

DELIBERA N. 209/26/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 98 – SEDECIES, IN
COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTT. 4, COMMA 1, E 5, COMMA 5,
DELLA DELIBERA N. 23/23/CONS**

(CONTESTAZIONE N. 5/25/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 29 luglio 2026;

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”*, di seguito il *“Codice”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito *“Regolamento”*), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante *“Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dei servizi dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTA la delibera n. 23/23/CONS, dell'8 febbraio 2023, recante “*Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali*”;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/25/DTC, dell'11 ottobre 2025, notificato il successivo 13 ottobre 2025 alla società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0290044 del 13 novembre 2025, con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 25 novembre 2025;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0004969 del 9 gennaio 2026, con cui la società Fastweb S.p.A., incorporante la società Vodafone Italia S.p.A. a decorrere dal 1° gennaio 2026, ha trasmesso una proposta preliminare di impegni ai sensi dell'art. 13 del Regolamento e ha chiesto di essere sentita in una seconda audizione;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 16 gennaio 2026;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0030771 del 30 gennaio 2026, con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

VISTA la nota del 29 giugno 2026, prot. n. 0237209, con cui l'Autorità ha comunicato alla società Fastweb S.p.A. la decisione di inammissibilità della proposta di impegni assunta dal Consiglio all'esito della riunione del 24 giugno 2026;

VISTA la nota, acquisita con prot. n. 0277243 del 24 luglio 2026, con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria conclusiva rispetto alla condotta oggetto di contestazione;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In data 20 maggio 2025, è pervenuta una segnalazione da parte di un utente con riferimento alle condizioni di fornitura di una SIM di rete mobile abbinata all'offerta denominata “*Internet Unlimited Smart*” da lui sottoscritta con la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”). Più precisamente, nella segnalazione l'utente ha lamentato che, presso uno *store* Vodafone, in seguito alla sua richiesta di una SIM per un allarme GPS “*tracker*” che consentisse di navigare sul *web*, telefonare e mandare SMS, gli era stata proposta un'offerta di cambio contrattuale di rete fissa che includeva una SIM “gratuita” con possibilità di effettuare chiamate, SMS e navigazione. Dopo l'attivazione, l'utente ha riscontrato che la SIM permetteva solo la navigazione e che gli SMS avevano un costo non indicato. Ricevuta una fattura di euro 60,90, l'utente

ha contestato che nel contratto firmato non figurava alcuna voce sui “costi variabili”, né in fattura appariva il dettaglio di numero e costo unitario degli SMS.

L’utente ha, inoltre, riferito che il servizio clienti, da lui contattato, gli ha rappresentato che la SIM serviva solo per navigare quando non c’era connessione con il *modem* di rete fissa, senza fornirgli alcuna informazione sul costo degli SMS.

Al fine di verificare il rispetto della normativa di settore in materia di trasparenza delle condizioni tecniche e tariffarie, con nota del 16 maggio 2025, prot. n. 0122397, è stato chiesto a Vodafone di fornire le seguenti informazioni:

1. per ciascuna delle offerte di rete fissa che prevedono la fornitura abbinata di SIM di rete mobile:
 - a. il nome dell’offerta;
 - b. la possibilità di utilizzare la SIM esclusivamente all’interno della Vodafone *Station* oppure anche in altri dispositivi mobili (es. *tablet*, chiavette);
 - c. le informazioni di trasparenza tecnica della SIM, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 23/23/CONS, con l’indicazione dell’indirizzo *web* dove è pubblicato l’Allegato 1 e copia della PEC con la quale questo è stato inviato all’Autorità;
 - d. le informazioni di trasparenza tariffaria relative alla SIM, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, con l’indicazione dell’indirizzo *web* dove è pubblicato il prospetto tariffario e copia della PEC con la quale questo è stato inviato all’Autorità;
 - e. ogni altra informazioni relativa all’offerta comunicata all’utente e le relative modalità, comprese le sintesi contrattuali;
2. argomentare in merito al rispetto della delibera n. 23/23/CONS, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 e del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
3. eventuali reclami ricevuti sull’argomento e le modalità di gestione degli stessi.

Vodafone, con nota pervenuta in data 4 giugno 2025, con prot. n. 0137971, ha dichiarato che la SIM in oggetto è inclusa gratuitamente con la sottoscrizione di qualsiasi offerta di rete fissa per clienti *consumer*. Questa SIM è destinata esclusivamente al traffico dati e può essere usata su qualunque dispositivo mobile anche come *hotspot*. Prima dell’attivazione della linea fissa offre 15 GB di dati al giorno e, dopo l’attivazione, fino a 50 GB al mese, in base all’offerta e al canale di adesione, sempre gratuitamente. Una volta esauriti i Giga disponibili, la navigazione continua a una velocità ridotta di 64 Kbps senza costi aggiuntivi. La SIM viene disattivata in caso di mancata attivazione o disattivazione della linea fissa a cui è associata.

In merito al **quesito n. 1**, l’operatore ha evidenziato che “*la SIM dati viene fornita gratuitamente da Vodafone in abbinamento a tutte le offerte di rete fissa disponibili per la clientela consumer, con la finalità principale di consentire all’utente di poter*

utilizzare il servizio di connettività nell'attesa che sia completata l'attivazione della linea fissa".

Le offerte al momento disponibili alle quali è abbinata la SIM dati risultano essere: *"Internet Unlimited Smart", "Internet Unlimited Pro", "Internet Unlimited Ultra" e "Internet Unlimited Smart Seconda Linea".*

Con riferimento alla possibilità di utilizzare la SIM esclusivamente all'interno della Vodafone *Station* oppure anche in altri dispositivi mobili (es. *tablet*, chiavette), Vodafone ha riferito che *"la SIM può essere utilizzata in qualunque dispositivo (i.e. Mobile WiFi, tablet, smartphone, etc), anche in modalità hotspot"*.

In ordine alle informazioni di trasparenza tecnica della SIM, in relazione a quanto previsto dalla delibera n. 23/23/CONS, la Società ha dichiarato che *"trattandosi di una SIM solo dati con un plafond di Giga predefinito, senza che alla stessa sia associata alcuna offerta di rete mobile, non sono previste le informazioni di trasparenza tecnica di cui alla delibera n. 23/23/CONS. LA SIM viene fornita da Vodafone, a titolo gratuito, unicamente in abbinamento ad una offerta di rete fissa; pertanto, le informazioni di trasparenza tecnica sono correttamente fornite in relazione all'offerta di rete fissa alla quale la SIM è associata"*.

In merito alle informazioni di trasparenza relative alla SIM, in relazione a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, la Società ha dichiarato che *"trattandosi di una SIM solo dati fornita da Vodafone gratuitamente solo in abbinamento ad un'offerta di rete fissa, senza alcun piano tariffario mobile associato, non è prevista neppure una specifica scheda di trasparenza tariffaria. Le informazioni relative a tale SIM sono riportate nelle schede di trasparenza tariffaria e nelle sintesi contrattuali delle offerte di rete fissa a cui la stessa risulta associata"*.

La Società, a titolo esemplificativo, ha prodotto la sintesi contrattuale e la scheda di trasparenza tariffaria relative all'offerta di rete fissa *"Internet Unlimited Smart"* a cui la SIM dati risulta associata.

Con riferimento al **quesito n. 2**, Vodafone ha replicato di ritenere che, non trattandosi di una offerta di rete mobile, ma di una SIM solo dati non svincolabile dall'offerta di rete fissa alla quale è associata, quanto riportato in riscontro ai precedenti punti risulterebbe essere in linea con le disposizioni normative e regolamentari vigenti.

In risposta al **quesito n. 3**, Vodafone ha dichiarato che *"ad oggi risultano pervenuti (omissis) reclami da parte di clienti che, impattati dalla medesima anomalia tecnica di rete che ha riguardato il cliente oggetto della segnalazione ricevuta dall'Autorità, hanno ricevuto addebiti non dovuti per traffico SMS effettuato erroneamente dalla SIM dati. Nello specifico, a causa dell'anomalia di cui sopra, tali SIM dati, fornite agli utenti in seguito alla sottoscrizione dell'offerta di rete fissa, risultavano erroneamente abilitate anche al traffico SMS. Per tale ragione, nonostante l'utilizzo non conforme da parte di tali utenti (trattandosi di SIM solo dati utilizzabile all'interno di un dispositivo mobile unicamente per navigare, come indicato chiaramente nella documentazione contrattuale allegata alla presente nota), risolta*

l'anomalia tecnica, Vodafone ha provveduto a rimborsare agli stessi tutti i costi addebitati per il traffico SMS".

Allo scopo di verificare le informazioni rese agli utenti in merito alle offerte in oggetto, oltre a visionare le informazioni fornite dal segnalante e da Vodafone, sono state effettuate verifiche d'ufficio in data 14 maggio e 23 luglio 2025 mediante la consultazione dei documenti presenti nelle pagine del sito *web* dell'operatore, dalle quali è emerso che le uniche informazioni fornite in merito alle SIM fornite con le offerte di rete fissa risultano essere:

- Nella pagina delle offerte di rete fissa con SIM dati abbinate, nel *pop-up* che si apre selezionando il bottone "SCOPRI DETTAGLI" risulta presente la seguente informazione

SIM solo Dati inclusa

Insieme alla Vodafone Station riceverai una SIM solo Dati con a disposizione 15 Giga al giorno, da utilizzare in attesa dell'attivazione della tua linea fissa. Dopo l'attivazione della linea Fissa, sulla stessa SIM Dati avrai a disposizione 50 Giga al mese per continuare a navigare da qualsiasi tuo dispositivo, senza mai interruzioni. Tutto questo senza alcun costo aggiuntivo. In caso di mancata attivazione o disattivazione della linea fissa, anche la SIM Dati sarà disattivata.

- Nella sintesi contrattuale dell'offerta "*Internet Unlimited Smart*", nel box "Altre informazioni pertinenti - Dettagli SIM Dati", viene riportato:

SIM solo Dati utilizzabile all'interno di un dispositivo mobile (es. tablet, chiavetta) per navigare anche in modalità Hotspot. Traffico dati incluso: 15 Giga al giorno fino all'attivazione della linea fissa, 10 Giga al mese (50 Giga al mese in caso di attivazione tramite *vodafone.it*) dopo l'attivazione della linea fissa. Quando terminano i Giga disponibili sulla SIM dati il cliente può continuare a navigare senza costi aggiuntivi ad una velocità ridotta di 64 Kbps. In caso di mancata attivazione o disattivazione della linea fissa, anche la SIM Dati sarà disattivata.

- Nelle note del foglio di caratteristiche dell'offerta "*Internet Unlimited Smart*", viene riportato "*Prevista nell'offerta senza alcun costo aggiuntivo anche una SIM solo Dati da utilizzare all'interno di un dispositivo mobile con 15 Giga al giorno fino all'attivazione della linea fissa e 10 Giga al mese (50GB al mese per attivazioni tramite *vodafone.it*) dopo l'attivazione della linea fissa. Quando terminano i Giga puoi continuare a navigare senza costi aggiuntivi ad una velocità ridotta di 64 Kbps. In caso di mancata attivazione o disattivazione della linea fissa, anche la SIM Dati sarà disattivata*".
- Nella pagina del sito "*Come utilizzo una SIM Dati?*" presente all'indirizzo <https://www.vodafone.it/privati/area-supporto/assistenza-linea/fissa/come-utilizzare-sim-dati.html> all'interno della sezione "*Assistenza linea fissa*", viene riportato:

Come posso utilizzare la SIM Dati con la Linea FTTH solo Fibra?

Se la tua linea fissa è di tecnologia FTTH solo Fibra, cioè con il cavo in fibra ottica che arriva sino all'interno della tua abitazione, contestualmente alla sottoscrizione del contratto ti viene fornita senza alcun costo aggiuntivo la SIM Dati:

- Hai a disposizione, in base all'offerta attiva sulla tua linea fissa, fino a 50 Giga al mese da poter utilizzare anche fuori casa. Al termine dei Giga continui a navigare senza costi aggiuntivi ad una velocità ridotta di 64 Kbps
- Puoi utilizzarla in modalità HotSpot
- Se hai necessità puoi scegliere di avere più Giga attivando delle offerte dedicate
- In caso di mancata attivazione o disattivazione della linea fissa, anche la SIM Dati sarà disattivata

Puoi sempre verificare i tuoi Giga mensili disponibili dalla sezione contatori della tua area personale del Fai da Te.

Se acquisti in negozio la SIM ti viene consegnata e attivata nel Punto vendita, e la puoi iniziare ad utilizzare per navigare sin da subito con con 15 Giga al giorno in attesa dell'installazione della tua linea fissa da parte del tecnico. Se invece attivi sul sito Vodafone, la riceverai al momento dell'installazione dal tecnico. In caso di furto o smarrimento della SIM puoi effettuare una sostituzione solo presso un Punto vendita Vodafone.

Sul sito non sono risultati presenti altre informazioni in merito alle caratteristiche tecniche o tariffarie riconducibili alle SIM in oggetto.

Inoltre, nel contratto fornito dal segnalante, nella sezione "Dispositivi associati alla tua offerta", è stata riportata la dicitura "SIM 4g solo dati" con il numero seriale della SIM mentre nella fattura è stata inserita esclusivamente la voce "SMS nazionali" nella sezione "Costi variabili" con la cifra addebitata di euro 60,90, senza indicazione del costo unitario di ciascun SMS e del loro numero.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 5/25/DTC, dell'11 ottobre 2025, notificato alla parte il successivo 13 ottobre 2025, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per la violazione degli artt. 98–*quindecies* e 98 – *sedecies* del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, 4, comma 1, e 5, comma 5, della delibera n. 23/23/CONS, per non aver indicato, in maniera chiara, completa e trasparente le condizioni economiche, con particolare riferimento al costo degli SMS, e tecniche, soprattutto rispetto alla velocità di navigazione e alla qualità del servizio, delle SIM dati abbinate a offerte di rete fissa, in difformità da quanto stabilito in materia dalla normativa e regolamentazione vigente.

2. Deduzioni della Società

Vodafone, nei propri scritti difensivi e in sede di audizione, ha rassegnato le seguenti giustificazioni.

La Società ha dichiarato che la fattispecie in esame non integra una violazione degli obblighi normativi e regolamentari richiamati dall'Autorità in merito alle informazioni applicabili ai contratti e alla trasparenza, posto che la SIM in esame non si configura come un'offerta a pacchetto - ossia in un'offerta convergente fisso - mobile (i.e. *bundle*), come tale disciplinata dall'art. 98-*undecies* del *Codice* - bensì come un

servizio accessorio, non scindibile dall'offerta di rete fissa alla quale è abbinato e strettamente correlato a quest'ultima.

Secondo Vodafone, pertanto, la condotta censurata non può porsi in difformità da quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, e segnatamente dal relativo art. 4, comma 1, avendo la stessa pubblicato in modo completo le informazioni tariffarie relative alle offerte di rete fissa che includono, tra i servizi accessori, la SIM in esame, né da quanto previsto dalla delibera n. 23/23/CONS, e segnatamente dal relativo art. 5, comma 5, non essendo la Società tenuta a fornire per la suddetta SIM, né agli utenti né all'Autorità, in maniera distinta e separata dall'offerta di rete fissa, le informazioni tecniche di cui all'Allegato 1 alla stessa delibera.

La SIM in questione non integra, infatti, un'offerta di rete mobile a sé stante, trattandosi di una SIM destinata unicamente al traffico dati, con la finalità principale di consentire all'utente di poter utilizzare il servizio di connettività nell'attesa che sia completata l'attivazione della linea fissa o in caso di temporaneo malfunzionamento di quest'ultima e con un *plafond* predefinito che si rinnova mensilmente, inclusa gratuitamente nelle offerte di rete fissa *consumer* e da queste ultime non svincolabile.

Conferma dell'accessorietà di tale servizio sarebbe data dal fatto che, come riportato nelle stesse pagine del sito vodafone.it acquisite dagli Uffici, tale SIM non viene attivata ovvero viene necessariamente disattivata - in entrambe le ipotesi senza applicazione di costi - in caso di mancata attivazione o disattivazione dell'offerta di rete fissa alla quale è associata e, in caso di superamento del *plafond* mensile di traffico dati incluso, il cliente può continuare a navigare a una velocità ridotta di 64 Kbps senza costi aggiuntivi, quali costi a consumo per il traffico eventualmente effettuato.

La Società ha aggiunto che, nel caso in cui il cliente voglia invece utilizzare tale SIM per effettuare traffico dati ulteriore rispetto al *plafond* mensile incluso nell'offerta di rete fissa associata, ha la possibilità di attivare su tale SIM dati uno dei piani tariffari di rete mobile previsti da Vodafone, in relazione ai quali quest'ultima, in ottemperanza alle delibere richiamate nella contestazione, pubblica e aggiorna periodicamente le relative informazioni di trasparenza tecnica e tariffaria, incluse quelle previste dall'Allegato 1 alla delibera n. 23/23/CONS, nonché le singole schede di trasparenza tariffaria di cui alla delibera n. 252/16/CONS.

In tale ipotesi, la SIM dati da mero servizio accessorio diventerebbe a tutti gli effetti un'offerta di rete mobile a sé stante, con la conseguenza che si configurerebbe un'offerta abbinata fisso e mobile, rispetto alla quale si applicherebbero a tutti gli elementi del pacchetto le disposizioni inerenti alla trasparenza tecnica e tariffaria. Si rientrerebbe, pertanto, nel caso dell'offerta c.d. *bundle* rispetto alla quale già oggi Vodafone applica le disposizioni richiamate sia in relazione alla componente fissa che alla distinta e separata componente mobile del *bundle*.

Diversamente, nel caso in esame, la Società ha rimarcato che la SIM dati integra un servizio accessorio previsto dall'offerta di rete fissa alla quale è associata e dalla quale non è altrimenti scindibile, in quanto:

- la SIM dati è fornita gratuitamente da Vodafone con la finalità principale di consentire all'utente di poter utilizzare il servizio di connettività nell'attesa che sia completata l'attivazione della linea fissa o in caso di temporaneo malfunzionamento della stessa, il che suggerisce che tale SIM è necessariamente un servizio accessorio alla linea fissa, fornito per supportare o complementare il servizio principale;
- la SIM dati non ha un piano tariffario mobile associato, ma è inclusa nel piano tariffario del servizio di rete fissa, il che significa che non è possibile utilizzarla come un servizio di comunicazioni mobili autonomo senza attivarvi un piano tariffario mobile;
- la SIM dati può essere utilizzata con qualunque dispositivo mobile, ma non è possibile utilizzarla come un servizio di comunicazioni mobili autonomo senza la linea fissa, se non attivando sulla suddetta SIM uno dei piani tariffari di rete mobile previsti da Vodafone;
- le informazioni relative alla SIM dati sono riportate nelle schede di trasparenza tariffaria e nelle sintesi contrattuali delle offerte di rete fissa a cui la SIM dati è associata, il che suggerisce che la SIM dati è un servizio accessorio alla linea fissa.

D'altra parte, la Società ha evidenziato che, nella propria segnalazione, l'utente ha infatti precisato che "il servizio clienti, da lui contattato, gli ha rappresentato che la SIM servirebbe solo per navigare quando non c'è connessione con il modem di rete fissa, senza fornirgli alcuna informazione sul costo degli SMS".

Vodafone ha ribadito che, come chiarito nel riscontro alla richiesta di informazioni di maggio 2025, le informazioni sul costo degli SMS non sono state fornite al cliente, né tantomeno riportate in fattura, in quanto la SIM oggetto dell'offerta in esame, come indicato nei "dettagli dell'offerta", nella "sintesi contrattuale" dell'offerta *"Internet Unlimited Smart"* e nelle relative note della scheda di trasparenza tariffaria di tale offerta pubblicate sul sito *web* di Vodafone, costituisce una "SIM solo dati", che dunque consente unicamente traffico dati e il traffico SMS erroneamente effettuato dal cliente è stato causato da un'anomalia tecnica di rete che non ha inibito tale SIM all'uso degli SMS. Di conseguenza, tale traffico è stato tariffato a consumo in quanto - diversamente da quanto riportato nella relazione preistruttoria e nell'atto di contestazione - sui sistemi Vodafone tale SIM non è associata ad alcun piano tariffario mobile e non prevede quindi uno specifico prezzo per gli SMS da comunicare agli utenti.

Vodafone ha evidenziato che l'addebito di costi a consumo in relazione al traffico SMS ha rappresentato, quindi, unicamente la conseguenza di un'anomalia tecnica di rete che Vodafone si è tempestivamente adoperata per risolvere, provvedendo, nei casi di addebito come quello segnalato, allo storno/rimborso di quanto erroneamente fatturato.

Trattandosi unicamente di un'anomalia tecnica, in quanto tale, a parere della Società, essa non consente: i) di qualificare la "SIM solo dati" quale offerta mobile - né, conseguentemente, l'offerta, in termini di *bundle* di servizi di rete fissa e mobile - e dunque di negarne senz'altro la natura di servizio meramente accessorio e funzionale

alla rete fissa, in considerazione delle caratteristiche sopra descritte; ii) di ritenere sussistente, a livello di offerta e del relativo contenuto, alcuna “previsione di prezzi” associati al servizio “SMS” che non sono stati resi noti all’utente ai sensi della normativa vigente e ciò tanto più tenuto conto, - e fermo restando quanto sub i) - che la SIM si configura ed è offerta quale “SIM solo dati” e che in ogni caso l’offerta non prevede, coerentemente, alcun servizio SMS.

Di conseguenza, Vodafone ha ribadito l’insussistenza, come invece descritto nell’atto di contestazione, di “*un’offerta a pacchetto (bundle) disciplinata dal citato art. 98-undecies del Codice*”.

In proposito, la Società ha rilevato che il *plafond* limitato a 15 GB di dati al giorno è funzionale a garantire all’utente la possibilità di usufruire del servizio nell’attesa che sia completata l’attivazione della linea fissa; allo stesso modo l’ulteriore *plafond* limitato a 50 GB di dati mensili garantisce la possibilità di usufruire della connettività anche in caso di eventuali disservizi e/o non corretto funzionamento del servizio di rete fissa. Il *plafond* è, in ogni caso, limitato ai GB di dati indicati: terminati i Giga disponibili, il cliente non ha la possibilità di ricaricare la SIM, ma può utilizzare la stessa, senza costi aggiuntivi, navigando a una velocità ridotta di 64 Kbps.

Rispetto alla circostanza che non vi siano particolari limiti di utilizzo della SIM quanto al *device*, senza vincoli in una postazione fissa, Vodafone ha osservato che ciò non appare significativo della ritenuta natura di servizio di rete mobile della SIM medesima, tanto più considerato che la SIM è sempre e comunque associata alla linea fissa e consente unicamente traffico dati.

Sotto diverso profilo, la Società ha osservato come l’Autorità non abbia ricevuto segnalazioni da parte di utenti finali ulteriori rispetto alla segnalazione di maggio 2025, aggiungendo che, dall’esame delle segnalazioni ricevute da Vodafone negli ultimi 12 mesi, risultavano (*omissis*) segnalazioni da parte di clienti che, impattati dalla medesima anomalia tecnica di rete che ha riguardato il cliente oggetto della segnalazione ricevuta dall’Autorità, hanno ricevuto addebiti non dovuti per traffico SMS effettuato erroneamente dalla SIM dati, tutti tempestivamente gestiti con la risoluzione della suddetta anomalia e il rimborso integrale dei costi erroneamente addebitati per il traffico SMS.

Ciò confermerebbe, secondo Vodafone, come l’eventuale addebito di importi per traffico SMS a consumo abbia riguardato unicamente quei clienti che, dopo aver attivato un’offerta di rete fissa che includeva quale servizio accessorio la SIM dati in esame, siano stati impattati dall’anomalia tecnica di rete di cui sopra, che ha consentito loro di poter effettuare traffico SMS.

Inoltre, la Società ha evidenziato che, visto che la SIM in esame è inclusa da tempo in tutte le offerte di rete fissa commercializzate da Vodafone, la circostanza che le segnalazioni relative a errati addebiti siano state così esigue confermerebbe come, fatta

eccezione per l'anomalia verificatasi, i clienti siano consapevoli delle modalità di utilizzo di tale SIM dati¹.

Sul tema in oggetto, Vodafone ha rammentato che l'Autorità è più volte intervenuta, da ultimo con una richiesta di informazioni trasmessa in data 1° febbraio 2023 proprio al fine di chiedere chiarimenti in merito alla SIM dati in esame (definita "SIM IA" ossia "SIM Instant Activation") associata alle offerte di rete fissa Vodafone, alla quale Vodafone ha fornito riscontro il successivo 27 febbraio 2023 (Prot. Vodafone n. 49/2023).

In tale occasione, in riscontro ai quesiti formulati dall'Autorità, Vodafone ha chiarito che la suddetta SIM non configurava un'offerta abbinata fisso/mobile (tale da intendersi come un'offerta c.d. convergente ovvero un'offerta caratterizzata dalla fornitura di una connessione di rete fissa e una SIM mobile 5G), quanto piuttosto un mero servizio accessorio, posto che *"sin dal lancio delle proprie offerte di rete fissa, Vodafone al fine di consentire un'eccellente customer experience, ha messo a disposizione dei propri clienti di rete fissa una SIM (cosiddetta di instant activation) che consente al cliente Vodafone di poter navigare su rete Vodafone – gratuitamente e sin da subito – in attesa dell'attivazione della linea fissa"*.

Vodafone in quell'occasione aveva, altresì, chiarito che la propria proposizione commerciale di rete fissa *"prevede – come elemento differenziante e di massima assistenza nei confronti del cliente finale – la messa a disposizione di una SIM Dati, totalmente gratuita e inclusa nell'offerta, che prevede 15 Giga al giorno per navigare in attesa dell'attivazione della rete fissa. A valle dell'attivazione della linea fissa, il cliente potrà utilizzare la SIM dati con 1GB al mese di navigazione incluso, fino al mantenimento della linea fissa. L'attivazione di questa SIM dati non comporta vincoli e costi per il cliente e la sua disattivazione avviene contestualmente alla disattivazione della linea fissa, senza che il cliente debba farne specifica richiesta"*.

Preso atto dei chiarimenti forniti da Vodafone, l'Autorità non ha ritenuto necessario intervenire chiedendo di chiarire ulteriormente le caratteristiche e il funzionamento della suddetta SIM, né tantomeno proseguire l'attività istruttoria.

Non essendo intervenuta, successivamente a febbraio 2023, alcuna ulteriore richiesta sul tema in oggetto, e non avendo l'Autorità svolto alcun rilievo in relazione ai chiarimenti sopra riportati, Vodafone ha mantenuto invariata la propria proposizione commerciale, sul legittimo affidamento che la stessa fosse stata ritenuta dall'Autorità valida e conforme al quadro regolamentare vigente.

Con la memoria conclusiva pervenuta in data 23 luglio 2026, la Società, nel riportarsi a quanto già rappresentato nella precedente memoria del 13 novembre 2025, ha ribadito che l'anomalia tecnica è stata risolta (*omissis*).

¹ In merito a tale punto, Vodafone ha fatto presente, peraltro, che prendendo in esame un arco temporale degli ultimi 3 mesi, i clienti che hanno effettuato traffico dati *extra plafond* rappresentano circa lo (*omissis*)% della *customer base* di rete fissa.

A tal proposito, Fastweb ha evidenziato che le segnalazioni - che vanno ad aggiungersi alle *(omissis)* già riportate nella memoria del 12 novembre 2025 - ricevute da Fastweb nel corso dell'istruttoria procedimentale da parte di clienti che, impattati dalla medesima anomalia tecnica di rete che ha riguardato il cliente oggetto della segnalazione all'Autorità, hanno ricevuto addebiti non dovuti per traffico SMS effettuato erroneamente dalla SIM dati - tutti tempestivamente gestiti con la risoluzione della suddetta anomalia e il rimborso integrale dei costi erroneamente addebitati per il traffico SMS - sono state complessivamente solo *(omissis)*, con un importo complessivo rimborsato pari a euro *(omissis)*.

Ciò confermerebbe, secondo Fastweb, come l'eventuale addebito di importi per traffico SMS a consumo abbia riguardato unicamente quei clienti che, dopo aver attivato un'offerta di rete fissa che includeva quale servizio accessorio la SIM dati in esame, siano stati impattati dall'anomalia tecnica di rete che gli ha erroneamente consentito di poter effettuare traffico SMS.

Sul fronte degli impegni, la Società ha rimarcato che essi non sono stati ritenuti ammissibili per difetto dei presupposti di cui agli articoli 13, comma 1, e 14 del *"Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni"* allegato alla delibera n. 286/23/CONS.

Al riguardo, Fastweb ha osservato che i presupposti a norma dell'articolo 13 del citato *Regolamento* sono la preventiva cessazione della condotta e l'idoneità degli impegni a risolvere le criticità evidenziate nell'atto di contestazione. La condotta contestabile a Fastweb, al più riconducibile all'errato addebito di importi a consumo per traffico SMS conseguente all'anomalia tecnica di rete, era certamente cessata all'atto della presentazione degli impegni. Per quanto concerne l'idoneità degli impegni, la Società ha rimarcato che essi, per le motivazioni sopra illustrate, erano certamente idonei a migliorare le condizioni della concorrenza e la tutela dell'utenza finale e, pertanto, non vi erano i presupposti per non giudicarli ammissibili.

La Società ha dichiarato che le misure proposte sono state attuate a prescindere dal rigetto degli impegni deliberato dall'Autorità all'esito della riunione di Consiglio del 24 giugno u.s.. Non è stata data esecuzione unicamente alle misure strettamente e funzionalmente correlate all'accoglimento degli impegni, quali quelle che implicano interventi sui sistemi rilevanti in termini di costi e tempistiche e quelle riferite alla costituzione dell'Unità di monitoraggio sulla corretta esecuzione degli impegni.

Secondo la Società, ricorrerebbero, a questo punto, i seguenti presupposti che, condurrebbero, all'archiviazione del procedimento o, quantomeno, alla necessaria riduzione dell'eventuale sanzione applicabile:

- **gravità della violazione:** posto che, come si confida di aver dimostrato, non sussiste alcuna violazione da parte di Fastweb delle disposizioni regolamentari richiamate dall'Autorità, un'eventuale violazione degli obblighi come quelli previsti dalle disposizioni richiamate dall'Autorità, non potrebbe in ogni caso configurare una violazione grave della disciplina di settore;

- **opera svolta per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione:** come illustrato al precedente punto V, nonostante il rigetto degli impegni Fastweb ha già spontaneamente implementato tutte le misure tra quelle proposte non strettamente correlate e dipendenti dall'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

Anche tale circostanza, a parere della Società, dovrebbe essere considerata ai fini della riduzione di una eventuale sanzione, in ottica di *favor rei* e di non discriminazione.

Alla luce di quanto sopra illustrato, Fastweb ritiene che nel caso in esame, ai fini della determinazione dell'eventuale sanzione applicabile, l'Autorità debba avere riguardo a quanto previsto dal comma 27 dell'articolo 30 del *Codice*, ove si stabilisce che *“Le sanzioni [di cui al presente articolo] possono essere ridotte fino ad un terzo, tenuto conto della minima entità della violazione; dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e delle dimensioni economiche dell'operatore”*.

Sul punto, la Società ha ribadito che, nel caso in esame, la violazione è oggettivamente minima e che, in ogni caso, Fastweb ha avuto un comportamento proattivo, eseguendo gli impegni anche se non reputati ammissibili. Di conseguenza, sussisterebbero oggettivi elementi per procedere all'irrogazione di una sanzione inferiore al minimo edittale previsto dall'art. 30, comma 19, del medesimo *Codice* richiamato nell'atto di contestazione.

3. Quadro normativo e regolamentare

L'art. 98 - *quindecies*, comma 1, del *Codice*, dispone che *“[q]ualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l'Autorità provvede affinché le informazioni di cui all'allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità, conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Tali informazioni sono costantemente aggiornate. L'Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all'Autorità prima della pubblicazione”*.

L'art. 98 – *sedecies* del *Codice* stabilisce che *“1. L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, e sulle misure adottate per assicurare un accesso equivalente per i consumatori con disabilità.*

L'Autorità può altresì richiedere che i fornitori di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico informino i consumatori qualora la qualità dei servizi offerti dipenda da fattori esterni, quali il controllo della trasmissione dei segnali o la connettività della rete. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, all'Autorità prima della pubblicazione. Le misure intese a garantire la qualità del servizio devono essere conformi al regolamento (UE) 2015/2120.

2. L'Autorità precisa, tenendo nella massima considerazione le linee guida del BEREC, i parametri di qualità del servizio da misurare, i metodi di misura applicabili e il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi meccanismi di certificazione della qualità. Se del caso, sono utilizzati i parametri, le definizioni e i metodi di misura indicati nell'allegato 10".

Le offerte a pacchetto (*bundle*) sono disciplinate dall'art. 98-undecies del Codice che, al comma 1, stabilisce quanto segue: *"Se un pacchetto di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali offerto a un consumatore comprende almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, si applicano gli articoli 98-quater decies comma 4, 98-quindecies comma 1, 98-septies decies e 98-octies decies a tutti gli elementi del pacchetto, compresi, se del caso quelli non altrimenti contemplati da tali disposizioni"*.

A ciascun servizio oggetto del pacchetto si applicano, tra le altre, le norme relative alla trasparenza di cui al citato art. 98-quindecies, con particolare riferimento al comma 1.

A livello regolamentare, anche per le offerte di rete mobile si applica la delibera n. 23/23/CONS, recante *"Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali"*.

Nello specifico, l'art. 4, in tema di disposizioni inerenti agli obblighi di informazione applicabili ai contratti, prevede quanto segue (enfasi aggiunta):

"1. I fornitori di servizi di comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico, ai fini di quanto disposto dall'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, pubblicano sui propri siti web, nella misura in cui controllino alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine, le informazioni relative alle prestazioni di ciascun'offerta secondo il modello di cui all'allegato 1 al presente provvedimento, se del caso mediante l'indicazione chiara del link alla pagina web dove il contenuto è disponibile.

2. Ai sensi dell'articolo 98-quater decies, comma 1 del Codice, i fornitori di servizi di accesso a internet inseriscono nelle proposte contrattuali anche le informazioni richieste, per i servizi mobili e personali, a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120."

Il citato allegato 1 è previsto anche in tema di disposizioni inerenti agli obblighi di trasparenza nel comma 5 dell'art. 5, dove viene prescritto che i fornitori di servizi di

comunicazioni mobili e personali accessibili al pubblico “*per ciascuna offerta, pubblicano nel proprio sito web e inviano contestualmente all’Autorità le informazioni di cui all’allegato 1*”.

Le informazioni previste dall’allegato 1 includono:

- nome commerciale dell’offerta;
- copertura per le diverse tecnologie;
- velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie;
- velocità pubblicizzate della connessione;
- eventuali misure applicate in rete con impatti sulla velocità di connessione ad Internet;
- disponibilità di meccanismi di QoS;
- supporto del servizio VoLTE;
- informazioni su Antivirus, firewall;
- informazioni su Assistenza tecnica.

La delibera n. 307/23/CONS fornisce, inoltre, la definizione di

l) pacchetto: vendita di due o più servizi e prodotti comprendenti almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, nonché altri servizi, quali servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero accessibili al pubblico, trasmissione lineare e servizi da macchina a macchina o apparecchiature terminali, contenuti digitali o servizi digitali, forniti o venduti dallo stesso operatore nel quadro dello stesso contratto o di un contratto strettamente connesso o collegato;

Ai sensi degli art. 4 e 8-ter della su citata delibera l’operatore, per ciascun servizio del pacchetto, deve fornire le informazioni tecniche e tariffarie previste dalla regolamentazione.

D’altra parte, la regolamentazione vigente non prevede la nozione di servizio di comunicazione elettronica “accessorio” atteso che, come detto, ogni servizio incluso nella singola vendita (quindi nel pacchetto) è soggetto ai pertinenti relativi obblighi di trasparenza.

Inoltre, per la fattispecie in esame, va tenuto conto che la trasparenza tariffaria era regolamentata, *ratione temporis*, dalla delibera n. 252/16/CONS, oggi sostituita dalla delibera n. 106/25/CONS.

Segnatamente, l’art. 4, comma 1, prevedeva che gli operatori pubblicassero “[s]ul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l’elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L’elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno:

a) le condizioni contrattuali applicabili; b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta; [...]".

4. Valutazioni dell'Autorità

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse risultano in parte accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli artt. 98 – *quindecies* e 98 - *sedecies* del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

In questa prospettiva, la diffusione delle informazioni tariffarie secondo determinate modalità, disciplinate dalla normativa vigente, è finalizzata a favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte mediante la piena conoscenza delle condizioni giuridiche, economiche e tecniche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è in più occasioni intervenuta a regolamentare la disciplina di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. È il caso delle delibere nn. 252/16/CONS e 23/23/CONS, con cui sono stati fissati chiari principi in materia di trasparenza tariffaria e tecnica, inclusi i parametri relativi alla qualità del servizio prestato, atti a far sì che gli utenti potessero apprendere, attraverso canali informativi differenziati, le condizioni delle diverse offerte proposte dagli operatori medesimi. A tal fine, onde agevolare anche la schematizzazione degli elementi contrattuali ritenuti più rilevanti rispetto alle eventuali scelte degli utenti, alla citata delibera n. 252/16/CONS è stato allegato un prospetto che gli operatori sono tenuti a compilare e pubblicare sui rispettivi siti aziendali nell'apposita sezione "Trasparenza tariffaria".

Nella fattispecie in esame, appare opportuno rammentare che, con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, l'Autorità ha accertato che Vodafone (ora Fastweb) ha posto in essere una condotta consistente nella mancata indicazione, in maniera chiara, completa e trasparente, delle condizioni economiche, con particolare riferimento al costo degli SMS, e tecniche, soprattutto rispetto alla velocità di navigazione e alla qualità del servizio, di SIM dati abbinate a offerte di rete fissa, in difformità da quanto stabilito in materia dalla normativa e regolamentazione vigente.

Ciò posto, in ordine al merito della violazione contestata e alle difese dispiagate dalla Società si evidenzia quanto segue.

Vodafone ha sostenuto che alle SIM in esame, fornite gratuitamente con l'offerta di rete fissa, con un *plafond* di Giga predefinito e senza che alle stesse fosse associata esplicitamente un'offerta di rete mobile, non siano applicabili le prescrizioni in materia di trasparenza tariffaria e tecnica di cui alle delibere nn. 252/16/CONS e 23/23/CONS.

L'operatore ha dichiarato, altresì, che la SIM dati viene fornita gratuitamente *"con la finalità principale di consentire all'utente di poter utilizzare il servizio di*

connettività nell'attesa che sia completata l'attivazione della linea fissa o in caso di temporaneo malfunzionamento di quest'ultima". Al contempo la Società ha specificato che la SIM, prima dell'attivazione della linea fissa, offre 15 GB di dati al giorno, e dopo l'attivazione, fino a 50 GB al mese, in base all'offerta e al canale di adesione. Non esisterebbero, inoltre, vincoli di utilizzo della SIM all'interno della Vodafone Station poiché *"la SIM può essere utilizzata in qualunque dispositivo (i.e. Mobile WiFi, tablet, smartphone, etc), anche in modalità hotspot"*, come si evince anche dalle informazioni fornite sul sito ove è indicato che la SIM prevede *"fino a 50 Giga al mese da poter utilizzare anche fuori casa"*.

In definitiva, la SIM fornita dall'operatore con l'abbonamento di rete fissa può essere utilizzata con qualunque dispositivo mobile e senza vincoli di utilizzo in una posizione fissa.

Va, peraltro, evidenziato che l'utilizzo della SIM dati non è limitato temporalmente al completamento dell'attivazione della rete fissa né tantomeno impedito nei casi in cui non si verifichi alcun malfunzionamento nella fruizione dei servizi di rete fissa. Il traffico dati incluso nella SIM, infatti, non viene bloccato e, anzi, può liberamente essere effettuato con qualunque dispositivo e in mobilità.

Ciò premesso, si ritiene di poter confermare che l'offerta di Vodafone, prevedendo l'abbinamento di offerta fissa con una SIM mobile che non ha limiti di utilizzo come servizio mobile seppur in teoria abilitata solo alla connettività su Internet, si configura come un'offerta a pacchetto (*bundle*), disciplinata dall'art. 98-undecies del Codice sopra richiamato oltre che dai regolamenti dell'Autorità.

Pertanto, a ciascun servizio oggetto del pacchetto si applicano, in astratto, le norme relative alla trasparenza di cui agli artt. 98 - *quindecies* e 98 - *sedecies* del Codice, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, e, per la SIM mobile, con l'art.4, comma 1, e l'art. 5, comma 5, della delibera n. 23/23/CONS.

Tuttavia, in esito all'istruttoria è stato chiarito che l'addebito di SMS agli utenti segnalanti è stato frutto di una anomalia di sistema effettivamente risolta già a dicembre 2025. Infatti, sulla base della configurazione del servizio, dette SIM non sono abilitate alla trasmissione e ricezione di SMS. Di ciò si ha evidenza nella scheda di trasparenza tariffaria della linea fissa laddove, nella parte dei servizi inclusi nel canone (ossia la SIM) è evidente che non è incluso il traffico fonia e SMS ma solo la connettività alla rete Internet:

Servizi inclusi nell'addebito flat/fisso	Fonia da fisso	Verso fisso	minuti/mese	-
		Verso mobile	minuti/mese	-
	Fonia da mobile	Rete stesso operatore (ON NET)	minuti/mese	-
		Rete altro operatore (OFF NET)	minuti/mese	-
	SMS	Rete stesso operatore (ON NET)	SMS/mese	-
		Rete altro operatore (OFF NET)	SMS/mese	-
	Internet	A volume	GB/mese	Illimitato
		A tempo	ore/mese	-

Alla luce di tali considerazioni, si rileva che, in base al fatto che gli SMS sono stati tariffati per errore di sistema e che in traffico Internet è incluso nel canone fisso,

l'offerta in bundle di accesso fisso e mobile non comporta l'obbligo di pubblicazione del prospetto tariffario di cui alla delibera n. 252/16/CONS (applicabile *ratione temporis* e oggi sostituita dalla delibera n. 106/25/CONS) anche per la SIM aggiuntiva abbinata all'offerta. Non vi sarebbe, infatti, alcun ulteriore dato economico da pubblicare non essendo, come detto, tecnicamente previsto traffico voce e SMS.

Le risultanze istruttorie consentono, invece, di confermare che non viene fornita una completa informazione di trasparenza tecnica, impedendo agli utenti di effettuare una comparazione tra tutte le offerte analoghe presenti nel mercato di riferimento.

Nello specifico, non sono disponibili agli utenti del servizio mobile abbinato, in oggetto, le informazioni relative alle tecnologie utilizzate per la fornitura del servizio di cui all'Allegato 1 alla delibera n. 23/23/CONS, alle relative velocità massime e pubblicizzate della connessione, alla presenza di eventuali misure applicate in rete con impatti sulla velocità di connessione a *Internet* e alla disponibilità di meccanismi di QoS. Tra l'altro nelle informazioni tecniche sarebbe stato opportuno riportare il fatto che il traffico voce e SMS è inibito.

Sul punto, giova rammentare che le informative tecniche oggetto di verifiche pre-istruttorie sono state ritenute da Fastweb inizialmente corrette e conformi alle previsioni regolamentari dell'Autorità, come dichiarato nella proposta preliminare di impegni del 9 gennaio 2026 e nella successiva audizione; solo con la nota del 29 gennaio 2026 la Società si è impegnata a modificare la pagina "Supporto" del sito web inserendo, tra le FAQ relative all'utilizzo della SIM dati, le informazioni di natura tecnica nei seguenti termini: *"La FAQ "Cosa posso fare con la SIM solo Dati che mi è stata data con la linea fissa?" sarà integrata con le informazioni in merito alle condizioni tecniche, con particolare riferimento alla velocità di navigazione e alla qualità del servizio, di tali SIM.*

Nello specifico, saranno riportate le seguenti informazioni

Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie (2G, 4G, 5G, sia Upload che Download)	5G: Download: fino a 2 Gigabit/s Upload: fino a 200 Megabit/s 4G: Download: fino a 1 Gigabit/s Upload: fino a 100 Megabit/s 2G: Download: fino a 236 Kiloibit/s Upload: fino a 118 Kilobit/s
Copertura per le diverse tecnologie	Copertura e misura della qualità
Eventuali misure applicate in rete con impatti sulla velocità di connessione ad Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS (clicca qui per conoscere cos'è la priorità) Network Management	NO

Si fa presente che la scritta in rosso costituisce un *link* ai dati sulla copertura tecnica di rete che sono, tra l'altro, presenti nel sito per le normali offerte mobili come previsto dalla delibera n. 23/23/CONS in Allegato 1.

Di seguito un esempio di pagina di trasparenza tecnica per le normali offerte 4G in linea con l'Allegato 1 citato:

Qualità della rete mobile Offerte 4G

Qui trovi la tabella riepilogativa che riporta il dettaglio delle prestazioni delle offerte 4G

Nome commerciale dell'offerta	Giga Speed Giga Speed Plus Giga Speed Pack Vodafone Wifi Ricaricabile Easy Control +
Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie (2G, 4G, 5G, sia Upload che Download)	4G: Download: fino a 1 Gigabit/s Upload: fino a 100 Megabit/s 2G: Download: fino a 236 Kiloibit/s Upload: fino a 118 Kiloibit/s
Copertura per le diverse tecnologie	Copertura e misura della qualità
Eventuali misure applicate in rete con impatti sulla velocità di connessione ad Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS (clicca qui per conoscere cos'è la priorità) Network Management	NO
Supporto del servizio VoLTE	SI
Antivirus, firewall	NO
Assistenza tecnica	Contattaci

Tanto si riporta anche allo scopo di ribadire che, contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, l'Autorità ha correttamente ritenuto non ammissibile la proposta preliminare di impegni, presentata il 9 gennaio 2026 in ragione della carenza, a quella data, del requisito della previa cessazione della condotta richiesto dall'art. 13 del *Regolamento*, ossia la pubblicazione delle informazioni dell'Allegato 1, oggetto di contestazione.

Inoltre, deve evidenziarsi che, pur avendo la Società dichiarato nella memoria conclusiva di aver implementato spontaneamente tale impegno, in realtà ha pubblicato la seguente informativa tecnica, la quale contiene solo una parte delle informazioni di cui all'Allegato 1 che la stessa è tenuta a pubblicare anche per le SIM abbinare:

Cosa posso fare con la SIM solo Dati che mi è stata data con la linea fissa?

La SIM dati abbinata alla rete fissa consente di navigare fin da subito in attesa di attivazione della tua linea fissa o in alternativa della stessa, per consentirti per esempio di lavorare in smart working o guardare un film.

Velocità massime stimate della connessione per le diverse tecnologie (4G, 5G):

4G: Download fino a 1 Gigabit/s - Upload fino a 52 Megabit/s
5G: Download fino a 2 Gigabit/s - Upload fino a 200 Megabit/s

Cosa devo fare se non voglio utilizzare la SIM solo dati?

La SIM associata alla rete fissa è una SIM solo dati inclusa gratuitamente con la sottoscrizione della tua offerta di linea fissa. Tuttavia, dopo l'attivazione della tua linea fissa, se non vuoi più utilizzare la SIM solo dati associata, puoi decidere di chiederne la disattivazione contattando il servizio clienti al numero 190.

Ti ricordiamo che in caso di disattivazione della linea fissa automaticamente verrà disattivata anche la SIM dati abbinata all'offerta.

Chi posso contattare se ho bisogno di supporto?

Il servizio clienti al numero 190 resta a disposizione per informazioni, richieste di supporto e assistenza relative alla SIM dati abbinata alla rete fissa.

SIM Dati associata alla Linea FTTH solo Fibra

SIM Dati associata alla Linea ADSL FTTC

SIM Dati associata alla Linea FWA

Cosa fare con la SIM solo Dati

Cosa fare se non voglio utilizzare la SIM dati

Chi contattare se ho bisogno di supporto

Da ultimo, con riferimento a quanto dedotto dalla Società in merito alla precedente attività di vigilanza svolta dall'Autorità nell'anno 2023, si osserva che tale richiamo risulta inconferente, posto che tale attività ha riguardato le modalità e i costi previsti in caso di esercizio del diritto di recesso rispetto alle offerte convergenti di rete fissa e mobile all'epoca commercializzate da Vodafone e non le caratteristiche contrattuali ed economiche delle SIM dati in esame.

Tanto premesso, in esito all'istruttoria si conferma la violazione del solo art. 98-*sedecies* del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 4, comma 1, e 5, comma 5, della delibera n. 23/23/CONS, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la sua responsabilità in ordine alla incompletezza delle informative rese all'utenza in ordine alle caratteristiche tecniche delle SIM dati abbinata a offerte di rete fissa.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 25.000,00 (venticinquemila/00) a euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00), ai sensi dell'art. 30, comma 19, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 30, comma 24, del *Codice*, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

TENUTO CONTO, ai fini della quantificazione della sanzione, dei seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981 e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS;

A. Gravità della violazione

A tal proposito, si rileva una gravità lieve della condotta posta in essere da Vodafone alla luce di quanto segue:

- la condotta oggetto della contestazione consiste nel non aver prodotto una informativa tecnica completa rispetto alla SIM dati abbinata, non avendo specificato che la stessa non era abilitata all'invio di SMS, oltre a non aver fornito le indicazioni tecniche, previste in Allegato 1 alla delibera n.

23/23/CONS, tra cui la velocità di navigazione della SIM. Tale condotta, unitamente all'anomalia tecnica che non ha bloccato gli SMS generati né la relativa fatturazione, ha, tuttavia, determinato effetti economici nei confronti di un numero particolarmente esiguo di utenti. A tal proposito, Vodafone ha dichiarato che, nell'intervallo temporale intercorrente tra il mese di novembre 2024 e luglio 2026, sono state registrate (*omissis*) segnalazioni da parte di clienti che, impattati dalla medesima anomalia tecnica di rete che ha riguardato il cliente oggetto della segnalazione ricevuta dall'Autorità, hanno ricevuto addebiti non dovuti per traffico SMS effettuato erroneamente dalla SIM dati, tutti tempestivamente gestiti con la risoluzione della suddetta anomalia e il rimborso integrale dei costi erroneamente addebitati per il traffico SMS.

- è suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre limitati effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato, considerata l'esiguità dei casi, la facilità con cui gli utenti possono cambiare operatore e l'assenza di rilevanti costi di passaggio, laddove l'utente non ha avuto completa cognizione delle condizioni tecniche della SIM dati; ciò potrebbe aver, in via astratta, influenzato la scelta del servizio;
- è una tipologia di condotta che ha procurato alla Società, per quanto risulta agli atti del procedimento, non apprezzabili vantaggi economici, derivanti da un'anomalia di sistema che, tuttavia, è stata sanata a seguito dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio;
- la durata della condotta può considerarsi media e riferibile agli anni 2024 e 2025. Quanto alla estensione territoriale, la condotta impatta su servizi previsti a livello nazionale.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

In base alle Linee guida succitate l'importo base della sanzione può essere aumentato o diminuito in considerazione dell'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione da parte dell'agente stesso. Nello specifico, in base all'opera svolta, l'importo base può essere diminuito se l'impresa documenti, nell'ambito del procedimento sanzionatorio, di aver prontamente eliminato o attenuato le conseguenze della violazione.

Per l'applicazione di tale criterio si tiene conto, in base alle Linee guida, anche soltanto della iniziativa intrapresa e non dei risultati ottenuti: non è infatti necessario che l'impresa abbia effettivamente eliminato o attenuato le conseguenze della violazione, essendo sufficiente che la stessa dimostri di essersi attivata a questo preciso scopo attraverso strumenti obiettivamente idonei, ove la mancata riuscita del tentativo non sia dovuta a fattori alla medesima imputabili. Chiaramente, però, ove l'opera svolta dall'agente abbia prodotto anche risultati concreti, in termini di effettiva eliminazione o riduzione delle conseguenze della condotta illecita, ovvero nei casi in cui il soggetto

agente abbia posto in essere misure ulteriori per riparare il pregiudizio arrecato, l'effetto attenuante potrà essere più significativo.

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio e nell'ambito della proposta di impegni presentata con note del 9 e 29 gennaio 2026, ha ribadito che gli importi addebitati per il traffico SMS sono scaturiti da un'anomalia tecnica di rete, la quale ha consentito agli utenti di poter effettuare traffico SMS laddove la SIM era abilitata al solo traffico dati e di aver, pertanto, provveduto a definire una specifica procedura di rimborso a favore degli utenti che dovessero segnalare di aver ricevuto addebiti per traffico SMS, previa risoluzione, a far data dal 15 dicembre 2025, dell'anomalia tecnica di configurazione della SIM dati.

Per quanto concerne il profilo attinente agli obblighi di trasparenza contrattuale e tecnica, la Società ha già migliorato e integrato le informative presenti sul sito aziendale rispetto alle condizioni contrattuali e tecniche, con particolare riferimento alle modalità di utilizzo e disattivazione delle SIM dati, una volta completata l'attivazione dell'offerta di rete fissa, e alle informazioni previste nell'Allegato 1 alla delibera n. 23/23/CONS.

Va detto che le anomalie tecniche risultano essere state da tempo risolte (dal 15 dicembre 2025). Risulta inoltre migliorata la trasparenza della SIM dati in esame con la pubblicazione della velocità di navigazione, seppur risultano ancora omesse le altre informazioni richieste dall'Allegato 1 alla succitata delibera (che tuttavia la società pubblica per le normali SIM non abbinate alle offerte di rete fissa). Su tale punto gli uffici svolgeranno una verifica dopo la notifica dell'ordinanza in oggetto.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 98 – *sedecies* del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 4, comma 1, e 5, comma 5, della delibera n. 23/23/CONS.

A tal proposito, occorre tener conto che la Società non è stata sanzionata in precedenza per le medesime violazioni.

D. Condizioni economiche dell'agente

Il fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2025 è pari a 7,29 mld di euro;

CONSIDERATO che, nelle more della conclusione del procedimento, la società Vodafone Italia S.p.A. si è fusa, per incorporazione, con la società Fastweb S.p.A. a decorrere dal 1° gennaio 2026;

CONSIDERATO che la nuova formulazione dell'art. 2504-*bis* c.c., al comma 1 chiarisce che la fusione tra società prevista dall'art. 2501 c.c. e seguenti non determina,

nel caso di fusione per incorporazione, l'estinzione della società incorporata, né crea un nuovo soggetto di diritto nel caso di fusione paritaria, bensì attua l'unificazione per integrazione reciproca delle società partecipanti alla fusione (cfr. Cass., Sez. II, 22 agosto 2007, n. 17855; Cass., Sez. III, 23 giugno 2006, n. 14526; Cass. Pen., sez. III, 21 giugno 2023, n. 26787). Pertanto, alla luce di quanto sopra, sul piano delle sanzioni amministrative, la fusione (sia essa paritaria o per incorporazione) non comporta l'estinzione dell'obbligazione di pagamento delle pene pecuniarie inflitte alle società alla stessa partecipanti;

RITENUTO, alla luce di tutto quanto premesso, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del doppio del minimo edittale pari a euro 50.000,00 (cinquantamila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 19, del *Codice*;

VISTA l'istanza presentata da Fastweb per l'applicazione dell'art. 30, comma 27, del *Codice*, il quale stabilisce che *“[l]e sanzioni di cui al presente articolo possono essere ridotte fino ad un terzo, tenuto conto della minima entità della violazione; dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione e delle dimensioni economiche dell'operatore”*;

RITENUTO, alla luce di tutto quanto sopra descritto, e in particolare della peculiarità della casistica oggetto del procedimento e della fattiva opera svolta da Fastweb per l'eliminazione e attenuazione delle conseguenze della violazione contestata, che la richiesta della Società di applicazione di una riduzione della sanzione ai sensi dell'art. 30, comma 27, del *Codice* può essere accolta nei termini e nei modi di seguito esplicitati.

In particolare, si ritiene di poter valorizzare la circostanza che la Società, oltre a essersi effettivamente attivata ai fini di eliminare o ridurre le conseguenze della propria violazione, ha conseguito anche risultati concreti. In particolare, dalle risultanze dell'istruttoria è emerso che Fastweb:

- immediatamente dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, si è attivata per eliminare o attenuare le conseguenze dell'illecito. In particolare, la Società, appena rilevata un'anomalia di traffico SMS collegato alle SIM solo dati incluse nelle offerte di rete fissa, ha subito proceduto alla loro corretta configurazione, predisponendo anche il relativo rimborso a favore degli utenti segnalanti. Per quanto riguarda le informative pubblicate sul sito aziendale, con riferimento alle condizioni contrattuali e tecniche di tali SIM, Fastweb ne ha già modificato i testi al fine di chiarire le modalità di utilizzo e la velocità di navigazione;
- a seguito della notifica dell'atto di contestazione, ha fornito agli Uffici ogni utile informazione e ha collaborato a chiarire tutte le questioni tecniche ed economiche sottostanti al procedimento.

RITENUTO che, rispetto a tale parametro di valutazione, quanto posto in essere da Fastweb ha determinato un'effettiva e concreta attenuazione degli effetti della

condotta, con individuazione e messa a punto di soluzioni atte a scongiurare o comunque a ridurre, *pro futuro*, il rischio della commissione di analoghi illeciti;

RITENUTO, in tale prospettiva, ai fini della valutazione dell'applicazione della riduzione "*fino ad un terzo*" della sanzione (quale riduzione massima consentita), che debbano essere valorizzati gli elementi "*dell'entità minima della violazione*" e "*dell'opera svolta dall'agente per l'eventuale eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*", dovendosi parimenti escludere la valorizzazione dell'ulteriore elemento considerato dal citato comma 27 riconducibile alle "*dimensioni economiche dell'operatore*", il che osta all'applicazione della riduzione nella misura massima consentita dalla legge, anche in ragione della necessità di rispettare i principi di effettività e proporzionalità della sanzione;

RITENUTO, per l'effetto, in linea con alcuni precedenti di questa Autorità (delibere nn. 1/23/CIR, 327/23/CONS e 24/26/CONS) applicabile una sanzione, per l'addebito di cui sopra, pari a euro 25.000,00, a seguito della riduzione della metà dell'importo della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Fastweb S.p.A. (società incorporante di Vodafone Italia S.p.A.) – codice fiscale: 12878470157, con sede legale in Piazza Adriano Olivetti, 1 – 20139 Milano, non ha indicato, in maniera chiara, completa e trasparente le condizioni tecniche delle SIM dati abbinata a offerte di rete fissa.

La condotta, pertanto, risulta attuata in violazione dell'art. 98 – *sedecies* del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 4, comma 1, e 5, comma 5, della delibera n. 23/23/CONS, e sanzionabile ai sensi dell'art. 30, comma 19, del *Codice*.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 25.000,00 (cinquantamila/00) ai sensi dell'art. 30, comma 19, in combinato disposto con il comma 27, del *Codice*.

INGIUNGE

alla società Fastweb S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la

facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 25.000,00 (venticinquemila/00), alla Tesoreria dello Stato, avente sede a Roma, con imputazione al capitolo 2569/09 capo 18 bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale *“Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 30, comma 19, in combinato disposto con il comma 27, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 209/26/CONS”*, utilizzando il codice IBAN: IT13U0100003245BE00000003C3.

L'operatore ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente ordinanza ingiunzione, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell'Autorità attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall'Allegato 1, recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”*, in calce al *Regolamento*. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione finanziaria e bilancio dell'Autorità.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento *“delibera n. 209/26/CONS”*.

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 alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 29 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella