

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 24 del 18 giugno 2025

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GU14/728226/2025)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Kusuma Cappellazzo, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

Vista la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 20/01/2025 acquisita con protocollo n. 0015290 del 20/01/2025;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riceve, da parte di un'agenzia Fastweb, un preventivo relativo ad un contratto in quel momento vantaggioso, anche in quanto inclusivo di applicazione sconto voucher connettività.

Sulla base di quel preventivo, nonché di ulteriori esplicite conferme scritte via email, l'utente accetta il cambio di operatore, migrando verso Fastweb.

Sottoscrive pertanto il modulo di contratto fornito dall'agente e prosegue con l'attivazione, rendendosi conto solo al ricevimento della prima fattura che l'importo non corrispondeva in alcun modo a quello pattuito. In luogo dei € 1,95 / mese per i primi 12 mesi, e € 26,95 dal 13esimo in poi del preventivo, ribadito nei testi delle email, si trova invece a pagare € 40,20 / mese.

Resta in ogni caso tranquillo, considerando il contesto della corrispondenza nella quale l'agente mai aveva evidenziato una qualche difformità rispetto alla proposta e agli accordi ribaditi; dava, infatti, per scontata la coerenza tra un contratto in cui non compariva alcun importo economico, sostituito da formule prive di significato, e l'offerta commerciale chiaramente oggetto del negozio (ovvero proposta ed accettata).

Prima o poi, in un caso talmente palese, l'operatore avrebbe corretto opportunamente, evitando piani successivi, nella misura in cui esistono ulteriori soggetti di garanzia in uno stato di diritto; d'altra parte tutto era, ed è, scritto e dimostrabile.

Invece da allora ad oggi, quando rispondeva, l'operatore si muoveva tra uno scarico di responsabilità rispetto a soggetti altri da Fastweb, ovvero l'agenzia (a sua volta imitata dall'agenzia rispetto all'agente) e la pretesa di fare valere unicamente i contenuti di un contratto incomprensibile sul piano sostanziale dell'accordo economico, e che applicava condizioni totalmente diverse da quelle oggetto del negozio, ovvero proposte dall'agente e accettate con estrema chiarezza.

2. La posizione dell'operatore

Fastweb come sopra rappresentata e difesa, contesta tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni.

Si rileva la palese infondatezza nonché la manifesta strumentalità di quanto sostenuto da controparte che pretende il rimborso di quanto corrisposto a Fastweb per circa due anni di rapporto contrattuale per servizi telefonici messi a disposizione da Fastweb e dall'istante sempre utilizzati con regolarità e senza contestazioni, solo sull'assunto che il preventivo ricevuto da un negozio Fastweb prima della sottoscrizione del contratto, ricomprendeva degli sconti per l'applicazione del Voucher governativo per la connettività. Sconto voucher connettività che non è infatti presente nel contratto sottoscritto dalla XXXXXXXX e che quindi non è stato applicato nelle fatture emesse da Fastweb per tutti i due gli anni di durata del rapporto contrattuale e mai contestate da controparte.

XXXXXXXX ha infatti sottoscritto in data 5 gennaio 2023 un contratto con Fastweb che non prevedeva l'applicazione del Voucher connettività, come si può chiaramente evidenziare dal contratto sottoscritto dalle parti Contratto inserito a sistema in data 18/01/2023 che riporta il RECAP elettronico e che corrisponde al contratto cartaceo del 05/01/2023

La linea è stata attivata il 30/01/2023 e le fatture emesse recano sempre importi coerenti con il contratto sottoscritto ed infatti per oltre 8 mesi non sono mai state contestate da controparte

Che l'istante abbia consapevolmente sottoscritto un contratto, peraltro business, che non prevedesse l'applicazione di detto Voucher è ulteriormente confermato sia dalla circostanza che l'istante è una società tra professionisti (architetti) e quindi evidentemente consapevole del contenuto dei contratti che sottoscrive sia dal fatto che per ben 8 mesi la XXXXXXXX non abbia mai contestato le fatture emesse da Fastweb.

A tal fine si evidenzia come in ogni caso l'istante, in assenza di tempestivo reclamo delle fatture, sia decaduto dal potere di proporre le domande relativamente a dette fatture ai sensi dell'art. 16 del D.M. 8 maggio 1997 n.

197 e degli artt. 15.9 e 23.1 delle Condizioni Generali di Contratto Fastweb secondo cui “eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Fastweb nelle forme e nei termini previsti dall’art. 23.2. In assenza di tempestivo reclamo e comunque nei termini previsti dall’art. 23.2, le fatture si intenderanno accettate dal cliente”.

In base al loro combinato disposto, l’impugnativa relativa agli importi addebitati in bolletta avrebbe dovuto essere inoltrata, con qualsiasi mezzo e confermata con lettera raccomandata, entro trenta giorni dalla data di scadenza della bolletta in contestazione. Poiché tale onere non è stato rispettato, parte istante è decaduta dall’azione. Peraltro, a fini di mero tuziorismo difensivo nonché di completezza espositiva, preme rilevare che all’interno del contratto in oggetto in ogni modo si legge chiaramente, qualora fosse stato scelto, che il “Voucher connettività sarà erogato previa verifica della disponibilità dei fondi e fino ad esaurimento degli stessi. L’erogazione del Voucher è soggetto altresì al rispetto dei criteri di eleggibilità definiti dal Ministero dello Sviluppo Economico nonché all’invio della documentazione richiesta” e quindi in ogni modo non avrebbe obbligato Fastweb alla sua applicazione e quindi ad applicare gli sconti conseguenti. In tal caso è l’utente che non si vedesse per qualsiasi ragione, di disponibilità fondi o non eleggibilità da parte del Ministero, applicato il voucher, che potrebbe recedere dal contratto e non certo comportarsi come controparte che ha regolarmente utilizzato i servizi Fastweb, pagato le fatture (che, sin dalla prima fattura emessa, hanno sempre recato gli importi dovuti di cui al contratto sottoscritto senza alcuna applicazione del voucher connettività), non contestando per oltre otto mesi dette fatture, per poi recedere dal contratto con Fastweb (contratto è stato infatti chiuso il 17 gennaio 2025 in seguito a disdetta della cliente del 20 dicembre 2024) lasciando un insoluto di € 472,72 e chiedendo il rimborso di tutto quanto corrisposto durante il rapporto contrattuale.

E’ evidente, pertanto, la palese infondatezza e strumentalità di quanto sostenuto da controparte laddove difatti Fastweb ha sempre correttamente e legittimamente provveduto ad applicare nel caso di specie quanto concordato con la società istante in sede di sottoscrizione del contratto. Circostanze peraltro correttamente comunicate da Fastweb alla società istante in data 26/09/2023 ed in data 23/10/2023 in riscontro ai reclami. Ebbene, in virtù di quanto innanzi ampiamente esposto e provato non vi è chi non veda l’assoluta correttezza di Fastweb laddove ha applicato gli importi concordati contrattualmente sin dalla prima fattura emessa.

E’ evidente, pertanto, che la richiesta formulata da controparte risulta palesemente strumentale ed infondata e, pertanto, non può che essere integralmente rigettata.

Con memoria di replica depositata in data 22.03.2025, l’utente precisa quanto segue.

Riportiamo quindi di seguito la corrispondenza utile a ricostruire i passaggi che hanno condotto dalla prima proposta commerciale alla sottoscrizione del contratto. Ci contatta telefonicamente un agente proponendoci condizioni che paiono buone per migrare le nostre due utenze (uno studio professionale con sede in un ufficio a casa nostra, e una microazienda in altra sede) verso un nuovo operatore, Fastweb ovviamente. Alla telefonata segue un approfondimento, che pare confermare le buone premesse anticipate, e al termine del quale precisiamo che chiederemo di mettere per iscritto ciò che ci viene proposto. Arriviamo quindi alla e-mail del primo “screenshot” che riportiamo qui sotto, in cui si parla delle due offerte distinte, indicate come “azienda” e “casa”, rispettivamente relative alle utenze XXXXXXXXXX e XXXXXXXXXX. E’ questa quindi la nostra prima richiesta di conferma scritta dell’offerta presentata dall’agente Fastweb, in cui chiediamo specificatamente se siamo nella condizione di potere fruire dello sconto voucher connettività, passando pertanto dai € 26,95 ai € 1,95 per i primi 12 mesi, come già assicuratici in precedenza. Segue a stretto giro la pronta risposta dell’agente, che conferma in pari data lo sconto con-tributo di attivazione, allegando il preventivo. Ecco di seguito la parte finale della email, a cui si vedono allegati i file con le due offerte. Quella che qui ci interessa è quella di XXXXXXXX, file già allegato alla documentazione della prima istanza (conciliazione in primo grado conclusa con mancato accordo: non abbiamo, cioè, accettato una compensazione economica parziale rispetto alla nostra richiesta). All’interno del preventivo Fastweb allegato (si precisa il marchio Fastweb accompagna tutta la corrispondenza e la documentazione dell’agente, che infatti alla fine ci conduce sino alla sottoscrizione del contratto con Fastweb) c’è una pagina che indica una “richiesta voucher seguita da un’altra intitolata “voucher connettività”, sottotitolata “sconto voucher connettività” in cui è cerchiato nella maniera più semplice e chiara possibile quel “€ 1,95 al mese per 12 mesi”. Una pagina dedicata, una riga dedicata, un cerchietto sulla soluzione propostaci.

Infine, a fugare qualsiasi dubbio, la pagina conclusiva intitolata “Riepilogo costi con nuova attivazione”. Non ci sono clausole. Non c’è alcuna “previa verifica della disponibilità dei fondi” eccetera eccetera, non c’è alcun “soggetto altresì al rispetto dei criteri di eleggibilità definiti” eccetera eccetera. Nulla di tutto ciò. C’è un prezzo di offerta, € 26,95 – che attenzione: già esso stesso non corrisponde al prezzo del piano che ci verrà attivato. Questo punto pare completamente sfuggito alla memoria difensiva: ci hanno proprio applicato un contratto diverso da quello pattuito, al di là dello sconto voucher connettività - che rivendichiamo in ogni caso con altrettanta forza perché altrettanto forte era il messaggio nell’offerta commerciale che ci ha condotto all’accettazione. Alla riga sotto c’è lo sconto voucher connettività che indica la riduzione di 25 per i 12 mesi. Semplice e chiaro. Per giungere alla riga successiva al costo totale per i primi 12 mesi, pari a 1,95€, seguito dal costo standard (che standard non sarà) a partire dal 13esimo mese.

E' questa la proposta, è questo il preventivo che accettiamo. Più tardi, sempre nella stessa data, l'agente ci indica la documentazione necessaria per procedere e nessuna diversa comunicazione ci viene inviata dal medesimo agente, né da nessun altro per conto di Fastweb, sino alla sottoscrizione del modulo di contratto trasmessoci (sempre dal medesimo agente). Ora, sin qui siamo su un piano, diciamo "sin qui è un conto". Ma da qui in poi, per quanto ci riguarda la cosa degenera decisamente, andiamo a spiegare. Capiamo l'enfasi con i vari grassetto e l'arte dell'interpretare. Ma la controparte non si è limitata a questo; Fastweb, che come opportunamente ricordato agisce per procura, ma resta Fastweb, si è prodotta in espressioni tali da portare il piano della questione paradossalmente (nel senso che stentavamo a crederci leggendo) su un livello ancora più grave. Leggiamo "manifesta strumentalità". Cosa? Leggiamo che l'istante avrebbe "consapevolmente sottoscritto un contratto, peraltro business, che non prevedesse l'applicazione di detto Voucher". Ma stiamo scherzando? Come ci si permette? Con quale protervia? Consapevolmente. Ancora, è "evidente, pertanto, la palese infondatezza e strumentalità di quanto sostenuto da controparte". E infine: "la richiesta formulata da controparte risulta palesemente strumentale". Ora. L'iter che ha condotto dall'offerta, con tutte le richieste di conferma e le pronte conferme del caso, sino all'accettazione e alla sottoscrizione del contratto, è nei documenti, è tutto scritto. Noi abbiamo accettato di migrare verso Fastweb sulla base di quell'offerta, con quelle assicurazioni. Se ci fosse stato risposto: sì, fondamentalmente questa all'incirca è l'offerta, ma previa verifica di alcune questioni... Se ci fosse stata posta una qualsiasi altra condizione limitativa che avesse generato un qualsiasi dubbio... allora molto semplicemente noi non avremmo deciso di procedere. Eravamo stati chiari in precedenza, se ce ne fosse stato bisogno. Ed è questo esattamente il motivo per cui quella proposta commerciale viene (immaginiamo non solo a noi) fatta in quel modo. Non vi sono dubbi. Non vi sono distinguo. Esiste, in maniera chiara ed inequivocabile, una condizione che noi reputiamo, in quei termini, vantaggiosa. E' un normale contratto, è una formalità: basta firmare il modulo che ti manderò. Te lo sto sottoscrivendo. Hai tutto qui, in una corrispondenza scritta con risposta, questo ha una validità legale... Ci sono i marchi di Fastweb dappertutto. Io sono un agente Fastweb ovviamente. Infatti, sarò io ad inviarti quel modulo Fastweb che tu sottoscriverai, e che effettivamente ti farà migrare in Fastweb. Questo è ciò che noi abbiamo sottoscritto. Questo è il contenuto del contratto. Questo è l'"accordo costituito da proposta ed accettazione quali dichiarazioni di volontà unilaterali delle parti", nella misura in cui pare che le parti debbano essere due. Non un altro. Questo. La nostra volontà unilaterale in questo contratto dice € 1,95 i primi 12 mesi, e € 26,95 a partire dal tredicesimo. Ciò che pagheremo sarà invece una cifra diversa, più alta anche degli € 26,95, sin dal primo mese... Stiamo parlando di mele per pere. Pare quasi surreale dovere scrivere di questo, dovere sostenere questa posizione contro non capiamo quale altra. Sembra veramente di vivere in una dimensione parallela in cui tutto diventa il contrario di tutto. Sulla base di cosa si può sostenere che questa cosa sia valida e legale? E' per questo che tra le richieste abbiamo scritto, avendo ricevuto il conforto di chi ne sa più di noi sul piano legale, che il vulnus che rende il contratto invalido nella sua forma più grave, il "vizio strutturale" sta nella modalità in cui viene carpito il consenso su un accordo diverso da quello presentato. Ed è esattamente questa differenza, tra il piano della proposta commerciale e il piano della proposta contrattuale, ovviamente molto meno chiara di quell'altra, con codici che corrispondono a non si sa cosa... è esattamente la legittimità di questa differenza sostanziale ciò che la controparte intende rivendicare come normale. Sono normali le mele per le pere, è giusto così. Abbiamo firmato? Tutto il resto non conta. Il fatto che un agente Fastweb, che si propone come tale, mai disconosciuto da Fastweb, tanto che è lui a condurre alla conclusione del contratto, il fatto che questo agente Fastweb ci abbia fatto una proposta completamente diversa da quella finale, e che sia stata questa la proposta da noi accettata, ebbene tutto questo non conta, e non deve contare. Perché deve essere legittimo che l'agente possa operare in tal modo, ed il problema è e deve essere unicamente nostro. Il problema è nostro nel momento in cui, al di là del voucher sconto connettività, il piano indicato nel contratto con il codice "Fastweb Business" non determini una base mensile (su cui applicare lo sconto) di € 26,95, ma una base di un importo diverso, e guarda caso superiore. Sulla base di cosa chi scrive avrebbe dovuto essere "evidentemente consapevole del contenuto dei contratti che sottoscrive"? Dove avremmo dovuto leggere che questo codice "Fastweb Business" corrisponde a qualcosa di diverso sul piano economico di quanto prospettatoci, dal momento in cui il contratto non riporta alcun valore economico? Dovrebbe essere obbligatorio per legge il fatto che il contratto che alla fine ti fanno firmare riporti i termini economici dell'accordo! Sono i termini economici la sostanza più importante di un contratto di questo tipo! E nel momento in cui Fastweb non inserisce alcun parametro economico all'interno di quel contratto, ma unicamente un codice conosciuto unicamente da quella parte contrattuale, e non da quell'altra, allora ovviamente quell'altra (cioè noi) presuppone – e non può fare diversamente – che la sostanza di quel codice corrisponda a quanto mostrato e trasmesso per iscritto e confermato per iscritto da colui che si è sempre presentato come un agente Fastweb, con documentazione marchiata Fastweb, a cui ha fatto seguire un contratto Fastweb, da Fastweb non essendo mai stato sconfessato. Neppure in seguito. Neppure in questa memoria difensiva. Ecco perché il contratto è nella sua sostanza affetto dal vizio strutturale della mancanza del primo elemento essenziale, ovvero l'accordo costituito da proposta ed accettazione quali dichiarazioni di volontà unilaterali delle parti. Ed ora noi qui ci troviamo ad essere accusati dalla controparte di avere agito "consapevolmente", con "manifesta strumentalità"? Il significato in lingua italiana è uno solo: noi staremmo tentando di truffare Fastweb. E' questo che si vuole sostenere? Allora si vada in fondo alla questione: i

documenti che noi abbiamo portato all'attenzione del CoReCom e in questo documento sono falsi? Le nostre affermazioni rispetto all'operato dell'agente e all'iter che ha portato in continuità dall'offerta commerciale al contratto, sono false? C'è un aspetto da sottolineare: non ci si sta accusando di manifesta strumentalità rispetto al fatto che abbiamo tardato a segnalare il problema per potere poi chiedere la nullità del contratto, e in tal modo risparmiare tutti i servizi ricevuti. Perché Fastweb e i suoi legali sanno perfettamente che sino al tentativo di conciliazione in primo grado, non avevamo mai chiesto la nullità del contratto, ma unicamente il risarcimento per la differenza tra l'offerta commerciale (quella che ha determinato la nostra volontà di accettazione), e quanto avevamo invece poi versato per tutto il periodo ingiustamente. No. Quando ci si accusa di manifesta strumentalità si sta esattamente facendo riferimento al fatto che stiamo mentendo rispetto all'iter di sottoscrizione del contratto, ovvero che sin da allora avremmo messo in atto una macchinazione tesa a imbrogliare la povera Fastweb. In sostanza dobbiamo arrivare a sentirci pure dare sia dei ladri che dei bugiardi, che mentono consapevolmente e ripetutamente e che su questa menzogna coinvolgono il CoReCom, che poi rifiutano una parziale compensazione economica nella conciliazione di primo grado sino ad arrivare a dove siamo noi ora. Siamo veramente alla follia. Ma allora, se siamo a questo punto, per il medesimo motivo per cui abbiamo deciso, una volta conosciuta l'esistenza di questo strumento prima per noi insperato che è ConciliaWeb, una volta che abbiamo deciso di non accettare la soluzione del primo grado, per i motivi che ci hanno condotto a questo punto oggi, noi vogliamo assolutamente sapere cosa ne pensa il garante delle telecomunicazioni su una questione di questo genere. Ed aggiungiamo che ci piacerebbe decisamente sapere più in generale cosa ne pensa il sistema della giustizia italiana su questa arroganza, su questa prepotenza, su questa tracotanza del gigante delle telecomunicazioni nei confronti del microscopico cittadino che non pretende altro che rispetto e giustizia. E che invece deve sentirsi, dopo tutto ciò che già ha prodotto in termini di documentazione, dopo tutto il tempo impiegato ed impiegando in una vicenda che è con evidenza la fotografia di qualcosa che va ben oltre il nostro singolo caso, ebbene, che deve sentirsi insultare perché osa non chinare il capo. C'è di peggio: questo viene scritto al povero cittadino, ma viene scritto con una spavalderia che diviene in questo caso sfrontatezza alla medesima Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, attraverso il CoReCom. Non importa l'esito di tutta la vicenda, e magari il modo in cui abbiamo deciso di scrivere non ci aiuta, ne siamo consapevoli. Ma noi vogliamo sentirci liberi di dire ciò che pensiamo: ai nostri occhi, è questa la cosa più grave di tutte, quella che ci fa capire quanto oltre siamo andati rispetto al limite, ad un limite che noi chiamiamo limite della decenza. Decenza.

Per conto nostro, in un paese veramente civile, questa linea avrebbe faticato molto ad essere superata. Il contratto è evidentemente nullo sul piano legale, e con un'evidenza clamorosa, e sono pertanto invalidi, come prescrive la legge, i servizi successivi dell'operatore. E ci pare francamente incredibile che a fronte di tutto quanto sin qui già presentato, in nessuna sede Fastweb si sia fatto carico della sua responsabilità, ed ancora oggi insulti l'utente che non si prostra timoroso, appunto non limitandosi a questo, scrivendo ciò che scrive non solo a noi, ma anche a un'emanazione di quell'ente che è precisamente proposto alla tutela dei diritti degli utenti finali nei confronti dei giganti della comunicazione. Si intenda, non ce l'abbiamo personalmente con il legale che sta facendo il suo lavoro. Ciò che colpisce però, nella misura in cui questi sono i termini della memoria difensiva, è la degenerazione del contesto che induce a farsi beffe e insultare allo stesso tempo l'utente, tanta è evidentemente l'abitudine di una situazione a questo punto probabilmente generalizzata, in maniera così plateale, attaccando così brutalmente il principio della tutela dei diritti dei deboli e spesso indifesi nei confronti di chi può esibire sul campo una potenza ed una protervia tale. Insultare noi, darci dei ladri e dei bugiardi, oltre che degli allocchi, significa questo. Evidentemente, nel momento in cui i suoi legali scrivono, le linee guida di Fastweb intendono fare rivendicare un sistema che invece noi ad ogni passaggio sempre più intendiamo, con la fede e speranza di potere raccontare ai nostri tre figli che ancora viviamo in uno stato di diritto in cui si può lottare per ciò che è giusto e legale, intendiamo dicevamo nel nostro piccolissimo combattere, facendo quello che riteniamo il nostro dovere di cittadini. Sperando che altri possano fare altrettanto, senza lasciarsi intimidire. Sperando altresì che il nostro caso, nel suo piccolo, possa aiutare anche solo di un millimetro a spostare il baricentro degli equilibri verso un contesto più garantista dei diritti degli utenti vessati da quotidiani raggiri, rarissimamente perseguiti, da ogni parte, da parte di questi colossi. E' il sistema che è sbagliato, e che va corretto. Lo ribadiamo nuovamente. Nella prosecuzione della nostra azione chiediamo e chiederemo con determinazione che siano affermati con grande chiarezza • il principio della responsabilità dell'operatore e di chi per lui rispetto alla corrispondenza tra l'offerta commerciale e il contratto che il medesimo soggetto trasmette al cliente per la sottoscrizione e • il principio della responsabilità legale dell'operatore rispetto all'operato del suo agente, ovvero di un agente delegato all'utilizzo del brand dell'operatore nonché alla trasmissione di documentazione commerciale e contrattuale per suo conto perché è esattamente su questa slegatura della catena di responsabilità che si vuole giocare. Ma il marchio, quello sì, ce lo si mette. E a quell'agente che ha scritto mele per pere, si dice bravo se ha portato un contratto nuovo, indipendentemente dal modo in cui l'ha fatto, legale o illegale, ed è per tramite di quell'agente che il colosso fa sottoscrivere il contratto all'utente. Inoltre chiediamo e chiederemo che sia affermata con altrettanta chiarezza • il principio dell'accordo tra due parti, ovvero dell'incontro tra la libera manifestazione di volontà di chi propone il contratto e di chi l'accetta, di una volontà intrinsecamente legata alla sostanza dell'accordo, quale fondamento primo

ed essenziale di un qualsiasi contratto. L'alternativa è che vinca il principio della memoria difensiva, così riassumibile: hai firmato? Sono fatti tuoi, non mi interessa nulla di come sei stato portato a firmare. Non mi interessa nulla del fatto che ti abbiano venduto mele per pere. Non mi interessa nulla neppure del fatto che ciò che hai firmato non poteva essere da te compreso come qualcosa di diverso da ciò che ti era stato proposto nella formula commerciale (lasciando qui da parte un momento lo sconto voucher connettività, è proprio il piano ad essere un altro). Non mi interessa nulla rispetto al fatto che quell'accordo ti fosse stato formulato per iscritto, non a voce. E non mi interessa nulla neppure del fatto che avevi chiesto una ulteriore specifica conferma, per iscritto, e che questa conferma ti era stata data per iscritto. Non mi interessa nulla, come azienda, del fatto che il mio agente abbia agito in tal modo con te utente. Mi interessa solo che alla fine, tu hai firmato. Anzi, consentimelo, ti dirò di più: sai cosa sei tu? Tu non sei solo un allocco. Tu sei pure disonesto. Sei disonesto perché tu sapevi di firmare una cosa completamente diversa da quella che ti era stata proposta, per iscritto, e confermata, per iscritto, dal mio agente. Tu eri consapevole, e tutta questa tua azione è strumentale per potermi truffare, io onesto gigante delle telecomunicazioni che sono la tua vittima. Per cui tu non solo hai firmato (non importa cosa), tu sei pure un microscopico poveraccio accattone. Aspetta, non ho finito: osi sfidarmi? Sai cosa c'è? Io non lo scrivo solo a te. Guarda: io lo scrivo dritto dritto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, proprio quella che dovrebbe proteggerti. E vediamo come va a finire... Fine della traduzione. Una parola rispetto alla questione degli 8 mesi, al di là del fatto che abbiamo sollevato la questione prima ma lasciamo perdere: con l'addebito automatico in conto corrente onestamente non ce n'eravamo accorti per diversi mesi. Ma questo non conta assolutamente nulla. In generale oltre la chiara definizione dell'accordo quale primo elemento essenziale del contratto, in riferimento al nostro caso specifico la legislazione è molto chiara rispetto ai termini della nullità (art 1418 cc e seguenti): • l'azione per far dichiarare la nullità non è soggetta a prescrizione, e non vi sono dunque termini da rispettare per agire in nullità. Inoltre • la conseguenza della nullità è l'inefficacia del contratto, che è come non fosse mai stato stipulato eliminando gli effetti tra le parti, determinando l'invalidità dei servizi successivamente prestati e la necessità dei relativi risarcimenti. Ribadiamo pertanto le richieste, ci pare di capire non potendo modificarle in questa sede. Nel caso fosse stato possibile avremmo chiesto di aggiungere ulteriori miseri € 300,00 per la redazione delle presenti controdeduzioni. Alla fine, sono tutte ulteriori risorse che siamo comunque costretti a dedicare a questa vicenda, a causa della situazione che abbiamo subito. In realtà parliamo di briciole. La verità è che servirebbero misure di ben altro livello per combattere la degenerazione che casi come il nostro dimostrano essere metabolica. Noi comunque, qui, la nostra parte la facciamo e continueremo a farla.

L'utente, quindi, chiede:

- i. il rimborso del corrisposto, consistente in € 40,20 x 20 mensilità, pari a complessivi € 804,00=;
- ii. lo storno delle pendenze e delle penali;
- iii. un rimborso per tempo di lavoro utilizzato e spese sostenute nella ripetuta richiesta di bonifica della situazione creatasi, calcolabile in € 525,00=;
- iv. la corresponsione di € 300,00= per la redazione della memoria di replica.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare riscontro.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che si ritiene possano essere trattate congiuntamente in quanto entrambe scaturenti dall'applicazione di un profilo tariffario errato (a dire del ricorrente), si precisa quanto segue.

Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Premesso ciò, giova evidenziare come dal contratto sottoscritto dall'utente in data 05.01.2023, depositato in atti dal gestore, si evinca chiaramente che l'opzione "*Voucher Connettività*", non sia stata barrata.

Nulla rileva in questa sede la circostanza relativa al fatto che il preventivo allegato da parte ricorrente contenesse l'indicazione di quei profili tariffari che sarebbero stati applicati se il voucher fosse stato riconosciuto, in quanto quel preventivo non risulta nemmeno siglato dalle parti, e, come noto, un preventivo non firmato ha un valore limitato: funge come proposta contrattuale, ma non vincola le parti finché non viene accettata; per avere valore legale, infatti, il preventivo deve essere firmato sia dal fornitore che dal cliente che lo accetta.

Ma del resto non era nemmeno così scontata l'applicazione del voucher nella misura in cui, come chiaramente indicato nel contratto alla voce "Opzioni", l'erogazione (del voucher) era comunque soggetta ad una preventiva verifica della disponibilità dei relativi fondi, che in quel momento non avrebbe potuto certamente obbligare Fastweb alla sua applicazione e, conseguentemente, al riconoscimento della relativa scontistica.

Il contratto del 05.01.2023, che l'utente ha debitamente sottoscritto, senza per altro disconoscere la sottoscrizione, è pertanto giuridicamente valido, assumendo pieno valore di legge tra le parti che lo sottoscrivono, e in particolare, tra le altre cose, per quanto concerne la vincolatività, nel senso che il contratto diventa una legge tra le parti, che devono rispettarne le clausole, e l'efficacia nella misura in cui il contratto produce effetti tra le parti, stabilendo diritti e obblighi reciproci.

Non meno decisiva, ai fini decisori, è la circostanza relativa al fatto che l'utente non ha prodotto in atti le fatture di Fastweb oggi in contestazione. Costituisce, infatti, insegnamento consolidato quello secondo il quale in caso di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, grava sulla parte istante l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno.

In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata (v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; Corecom Calabria Delibera n. 55/11); così come la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse (Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL).

La stessa Agcom, del resto, conferma che non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica (vd. Agcom, delibere n. 70/12/CIR e n. 161/16/CIR). Nel caso in esame, non risulta allegata, come detto, alcuna fattura di Fastweb e, pertanto, non vi sono gli estremi per poter accogliere la richiesta di ripetizione e finanche di storno dell'insoluto.

Ed infine, appare quantomeno censurabile il comportamento omissivo del ricorrente che per 8 (otto) mesi (da febbraio 2023 a ottobre 2023) non contesta in alcun modo le fatture inviate da Fastweb. In altri termini, pertanto, la mancanza di qualsivoglia reclamo, quantomeno in relazione alle fatture emesse nel periodo febbraio 2023 – ottobre 2023, come sopra richiamato, nonché il regolare pagamento delle stesse, ha determinato la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'operatore, da parte dell'odierno istante.

È altresì opportuno evidenziare che l'utente avrebbe avuto comunque la facoltà di astenersi dal pagamento degli importi in contestazione, provvedendo al pagamento di quelli non contestati ed inviando contestualmente un formale reclamo di contestazione.

Per quanto riguarda le richieste sub iii) e sub iv) che alla luce dell'omogeneità delle stesse possono essere trattate congiuntamente, si evidenzia come per entrambe si configurino, senza tema di smentita, le connotazioni tipiche di una richiesta risarcitoria. Le richieste di risarcimento danni devono, però, dichiararsi inammissibili in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di un'istanza di definizione ai sensi dell'art. 20 dell'allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS. "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi".

Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che con il provvedimento che stabilisce la controversia si possa condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative e dalle delibere dell'Autorità.

Richieste propriamente risarcitorie, come nel caso de quo, rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale (vd. delibere Agcom n. 271/20/CIR, n. 26/21/CIR, n. 39/22/CIR, n. 126/22/CONS).

Conclusivamente, pertanto, si ritiene che le richieste formulate da XXXXXXXX non possano essere accolte

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Fastweb S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Kusuma Cappellazzo

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.