

DELIBERA N. 66/2026

**XXXXXX / FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/833258/2026)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/10/2026;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione *“Corecom Puglia”* alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province Autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022; RICHIAMATA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Puglia” del 03/11/2023;

VISTA l’istanza di XXXXX del 22/04/2026 acquisita con protocollo n. 0150099 del 22/04/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Studio e supporto alla trattazione del contenzioso in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "La società a seguito del passaggio a Fastweb avvenuto per fusione societaria nonostante il pregresso piano tariffario con Vodafone, ha subito un aumento esponenziale di costi per traffico extra soglia di cui non è stato edotto con alcun messaggio. Oltretutto il traffico roaming era bloccato. Per tale motivo, ha ricevuto una bolletta esorbitante nonostante i consumi intorno ad € 400-500 per tutte le utenze sim e dati di cui dispone, fondamentali per la propria attività. A causa della applicazione di costi non dovuti contesta anche la successiva bolletta". In ragione di quanto sopra esposto l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno integrale fattura ricevuta ed in particolare le voci afferenti traffico extra soglia non specificato in fattura e addebitato in modo differente dal precedente gestore che prevedeva tariffa conveniente e flat. II. Indennizzo per mancata trasparenza, modifiche unilaterali tariffe, omesso preavviso circa il superamento della soglia di consumi, roaming.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Fastweb pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate dall'istante, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nello specifico, difatti, come peraltro già rappresentato al cliente in fase di conciliazione, la scrivente società precisa di aver provveduto ad applicare correttamente i costi previsti in caso di utilizzo dei servizi all'estero (all. 1). Non solo. Fastweb, a ben vedere, ha altresì comunicato alla ******, mediante note informative sull'utenza 334*****67, il dettaglio delle tariffe che sarebbero state applicate in ogni singolo Stato visitato, come da schermate di seguito accluse nonché depositate in piattaforma (all. 2): La fattura AS00159194, pertanto, appare corretta e dovuta a favore di Fastweb, come inoltre confermato mediante apposita nota informativa a riscontro del reclamo ricevuto (all. 3 e 4). 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”. La società convenuta, nel ricusare ogni responsabilità a proprio carico, conclude per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. Con riferimento alla richiesta sub I), si osserva quanto segue. L’istante contesta la presenza, nella fattura AS00159194 del 22 gennaio 2026, di 32 addebiti pari ad euro 35,00 ciascuno, per l’importo complessivo di euro 1.120,00, riguardanti l’opzione “Smart Passport Zero XXL – traffico roaming EXTRA UE – Turchia”, attiva sull’utenza 334*****67, relativamente al periodo 15.12.2025 – 16.01.2026. Dalla disamina documentale risulta la richiesta di chiarimenti inviata dall’istante con PEC del 22.01.2026, cui l’operatore, con PEC del 03.02.2026, ha risposto confermando la correttezza degli importi fatturati ed evidenziando l’invio di SMS informativi in occasione delle connessioni o delle chiamate effettuate tramite operatore estero. Nella memoria depositata tramite legale in data 19.05.2026, l’istante ha inoltre dichiarato di avere disattivato il traffico dati in roaming e di non avere ricevuto alcun avviso, senza tuttavia produrre documentazione idonea a comprovare l’effettiva impostazione, sull’utenza interessata, di un blocco del traffico dati in roaming nel periodo oggetto di contestazione. Di contro, l’operatore ha prodotto copia di n. 9 SMS aventi il medesimo contenuto, nonché copia di una schermata denominata “Welcome SMS & Alert Roaming”, recante la data 15.12.2025 e il numero dell’utenza oggetto di contestazione. Si osserva, in particolare, che uno dei suddetti SMS risulta inviato in data 15.12.2025, alle ore 10:44, con stato di consegna “SUCCESS”, e reca l’indicazione dell’opzione Smart Passport, comprensiva di 200 minuti, 200 SMS e 200 MB fino alle ore 24:00, al costo di euro 35,00 in caso di utilizzo, con relativo addebito mediante ricarica automatica al primo evento di roaming. La comunicazione indica, inoltre, il meccanismo di attivazione delle successive ricariche al raggiungimento delle soglie previste, nonché le modalità per bloccare il traffico all’estero o disattivare il traffico dati in roaming. Il gestore ha, altresì, prodotto la sintesi contrattuale e le condizioni economiche allegate, nelle quali risulta prevista l’opzione “Smart Passport Zero XXL” per i Paesi extra UE, nonché il relativo meccanismo di attivazione dei gettoni. Le suddette condizioni prevedono, in caso di esaurimento delle soglie comprese nel singolo gettone, l’attivazione di ulteriori gettoni di pari contenuto e importo, fino a un massimo di quattro nell’arco della medesima giornata. Dall’esame della fattura oggetto di contestazione si rileva, inoltre, che il dato di 1.782 MB di traffico internet all’estero, richiamato

dall'istante nella memoria difensiva, risulta riportato nella sezione "Traffico incluso", distinta dalla sezione "Costi variabili", nella quale sono invece esposte n. 32 ricariche "Smart Passport Zero XXL (traffico roaming extra Ue – Turchia)" distribuite nell'arco di n. 25 giornate, con due o tre addebiti giornalieri in alcune date. Tale distinta collocazione non consente, di per sé, di stabilire una diretta corrispondenza tra il traffico indicato e gli addebiti contestati. Sulla base degli elementi acquisiti agli atti, gli addebiti contestati trovano riscontro nelle condizioni economiche dell'opzione prodotte dal gestore e nelle comunicazioni fornite all'utenza. Quanto all'ulteriore contestazione contenuta nella memoria del 19.05.2026, in ordine all'eliminazione degli sconti, previsti nelle precedenti fatture (tra cui, in atti, la fattura n. AR03624074 del 23 novembre 2025), si rileva l'avviso presente alla pagina 3 del riepilogo delle condizioni contrattuali accluse alla proposta di abbonamento, sottoscritta dall'istante in data 10.01.2024, in base al quale: "Il canone delle sue offerte mobile e fissa sottoscritte a partire dal 2 Agosto 2023 aumenterà di un importo predefinito dopo 12 e 24 mesi dalla data di attivazione o di rinnovo, ove previsto nei materiali messi a disposizione (tra cui Sintesi Contrattuale e pagina dedicata voda.it/infocanone). Agli importi sopra indicati si applicheranno gli ulteriori sconti indicati nell'Allegato 1. In caso di applicazione di uno sconto, il cliente potrà goderne per la durata dello sconto medesimo. Alla scadenza di tale durata, in caso di prosecuzione della validità del contratto, il cliente perderà lo sconto e pagherà il canone a prezzo pieno". Pertanto, nel caso in esame, la previsione relativa alla cessazione dello sconto risulta contenuta nella documentazione contrattuale prodotta in atti e non appare riconducibile a una modifica unilaterale delle condizioni economiche, con conseguente obbligo, in capo al gestore, di preavviso di trenta giorni e diritto di recesso dell'istante. Alla luce delle evidenze documentali, la richiesta sub I) non può trovare accoglimento. La richiesta sub II) non può essere accolta per le ragioni che seguono. Le contestazioni formulate dall'istante in relazione alla mancata trasparenza, alle modifiche delle condizioni economiche, all'omesso preavviso circa il superamento della soglia di consumo e al roaming non risultano riconducibili, sulla base degli elementi acquisiti agli atti e per le specifiche circostanze oggetto del procedimento, ad alcuna delle fattispecie indennizzabili previste dall'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Quanto, invece, alle ulteriori domande di indennizzo per l'interruzione delle linee di rete fissa, nonché alle correlate richieste di storno e rimborso dei costi sostenuti per le linee sostitutive, formulate nella memoria depositata in data 19.05.2026, le stesse non possono costituire oggetto di valutazione nel presente procedimento. Tali domande, infatti, non risultano espressamente formulate nel formulario GU14 relativo al presente procedimento di definizione, che concerne il servizio di telefonia mobile, né risultano essere state prospettate nell'istanza di avvio del prodromico procedimento di conciliazione.

DELIBERA

Articolo 1

- 1. L'istanza non può trovare accoglimento.**

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.

Bari, 20 ottobre 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo