

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/807614/2026****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Fastweb SpA (già Vodafone SpA -
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 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 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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 26/01/2026 acquisita con protocollo n. 0024709 del 26/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. XXXX XXXX, di seguito solo cliente, utente e/o istante, con la presente procedura ha contestato all'operatore Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu) di seguito solo Fastweb o operatore o società, per l'utenza XXXXXXXXX l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto. Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato di aver attivato in data 28/06/2024 l'offerta "Vodafone Silver" al costo di euro 5,00 al mese ma in data 12/11/2024 l'offerta è stata disattivata dall'operatore e sostituita con altra offerta. A seguito della segnalazione n. 1036818681 la società telefonica ha riattivato nuovamente l'offerta mensile "Vodafone Silver" al costo di euro 5,00 ed ha rimborsato l'imporo di euro 15,96. Nel corso del 2025, ovvero in data 17/03/2025, la società telefonica, in assenza del dovuto preavviso, ha ancora una volta disattivato l'offerta in uso ed ha attivato l'offerta "Vodafone Silver Light" ad un costo mensile di euro 10,96. Dopo i reclami sporti sia al call-center che con PEC l'operatore ha comunicato che l'offerta "Vodafone Silver" non sarebbe stata attivata al prezzo corretto e che il reale costo mensile sarebbe stato di euro 10,96. Nel proseguo ha dichiarato che, a fronte del perdurare delle irregolarità segnalate, nella data del 07/08/2025 ha

migrato (MNP) la sim XXXXXXXXX ad altro operatore. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1) la restituzione dei canoni mensili pagati difforni da quelli pattuiti; 2) l'indennizzo per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; 3) l'indennizzo per l'attivazione di un profilo tariffario non richiesto; 4) l'indennizzo per la modifica delle condizioni contrattuali; 5) l'indennizzo per l'insoddisfacente gestione dei reclami; 6) il rientro in Vodafone Italia S.p.A. (oggi Fastweb SpA) dell'utenza con riattivazione dell'offerta concordata o di una con contenuti analoghi al costo mensile di euro 5,00 al mese, e con impegno del gestore telefonico di mantenere le condizioni contrattuali ed economiche per un congruo periodo. In sede di controdeduzioni, il cliente ha contestato le dichiarazioni rese dalla società resistente ed ha argomentato, in sintesi, quanto di seguito. In via preliminare ha eccepito la documentazione all'uopo prodotta (videata di sistema) atteso che il numero telefonico ivi indicato è incompleto e che l'unica dicitura valorizzata come "Addebito serv-promo NPR", riportata come "Tipo Ricarica", non consente di comprendere quale offerta ha concretamente generato gli addebiti, né a quale titolo quest'ultimi siano stati effettuati. Nei fatti, il documento in questione non indica elementi certi e specifici in ordine all'effettiva permanenza della medesima offerta sull'utenza XXXXXXXXX. Mentre, in relazione alla dichiarazione resa dall'operatore che l'offerta "Vodafone Silver" sarebbe stata immediatamente ripristinata e sarebbe rimasta invariata dal 12/11/2024, ha argomentato che tale assunto risulta smentito dai fatti. Infatti, seppur è vero che in occasione della prima disattivazione non autorizzata operata in data 12/11/2024, la società ha ripristinato l'offerta "Vodafone Silver", è altrettanto vero che nei mesi successivi l'utenza è stata interessata da ulteriori cambi di offerta non autorizzati e non comunicati preventivamente. Inoltre, ha asserito che il documento prodotto da Fastweb presenta delle anomalie sia per gli importi addebitati che per le date dei rinnovi, atteso che quest'ultimi non appaiono coerenti con il regolare funzionamento di un'offerta a cadenza mensile. Inoltre, ha segnalato che lo storico ivi indicato si ferma nella data del 04/06/2025 quando invece la sim è passata ad altro gestore nella postuma data del 07/08/2025 e che nel frattempo vi sono stati ulteriori addebiti da parte dell'operatore. Ulteriormente, ha sottolineato che l'offerta "Vodafone Silver Light" è differente, sia in relazione al costo mensile che ai contenuti ed alle stesse condizioni del piano, rispetto all'offerta in uso "Vodafone Silver". In ultimo, ha significato che nell'istanza non ha formulato alcuna richiesta di risarcimento del danno ma di aver richiesto gli indennizzi secondo l' allegato A alla Delibera Agcom 347/18/CONS - Regolamento Indennizzi.

1. L'operatore Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile – Teletu) di seguito società e/o operatore, in sede del contraddittorio ha argomentato, in sintesi, quanto di seguito. In modo preliminare, la società ha evidenziato l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Nello specifico, ha precisato che la promozione "Vodafone Silver", a seguito della segnalazione del cliente, è stata immediatamente ripristinata con annesso riaccredito e tariffazione del canone ad euro 5,00 al mese, come peraltro agevolmente rilevabile dallo storico accluso, in uno alla memoria depositata. Nei fatti, il cliente, ha corrisposto come preventivato e pattuito euro 5,00 al mese pertanto, risulta priva di rilievo giuridico la domanda formulata dallo stesso. Nel merito ha poi eccepito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno fatta in quanto espressamente esclusa dalla normativa Agcom nonché delle richieste formulate a titolo di indennizzo, storno e rimborso poiché, in contrasto rispetto a quanto stabilito dall'art. 20 comma 4 dell'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS che recita.... "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". Nel proseguo, ha argomentato altresì, che nell'istanza manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi nonché delle Delibere dell'Autorità, così come invece richiesto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui allegato B alla Delibera Agcom n. 194/23/CONS. Proseguendo, ha anche evidenziato che il proponente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, in questa sede, comportare una dichiarazione di responsabilità dello scrivente operatore. In ultimo e sotto il profilo amministrativo e contabile, ha precisato che l'utente è attualmente disattivo in quanto l'utenza XXXXXXXXX è stata migrata ad altro gestore telefonico nella data del 07/08/2025. In conclusione e per quanto sopra riportato ed agli atti del fascicolo documentato, la società telefonica ha reiterato tutte le eccezioni sopra esposte ed ha contestato in toto, le dichiarazioni rese

dal cliente e soprattutto, le richieste di indennizzo, di storno e di rimborso ed al chiesto al Corecom il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate, in fatto ed in diritto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento nei confronti della Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni che seguono. In modo preliminare, è rigettata l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore in ordine alla richiesta di risarcimento del danno in quanto l'utente nell'istanza non ha avanzato alcuna richiesta in tal senso. Sempre, in modo preliminare, è dichiarata inammissibile la richiesta dell'istante e di cui al punto 6) considerato che "la richiesta di rientro con l'applicazione di uno specifico profilo tariffario", non può formare oggetto della presente pronuncia atteso che il ripristino di una determinata offerta è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni Generali di Contratto ed in quanto tale, esula dalla cognizione di questo Corecom. Si significa altresì, che non potrà essere oggetto della presente procedura la doglianza relativa alla variazione avvenuta nel corso dell'anno 2024 (12/11/2024) atteso che l'operatore ha provveduto a seguito del reclamo sporto, a ripristinare il piano tariffario ed a rimborsare all'istante le somme versate in eccesso, come per altro dichiarato dallo stesso proponente l'istanza. Premesso quanto sopra, con la presente istanza l'utente ha rappresentato che la Fastweb nella data del 17/03/2025 ha modificato unilateralmente le condizioni economiche della SIM mobile a lui intestata, applicando una tariffa maggiorata rispetto a quella originariamente pattuita, senza procedere ad alcuna preventiva comunicazione. L'operatore, di contro, ha dichiarato di aver gestito le segnalazioni/reclami del cliente e di aver immediatamente ripristinato la promozione "Vodafone Silver" al canone mensile di euro 5,00 riaccreditando nel contempo le somme versate in eccesso così come da storico accluso in uno alla memoria. Si evidenzia al riguardo che tale schermata di sistema (screenshot) non potrà essere presa in considerazione poiché generata dallo stesso operatore come da decisione dell'Autorità (delibera Agcom n. 22/19/CIR). Orbene, dalla disamina della documentazione al fascicolo è risultato che Fastweb è stata inadempiente in relazione all'obbligo informativo su di lei incombente. Infatti, ai sensi dell'art. 6 comma 2 dell'allegato B della delibera Agcom n. 307/23/CONS è previsto testualmente che ".....Gli operatori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni.....". Dall'analisi del carteggio agli atti è risultato che solo in data 08/04/2025 l'operatore in risposta al reclamo sporto dal cliente il 06/04/2025 ha reso l'informativa della variazione contrattuale dichiarando testualmente che "Infine, la informiamo che non è possibile accogliere la richiesta di ripristino della precedente offerta, in quanto non conforme alle condizioni previste"; rinnovata ulteriormente in data 30/07/2025 come da missiva ricevuta dall'utente al successivo reclamo fatto nella data del 25/07/2025. Tali comunicazioni, seppur date, non soddisfano gli obblighi informativi deputati in carico all'operatore; difatti non recitano l'informativa.....del diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni....; come invece dovuto a norma dell'art.6 comma 2 della Delibera sopra meglio indicata. Ne discende pertanto, che l'istante in accoglimento alla richiesta di cui al punto 3) ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 9 comma 2 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS pari ad euro 2,50 al dì, dalla data di modifica del piano tariffario (17/03/2025) alla data di MNP verso altro operatore (07/08/2025) per un totale di 143 giorni e per un importo complessivo di euro 357,50 (trecentocinquantesette/50). Per le medesime ragioni di cui sopra, è accolta la richiesta di cui al punto 1), per cui Fastweb è tenuta a rimborsare all'istante, ove già non provveduto, i maggiori costi pagati dalla data di applicazione del cambio piano tariffario (17/03/2025) fino alla data di passaggio (07/08/2025) dell'utenza XXXXXXXX ad altro operatore (MNP). Mentre, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 5) considerato che dalla documentazione agli atti è risultato che l'operatore telefonico, nei termini indicate nella Carta dei Servizi, ha dato debite risposte ai reclami dell'istante. Parimenti, non possono essere accolte le richieste di cui ai punti 2) e 4) in quanto il disservizio lamentato è relativo unicamente ad profilo tariffario non richiesto così come dichiarato più volte dallo stesso istante.

DETERMINA

- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/01/2026, è tenuta a corrispondere: euro 357,50 (trecentocinquantesette/50) quale indennizzo ai sensi dall'art. 9 comma

2, allegato A alla Delibera n.347/18/CONS; a rimborsare all'istante, ove già non provveduto, i maggiori costi pagati dalla data del 17/03/2025 alla data 07/08/2025; di rigettare le ulteriori richieste.

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
Salvatore Buscemi