto dal piano.

Risulta, difatti, che sia stata superata la soglia limite di traffico (minuti/sms) impostata sulle promozioni bundle illimitate, quale è la promozione “Red Vodafone”, per garantire un utilizzo trasparente, corretto e lecito in conformità alle condizioni generali di contratto.

Si rende noto, altresì, che in base alle condizioni generali di contratto, sussiste una politica di corretto utilizzo applicata alle promozioni con traffico illimitato, la quale ha il fine di assicurare un utilizzo corretto, lecito e conforme alle suddette condizioni generali.

Non si riscontrano, pertanto, anomalie nella fatturazione né errori procedurali.

La fatturazione emessa relativa al numero XXX è, quindi, legittima e corretta, come ribadito mediante apposita nota informativa (all. 1).

Priva di rilievo giuridico, dunque, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante."

"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."

"In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.

L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che:

"se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

"Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto."

Per tutto quanto sin qui esposto, Fastweb contesta le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. La replica dell'istante

In data 29/06/2026, l'istante ha depositato le seguenti controdeduzioni.

"1. IL CONTRATTO PREVEDEVA SMS ILLIMITATI

La documentazione contrattuale allegata (immagine 4 e 5) dimostra inequivocabilmente che il piano Vodafone Red Abbonamento includeva SMS illimitati verso tutti i numeri mobili nazionali e SMS internazionali illimitati dall'Italia verso Paesi dell'Unione Europea, Svizzera, USA e Canada.

Fastweb non può quindi invocare il superamento di una soglia limite per traffico SMS, poiché il contratto non prevedeva alcun limite agli SMS.

La politica di “corretto utilizzo” richiamata nella memoria non può derogare a ciò che è contrattualmente garantito in forma scritta all’utente.

2. L’ANOMALIA DEL 31 DICEMBRE: 7 SMS ALLA STESSA ORA (11:32)

Elemento dirimente: gli allegati 6 e 7 mostrano che il 31 dicembre alle ore 11:32 risultano partiti 7 SMS consecutivi tutti allo stesso numero (00XXXXXX) tutti classificati come “Extra” tutti nello stesso minuto.

Questo dato è tecnicamente anomalo per diverse ragioni: - Impossibilità tecnica di un invio volontario multiplo simultaneo. Un utente non può umanamente inviare 7 SMS distinti nello stesso minuto allo stesso numero. - La classificazione “Extra” è applicata impropriamente. Se il contratto prevede SMS illimitati, la voce “Extra” non dovrebbe comparire per nessun SMS verso numeri nazionali. - Il prefisso 0039 indica un numero italiano chiamato in formato internazionale. Il numero destinatario inizia con **0039**, ovvero il prefisso internazionale dell’Italia. Si tratta dunque di un numero mobile italiano. Il piano prevedeva espressamente SMS illimitati verso numeri mobili nazionali, anche se composti in formato internazionale. Applicare un costo “Extra” è privo di fondamento contrattuale.

3. RIBALTAMENTO DELL’ONERE DELLA PROVA

Fastweb afferma genericamente il “superamento della soglia” ma non ha prodotto documentazione analitica che dimostri:

- quale soglia sarebbe stata superata
- in quale periodo
- per quale tipologia di traffico.

Al contrario, è la ricorrente ad avere prodotto prove documentali concrete, la schermata del traffico SMS che dimostra l’anomalia del 31 dicembre.

4. SULL’ART. 1227 C.C. (concorso di colpa)

L’argomento di Fastweb sul concorso di colpa dell’utente è inapplicabile: la Sig.ra XXX non poteva “evitare il danno con ordinaria diligenza” poiché il contratto le garantiva SMS illimitati.

Non vi era alcun motivo per cui dovesse limitare l’invio di SMS o monitorare un limite che contrattualmente non esisteva.

Si chiede al Corecom di accertare che la fatturazione degli SMS come “Extra” è contraria alle condizioni contrattuali sottoscritte, di ordinare il rimborso degli importi addebitati e di riconoscere l’indennizzo previsto dalla normativa Agcom per fatturazione errata.”

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere accolte parzialmente come di seguito precisato.

L’istante contesta le fatture XXX del 9/1/2026 e XXX del 7/2/2026, all’interno delle quali ritiene siano stati addebitati importi non dovuti.

Rispetto ad essi, l’operatore evidenzia in memoria che “a seguito delle verifiche effettuate è stato riscontrato un utilizzo non conforme ai parametri indicati che ha comportato, pertanto, l’applicazione del relativo costo degli sms previsto dal piano.

Risulta, difatti, che sia stata superata la soglia limite di traffico (minuti/sms) impostata sulle promozioni bundle illimitate, quale è la promozione “Red Vodafone”, per garantire un utilizzo trasparente, corretto e lecito in conformità alle condizioni generali di contratto.

Si rende noto, altresì, che in base alle condizioni generali di contratto, sussiste una politica di corretto utilizzo applicata alle promozioni con traffico illimitato, la quale ha il fine di assicurare un utilizzo corretto, lecito e conforme alle suddette condizioni generali.

Non si riscontrano, pertanto, anomalie nella fatturazione né errori procedurali.

La fatturazione emessa relativa al numero XXX è, quindi, legittima e corretta, come ribadito mediante apposita nota informativa (all. 1).

Priva di rilievo giuridico, dunque, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante.”

Pertanto, tali affermazioni, relative, in particolare, all’asserito utilizzo non conforme ai parametri indicati e al superamento della soglia limite di traffico (minuti/sms) impostata sulle promozioni bundle illimitate, non risultano suffragate da alcuna documentazione dal medesimo prodotta, il cui onere probatorio, dunque, non può dirsi assolto.

In relazione agli importi fatturati nei conti oggetto di contestazione, giova il richiamo a quel consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l’entità periodica della somministrazione ma solo un atto unilaterale di

natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

In relazione a tanto, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura; in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato.

Per questi motivi, Fastweb provvederà allo storno e/o rimborso (benché agli atti non risulti alcuna prova di pagamenti effettuati a tal titolo) degli importi addebitati in fattura in ragione dell'affermato, ma non provato, "utilizzo non conforme" dei servizi fruiti (richiesta sub 1)).

Non può essere invece accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12/2/2026 (richiesta sub 2)), da ritenersi assorbita nell'accoglimento della richiesta sub 1), relativa al disservizio principale (addebito di costi non dovuti).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Fastweb XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Fastweb XXX è tenuta allo storno e/o rimborso (benché agli atti non risulti alcuna prova di pagamenti effettuati a tal titolo) degli importi addebitati in fattura XXX del 9/1/2026 e XXX del 7/2/2026 in ragione dell'affermato, ma non provato, "utilizzo non conforme" dei servizi fruiti.

3. Fastweb XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente delibera dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

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.

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.

Bologna, 14/10/2026

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca