

DELIBERA N. 10

***** / **FASTWEB SPA (VODAFONE - HO.MOBILE -
TELETU) (GU14/802459/2026)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 01/07/2026;

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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna”* e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 08/01/2026 acquisita con protocollo n. 0*****1 del 08/01/2026;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 7/01/2026, l'istante ***** (codice fiscale *****), ha presentato in data 8/01/2026 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con Fastweb (già Vodafone Italia SpA- Ho.Mobile – Teletu) - servizio di telefonia fissa - nr. di riferimento: 0*****2 - tipo di contratto: privato c.c. 5*****+4. L'istante rappresenta quanto segue: da oltre dieci anni è cliente Fastweb e usufruisce del servizio Internet voce e dati pagando un canone mensile di 9,86€, canone che era stato espressamente garantito in sede di stipula contrattuale quale importo “per sempre”, senza previsione di successive modifiche unilaterali. A decorrere dal mese di agosto 2025 si è vista addebitare fatture per importi di 51,86€ (per il mese di agosto) e poi di 41,61€ per i mesi successivi senza ricevere alcuna comunicazione di modifica unilaterale. Questi addebiti li ritiene in totale violazione dei principi di correttezza e trasparenza. Il 25 agosto ha presentato reclamo tramite l'area clienti Fastweb; in mancanza di riscontro nei termini, il 6 ottobre 2025 ha inviato sollecito a mezzo pec. Soltanto il 6 novembre 2025 Fastweb riscontra, dichiarando l'assoluta irreperibilità dell'istante. Chiede il ripristino immediato del canone contrattualmente pattuito, pari a € 9,86 mensili, in conformità alle condizioni economiche originariamente convenute; il rimborso integrale di tutte le somme indebitamente addebitate a decorrere dal mese di agosto 2025 fino all'effettiva regolarizzazione contabile del contratto, che alla data di presentazione dell'istanza (08/01/2026) ammontano complessivamente a € 200,75, salvo ulteriori importi che dovessero maturare per addebiti futuri; il riconoscimento degli indennizzi previsti dalle delibere AGCOM n. 347/18/CONS e n. 73/11/CONS per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, derivanti da profili attivati in assenza di consenso e da variazioni contrattuali imposte senza il dovuto preavviso, per il periodo dal 01/08/2025 all'08/01/2026, per un importo complessivo pari a € 805,00, salvo ulteriori importi che dovessero maturare per addebiti futuri; il pagamento degli indennizzi per mancata risposta al reclamo, ai sensi della delibera AGCOM n. 347/18/CONS, in relazione al reclamo presentato in data 25/08/2025, al quale non è seguita alcuna comunicazione contenente un riscontro pertinente e motivato, fino alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione, avvenuta il 25/11/2025. Detto periodo risulta pari a 93 giorni complessivi, detratti i 40 giorni previsti per la gestione del reclamo, per un totale di 53 giorni di mancata risposta, con conseguente indennizzo quantificato in € 265,00. -La trasmissione di copia del contratto originario di stipula, completo di tutte le condizioni economiche e contrattuali applicate. I rimborsi e gli indennizzi vengono quantificati in 1,270.00€. L'istante deposita: fatture corrette, il sollecito al reclamo, la comunicazione di irreperibilità, le fatture di agosto, settembre, ottobre, novembre, dicembre 2025, gennaio 2026, le controdeduzioni di replica alla memoria dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 23/02/2026, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Fastweb (già Vodafone Italia SpA-Ho.Mobile – Teletu)

contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza e, opponendosi alle richieste avversarie ritenute inconferenti, infondate e inammissibili, ne domanda il rigetto. Evidenzia Fastweb, in primo luogo, che i contestati importi "ingiustificati" presenti nelle fatture ricevute dall'istante a partire da agosto 2025 sono semplicemente i costi dell'abbonamento dell'Offerta "Supersurf", come determinati al termine della promozione applicata al contratto a cui l'istante ha aderito e sempre applicato sin dalla prima fattura. Tanto ciò è vero che nella stessa fattura di agosto 2025 è riportata la dicitura "chiusura sconto Supersurf (promo dipendenti)". L'offerta Supersurf a cui l'istante aveva aderito ha infatti un costo di 52,57€ e in ogni fattura, anche in quelle antecedenti agosto 2025, venivano indicate a pagina 2 le condizioni economiche della offerta "Importi mensili: SuperSurf 52,57 euro – UltraFibra 5,43 euro – Promozione su UltraFibra -5,43 euro – Sconto Fastweb – 10,96". Quindi, oltre all'applicazione della promozione UltraFibra e dello Sconto Fastweb per complessivi € 16,39 mensili, la tariffa SuperSurf veniva applicata tutti questi anni "in promozione" a 20,80 euro il che ha determinato, in applicazione di tre concorrenti promozioni (il costo dei servizi Fastweb con servizio UltraFibra gratuito e con chiamate su rete fissa locali e nazioni illimitate gratuite) complessivi € 9,86 al mese (doc. 2), come peraltro dichiarato dalla stessa parte istante in atti. In buona sostanza nella fattura di agosto 2025 risulta chiusa la promozione dipendenti e lasciati invece ancora attivi lo Sconto Fastweb di € 10,96 e la Promozione UltraFibra che prevede l'annullamento del costo del servizio di € 5,43. Con la chiusura della promo dipendenti il costo dell'offerta Supersurf è tornato a 52,57€ a cui restano comunque applicati gli altri sconti previsti nell'offerta della cliente. Il totale è infatti di 41,61€ mensili. L'operatore riproduce nella memoria uno specchietto riepilogativo delle condizioni economiche dell'offerta applicata all'istante, con riferimento specifico alla mensilità di agosto nella quale risultano addebitati anche 10,25€ per "addebito chiusura sconto su Supersurf (promo dipendenti)". In sostanza l'istante per tutti questi anni ha goduto dello sconto dipendenti sull'offerta Supersurf ma, in seguito a verifiche interne, non è risultata dipendente Fastweb e quindi non legittimata ad usufruire della promo prevista per i dipendenti e pertanto la promo è stata rimossa. Fastweb, non conoscendo i motivi per cui sia stata applicata la promo dipendenti ad una cliente che incontrovertibilmente non risulta dipendente, ipotizza ci sia stato un errore di sistema. Pertanto, conclude, a fronte della legittima chiusura della promo riservata ai dipendenti Fastweb, appare del tutto evidente l'inconferenza della richiesta di rimborso integrale di tutte le somme addebitate da agosto 2025. Al contrario, aver usufruito di una scontistica riservata ai dipendenti da parte di chi non è e non è mai stata dipendente dell'azienda, comporta un indebito arricchimento in favore dell'istante per tutto il periodo in cui ha beneficiato dell'offerta. L'istante avrebbe potuto, già ad agosto e in qualunque momento, disdire il contratto o migrare la linea telefonica verso altro operatore qualora non più interessata a mantenere l'offerta Supersurf in ultrafibra con le due promozioni che prevedono lo sconto ultrafibra e lo sconto Fastweb per un totale mensile di 16,39€. Altresì infondata, conclude l'operatore, è la richiesta di indennizzi per attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti in quanto trattasi in questo caso di chiusura di una promozione, peraltro illegittima e non dovuta, e non di applicazione di profili tariffari non richiesti avendo l'istante usufruito sin dall'attivazione, dell'offerta Supersurf. Infine,

inammissibile è la richiesta di parte istante di ripristino immediato del canone, sia perché questo comporterebbe l'applicazione di una promozione in assenza di presupposti sia perché gli obblighi di fare non possono costituire oggetto dei provvedimenti del Corecom e della procedura di definizione. Oltre alla memoria l'operatore deposita la fattura di agosto 2025 (Doc. 1), la fattura di gennaio 2025 (Doc. 2). 3. La replica dell'istante Nelle controdeduzioni del 26/02/2026 l'istante evidenzia in primis che l'operatore non deposita il contratto e questa omissione impedisce di verificare l'esistenza, la natura, la durata e le condizioni dell'offerta che viene applicata dal 2013, nonché la legittimità della sua rimozione. Perciò, in assenza di contratto, l'affermazione dell'operatore che i costi applicati a partire dalla fattura di agosto 2025 sono quelli corrispondenti al costo dell'offerta Supersurf come determinati al termine della promozione, risulta generica e priva di riscontri documentali perché non è indicato quale promozione sarebbe stata applicata, non ne è specificata la durata, non è indicato alcun termine di validità, né si evidenzia in quale documento contrattuale figurerebbe tale scadenza. La dicitura "Chiusura sconto Supersurf – promo dipendenti" inserita nella fattura di agosto 2025 non dimostra né la legittimità né la correttezza della cessazione dello sconto, dal momento che in nessuna fattura precedente a quella di agosto compare la voce "sconto dipendenti", né è mai indicata la sua origine né la sua scadenza. Chiede perciò al Corecom di valutare se la totale assenza di trasparenza in merito alla natura dello sconto e alla sua durata sia conforme alla normativa vigente. In assenza di documentazione inoltre non è dimostrato che il costo di listino fosse previsto nel contratto originario, non essendo l'importo che l'istante ha mai pagato né che ha mai accettato contrattualmente. Risulta infine gravissimo che l'operatore non sia in grado di spiegare come mai lo sconto sia stato applicato ininterrottamente dal 2013 al 2025 e altrettanto gravi le ragioni per le quali sostiene che si sia interrotto, in mancanza del contratto. L'operatore ha cessato unilateralmente lo sconto, senza preavviso, senza adeguata comunicazione preventiva e senza una prova che la cessazione fosse prevista dal contratto. Fuori luogo è anche il riferimento all'indebito arricchimento in quanto l'applicazione della promozione non è di certo imputabile all'istante che oltretutto ha sempre corrisposto quanto richiesto. Conclude affermando che il contratto rimarrà attivo fino alla conclusione del procedimento di definizione perché una eventuale chiusura comporterebbe la chiusura dell'area clienti riservata rendendo impossibile per l'istante verificare la documentazione. Mantiene ferme le richieste di accertamento di profilo tariffario non richiesto risultante dalla rimozione della promozione in modo ingiustificato, unilaterale, non preavvisato, non concordato e non motivato contrattualmente.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 1/04/2026, conclusasi con un mancato accordo. In via preliminare, si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza sia parzialmente accoglibile. L'istante dichiara di aver sottoscritto con Fastweb

nel 2013 un contratto per il servizio voce/dati al costo di 9,86€/mese con l'offerta Supersurf in ultrafibra. Ad agosto 2025 si è visto recapitare fattura di € 51,61 e nei mesi successivi fatture di € 41,86. L'istante ha presentato reclamo il 25 agosto 2025 tramite l'area clienti Fastweb; in mancanza di riscontro nei termini, il 6 ottobre 2025 ha inviato sollecito a mezzo pec. Soltanto il 6 novembre 2025 Fastweb riscontra, dichiarando l'assoluta irreperibilità dell'istante. L'operatore afferma che il canone di 9,86€ deriva, oltre che dall'applicazione di due promozioni di cui l'istante beneficia sin dall'attivazione (promozione su Ultrafibra - che sconta il costo di 5,43€ del servizio - e lo sconto Fastweb di 10,96€), dallo sconto dovuto alla "Promo Dipendenti" applicata sull'offerta Supersurf che, anziché al costo di 52,57€ è stata sin dall'inizio addebitata al costo di 20,80€. Da una verifica interna all'azienda è emerso che l'istante non è mai stata dipendente Fastweb perciò, a partire dalla fattura di agosto, è stato rimosso lo sconto dipendenti e l'offerta Supersurf è tornata al costo mensile di 52,57€ che, con lo sconto di 10,96€ di cui l'istante continua a beneficiare, scende a 41,61€. Nella sola fattura di agosto 2025 vengono addebitati 10€ quale costo per la rimozione dello sconto dipendenti. L'istante afferma di non essere a conoscenza di aver usufruito nel corso degli anni dello sconto dipendenti e, in effetti, dalla fattura di gennaio 2025, depositata in fascicolo dall'operatore (doc. 2), a pag. 2 dove sono riportate le condizioni economiche dell'offerta, accanto alla voce Supersurf è indicata genericamente "Promozione 20,8 euro" senza l'indicazione specifica "Promo dipendenti". Non viene allegata nessun'altra fattura anteriore a quella di agosto 2025 e quelle depositate dall'istante con il nome "fatture corrette" in realtà sono estratti delle fatture di dicembre 2023, dicembre 2024 e dicembre 2025 che non riportano il prospetto delle condizioni contrattuali. Nonostante ciò, non c'è motivo di ritenere che le fatture anteriori a quella di agosto 2025, nelle condizioni economiche dell'offerta, siano diverse da quella di gennaio 2025 depositata che, accanto alla voce Supersurf non riporta la specifica "Promo dipendenti". L'istante in sede di definizione chiede copia del contratto ma l'operatore non lo deposita. Il contratto avrebbe permesso di verificare le condizioni, il costo dell'offerta stipulata e soprattutto avrebbe permesso di verificare se la promo dipendenti fosse stata inserita già nel contratto e quindi conosciuta o conoscibile dall'istante all'atto di sottoscrizione dell'offerta. Ancora, dalla documentazione depositata e dalle memorie e controdeduzioni delle parti, risulta che lo sconto dipendenti sia stato rimosso tout court da agosto 2025 senza essere preceduto da adeguata comunicazione all'istante la quale, opportunamente informata, si sarebbe trovata nelle condizioni di scegliere se recedere dal contratto o se restare alle nuove condizioni (delibera AGCOM 58/17/CIR, delibera AGCOM 39/19/CIR). Comunicazione a cui oltretutto l'operatore si è sottratto non fornendo risposta al reclamo del 25 agosto e al successivo sollecito del 6 ottobre ma limitandosi, il 6 novembre, a comunicare all'istante la sua irreperibilità. La comunicazione di irreperibilità non può essere qualificata come risposta a reclamo. Considerando quindi che Fastweb non ha depositato il contratto e non ha fornito alcuna comunicazione chiara, esatta, completa e trasparente per informare l'istante della natura della promozione di cui beneficiava e del motivo della sua rimozione, deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale. L'utente ha perciò diritto al recesso in esenzione costi nonché allo storno/rimborso della differenza tra il costo dell'offerta a 9,86€/mese addebitato fino

alla fattura di luglio 2025 e quello di 41,61€ addebitato da agosto 2025 in poi fino all'1/04/2026, data di udienza, per un importo pari a 285,75€ salvo ulteriori importi che dovessero maturare per addebiti futuri e lo storno/rimborso dei 10,25€ addebitati nella fattura di agosto 2025 come costo di rimozione della promo dipendenti. (Determina Corecom Lazio/D7851/2018, Del. AGCOM 29/10/CIR, del. AGCOM 143/10/CIR, del. 170/16/CIR, del. 96/12/CIR). Gli utenti hanno diritto, infatti, ad essere informati in modo chiaro esatto e completo circa le specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura. In tal modo viene accordata effettiva tutela al loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Alla luce di quanto sopra e considerando che il reclamo del 25 agosto 2025 non ha avuto risposta e che solo dopo il sollecito del 6 ottobre l'operatore, in data 6 novembre, ha riscontrato comunicando che l'istante risultava irreperibile, si riconosce l'indennizzo per mancata risposta a reclamo nella misura di 300€ ai sensi dell'art. 12 All. A Del. 347/18/CONS. Sul punto della richiesta di indennizzi per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, considerando che quella di cui l'istante usufruiva e che è stata rimossa era una promozione (qualificata anche in fattura come Promozione 20,8€ su Offerta Supersurf) si pone in evidenza che il comportamento dell'operatore integra, più che attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, la disattivazione di sconti in fattura o opzioni tariffarie. Anche se non è dato sapere se tale disattivazione, pur mal gestita dall'operatore, sia legittima o meno in assenza di contratto, in considerazione delle caratteristiche economiche dell'opzione, non si può affermare che la disattivazione (della promozione) si sia tradotta nella mancata attivazione del profilo tariffario, e per questo si ritiene che non sussista il diritto all'indennizzo di cui all'art. 9, All. A Delibera 347/18/CONS ritenendo che la doglianza dell'istante possa trovare equo e giusto ristoro nello storno/rimborso accordato. Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, l'istanza di Monia Marras è parzialmente accoglibile. Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA

Articolo 1

1. . Lo storno/rimborso della differenza tra 41,61€ e 9,86€ a partire dalla fattura di agosto 2025 e fino all'1/04/2026 data di udienza, per un importo pari a 285,75€ salvo ulteriori importi che dovessero maturare per addebiti futuri, e lo storno/rimborso di 10,25€ addebitati nella fattura di agosto come costo di rimozione della promo per le motivazioni di cui in premessa. 2. l'indennizzo per mancata risposta a reclamo nella misura di 300€ ai sensi dell'art. 12 All. A Del. 347/18/CONS

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.

Cagliari, 01/07/2026

Cabasino IL PRESIDENTE
Mario
02.07.2026
09:51:47
UTC

