

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

### Deliberazione n. 8 del 13 marzo 2024

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXX / FASTWEB SPA (GU14/635746/2023)

#### 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 Mazzone 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 Arianna Barocco, 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 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 XXXXXXXXXXXX del 04/10/2023 acquisita con protocollo n. 0252167 del 04/10/2023

**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 era titolare di un contratto Fastweb relativo al c.c. n. 9135018 per il quale, il 12/07/2022, richiese il trasloco nell'ambito dello stesso comune. Nonostante numerose segnalazioni, il trasloco non è mai stato effettuato. Solo ad aprile 2023 Fastweb consigliò all'utente di attivare un'utenza Tim.

L'istante provvide in tal senso inviando richiesta di cessazione il 26.4.2023.

Fastweb, pur non effettuando il trasloco, emise le fatture, compresa quella di chiusura contenente il recesso anticipato.

L'utente chiede:

- i. lo storno integrale dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi;
- ii. il rimborso delle fatture n. M024688476-01-09-2022 di € 30,10, n. M027583955-01-10-2022 di € 30,10, n. M033275593-01-11-2022 di € 54,90, n. M036136836-01-12-2022 di € 30,10, n. M001852783-01-01-2023 di € 30,10, per complessivi € 175,30;
- iii. l'indennizzo per il mancato trasloco dei servizi voce e dati dal 21.08.2022 al 26.04.2023;
- iv. l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo

## **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. In ordine alla contestazione relativa al mancato trasloco dell'utenza telefonica in oggetto, si rileva l'assenza di responsabilità di Fastweb che si è comportata con correttezza e buona fede nella gestione della vicenda in oggetto, facendo tutto quanto in suo potere per implementare la richiesta del cliente. Ebbene, a tal fine va rilevato innanzitutto che il trasloco di una utenza telefonica è una operazione complessa che prevede lo spostamento di una intera risorsa di accesso da un indirizzo ad un altro, con tutte le evidenti difficoltà determinate dalla compatibilità della tecnologia attivata presso la sede originaria con la nuova sede. Pertanto, le tempistiche di attuazione concreta di una richiesta di trasloco non sono determinabili a priori dal gestore telefonico in quanto dipendono da variabili tecniche verificabili solo in occasione del trasloco stesso. Questo peraltro è il motivo per cui Fastweb prevede espressamente nelle proprie Condizioni Generali di Contratto art. 8.7 che: “FASTWEB effettuerà il trasloco entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche che avverranno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco o dalla data di registrazione vocale della richiesta del Cliente, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a FASTWEB. Pertanto, il tempo massimo per l'effettuazione del trasloco, in caso di esito positivo delle verifiche tecniche, sarà di 60 giorni (sessanta) giorni che decorrono dalla ricezione da parte di FASTWEB del Modulo di Trasloco sottoscritto dal Cliente o dalla data di registrazione vocale della richiesta.”.

E' chiaro, pertanto, che eventuali tempistiche ulteriori non possono in alcun modo essere imputati a responsabilità dell'esponente società in quanto determinate da motivi tecnici sopravvenuti e non altrimenti verificabili se non in sede di trasloco. Ebbene, fatta tale necessaria e doverosa precisazione, si rileva che nel caso di specie Fastweb una volta ricevuta, in data 12 luglio 2022, la richiesta di trasloco di cui al presente procedimento, ha provveduto immediatamente ad attivarsi per procedere appunto alla sua tempestiva e corretta implementazione; si da il caso, tuttavia, che nelle more della realizzazione del suddetto trasloco quest'ultimo non si è reso possibile a causa di una infattibilità tecnica presso il nuovo indirizzo del cliente. Più precisamente, si rileva che sulle Schermate Eureka sono tracciate due richieste di nuova linea VULA a TIM per l'indirizzo via XXXXXXXXXXXX, oggetto del presente trasloco, ovvero: - la richiesta del 19/07/2022, bocciata il 30/11/2022 con causale “mancanza disponibilità infrastruttura costruttore a seguito di

accodamento e la richiesta del 12/10/2022, bocciata il 16/01/2023 per "Chiuso per rinuncia coda da OLO". Successivamente poi, ovvero in data 26 aprile 2023 il Sig. XXX, probabilmente stanco dei tempi d'attesa del trasloco, decideva di inviare disdetta, a cui seguiva la corretta e tempestiva chiusura del contratto in data 26 maggio 2023, ovvero nei 30 giorni successivi alla disdetta. Pertanto è del tutto evidente e provato che il mancato trasloco richiesto dall'istante non è dipeso in alcun modo da una forma di inadempienza dell'esponente società ma unicamente da una impossibilità tecnica determinata da causa non imputabile a Fastweb. Peraltro, che Fastweb non possa essere in alcun modo ritenuta responsabile per il mancato trasloco è ulteriormente rafforzato dal fatto che una simile eventualità risulta specificamente prevista e disciplinata anche nelle Condizioni Generali di Contratto Fastweb, laddove l'art. 8.6, prevede espressamente che "La richiesta di trasloco è soggetta a verifiche tecniche da parte di FASTWEB e dovrà pervenire a FASTWEB almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di trasloco al fine di poter garantire la continuità dei Servizi. Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso di mancato rispetto dei suddetti termini, FASTWEB non assume alcuna responsabilità in merito alla mancata continuità dei Servizi ed alla eventuale perdita dei numeri telefonici assegnati". Ebbene, è chiaro che Fastweb ha compiuto diligentemente e correttamente tutto quanto di sua competenza al fine di procedere all'implementazione del trasloco richiesto; se poi quest'ultimo è risultato tecnicamente infattibile di questo non potrà essere certo ritenuta responsabile l'esponente società, la quale di più non avrebbe potuto fare, né tecnicamente né giuridicamente.

Altrettanto infondata ed inconferente risulta, altresì, la contestazione di parte istante laddove lamenta che "Fastweb, pur non effettuando il trasloco, emise le fatture, compresa quella di chiusura contenente il recesso anticipato", se è vero, come è vero, che Fastweb S.p.A., nelle more della gestione del trasloco, ha sempre garantito l'erogazione dei propri servizi in favore del Sig. XXXXXXXXX presso il precedente indirizzo, che conseguentemente non ha mai subito alcuna interruzione e/o sospensione del servizio telefonico.

A tal fine, peraltro, le Condizioni Generali di Contratto Fastweb prevedono espressamente e chiaramente, all'art. 8.7 che: "Nei casi in cui non è tecnicamente possibile procedere con il trasloco dei Servizi, il Cliente potrà mantenere il Servizio attuale oppure recedere con invio di una lettera raccomandata A/R, secondo i termini e le modalità di cui all'articolo 20 che segue, oppure avviare una richiesta di migrazione per passare ad altro operatore", recesso che nel caso di specie, come dichiarato dallo stesso istante, è avvenuto in data 26 aprile 2023, con conseguente tempestiva chiusura del contratto in oggetto e dunque della fatturazione relativa allo stesso, in data 26 maggio 2023. Ad ogni modo, preme rilevare che Fastweb pur non essendovi in alcun modo tenuta, provvedeva a riaccreditare, all'interno della fattura emessa in data 1 febbraio 2023, il canone per un totale di € 136,90, equivalente a quasi 5 mensilità (140 giorni) dal 31 agosto 2022 al 17 gennaio 2023, credito poi scalato nelle fatture successive emesse fino al momento della chiusura del contratto avvenuta, si ribadisce, in data 26 maggio 2023. E' evidente, pertanto, come tutto quanto contestato dal Sig. XXXXXXXXX risulti totalmente infondato, strumentale ed inconferente, avendo l'esponente società agito sempre con correttezza e buona fede nel caso di specie, di talchè le richieste esposte dall'istante non potranno che essere integralmente rigettate. L'infondatezza delle richieste dell'istante.

Ebbene, per tutto quanto sopra ampiamente esposto e provato, assolutamente infondata ed inconferente risulta essere, innanzitutto, la richiesta di "Indennizzo per il mancato trasloco dei servizi voce e dati dal 21.8.2022 al 26.4.2023, 248 gg tot € 3720", laddove, si ribadisce, che Fastweb ha compiuto diligentemente e correttamente tutto quanto di sua competenza al fine di procedere all'implementazione del trasloco richiesto; se poi quest'ultimo è risultato tecnicamente infattibile di questo non potrà essere certo ritenuta responsabile l'esponente, la quale di più non avrebbe potuto fare, né tecnicamente né giuridicamente.

Parimenti infondata risulta essere, altresì, la richiesta di "1) Storno integrale dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) Rimborso delle fatture n. M024688476-01-09-2022 di 30,10 €, Fattura-M027583955-01-10-2022 di 30,10 €, Fattura-M033275593-01-11-2022 di 54,90 €, Fattura M036136836-01-12-2022 di 30,10 € e FatturaM001852783-01-01-2023 di 30,10 € Tot 175,30", se è vero, come è vero, che come visto pocanzi, Fastweb S.p.A., nelle more della gestione del trasloco, ha sempre garantito l'erogazione dei propri servizi in favore del Sig. XXXXXXXXX presso il precedente indirizzo, che conseguentemente non ha mai subito alcuna interruzione e/o sospensione del servizio telefonico. Ad ogni modo, preme ribadire che Fastweb pur non essendovi in alcun modo tenuta, provvedeva a riaccreditare, all'interno della fattura emessa in data 1 febbraio 2023, il canone per un totale di € 136,90, equivalente a quasi 5 mensilità (140 giorni) dal 31 agosto 2022 al 17 gennaio 2023, credito poi scalato nelle fatture successive emesse fino al momento della chiusura del contratto avvenuta, si ribadisce, in data 26 maggio 2023. 12. Da ultimo non si può non rilevare la palese infondatezza nonché pretestuosità della richiesta di "Indennizzo per il mancato riscontro al reclamo", laddove l'esponente società non ha mai ricevuto alcun reclamo scritto da parte del Sig. XXXXXXXXX né tantomeno controparte deposita sulla piattaforma Conciliaweb alcuna documentazione attestante l'invio a Fastweb e la ricezione di un presunto reclamo.

Da tutto quanto innanzi ampiamente esposto e provato è di palese evidenza, pertanto, che tutte le richieste così come formulate da controparte sono del tutto inconferenti, infondate, strumentali ed assolutamente sproporzionate e non potranno trovare accoglimento.

### **Con memoria di replica depositata in data 13.12.2023, l'utente precisa quanto segue:**

Si ribadisce che, a fronte della richiesta di trasloco del 12/07/2022, nonostante le segnalazioni, il trasloco non è mai avvenuto. - Fastweb conferma la data di richiesta del trasloco; si contesta, tuttavia che l'utente sia stato informato del ritardo o dei motivi che lo hanno causato. Si evidenzia che Fastweb, a sostegno della propria tesi e della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerare la stessa dalle proprie responsabilità in merito al mancato trasloco dell'utenza. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Inoltre, in merito a quanto asserito da Fastweb in riferimento al disservizio causato da un fatto non imputabile al medesimo si precisa che, qualora sussistano problematiche tecniche non causate dall'operatore, quest'ultimo è tenuto a fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo formale ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente ma in questo caso l'operatore non ha documentalmente dimostrato di aver assolto il predetto onere nei confronti del cliente. - Si ribadisce l'illegittimità degli addebiti durante il periodo di mancato trasloco stante la mancata erogazione del servizio. - La gestione dello storno degli insoluti e di eventuali rimborsi da parte dell'operatore è in ogni caso tardiva, e non solleva da responsabilità il gestore che sarà in ogni caso tenuto, se ritenuto responsabile, al pagamento degli indennizzi/rimborsi del caso come da delibera in materia. - Inoltre, si specifica che, trattandosi di trasloco del servizio, e non di guasto intervenuto successivamente all'adempimento del contratto, non è necessaria alcuna segnalazione di guasto per poter avere diritto all'indennizzo. - Infatti l'art. 13 c.1 della Delibera indennizzi prevede esplicitamente che "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." (esclusi artt. 4,5 e 7) E' correttamente escluso da tale precetto l'art. 4 (quello che ci occupa) riguardante il trasloco della linea. - In caso di mancata attivazione, ovviamente, non può che applicarsi la regola generale in tema di adempimento contrattuale che vuole che, stipulato il contratto, ricada sull'operatore l'onere della prova della corretta attivazione (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), Ben diverso il caso del guasto che, vista l'interruzione della sequenza contratto-adempimento, da parte dell'elemento sopravvenuto (disservizio), richiede un facere in capo all'utente (la segnalazione). Del resto basta riportare le parole usate dall'AGCOM nella Sintesi della consultazione avviata con delibera 227/15/CONS per la redazione della vigente delibera indennizzi (Allegato B Delibera n. 347/18/CONS) in cui si fa riferimento all'art. 13 della delibera indennizzi e alla logica applicata: Affirma l'Autorità "Invero, a differenza delle fattispecie attualmente richiamate 3 al comma 1, nel caso di ritardo nella attivazione del servizio (art.4), di sospensione amministrativa dell'utenza (art.5) e di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (art.7), per un verso il pregiudizio può ritenersi connaturale e coesistente rispetto al disservizio stesso (in quanto l'assenza di servizio o la mancata portabilità del numero sono obiettivamente limitanti, a prescindere dalla avvenuta segnalazione) e, per altro verso, la conoscenza del disservizio non dipende dalla segnalazione dell'interessato, trattandosi di procedure regolamentate e tracciate o, nel caso dell'art.5, di una azione volontariamente posta in essere dall'operatore (sospensione in via amministrativa della linea). Pertanto, la differenziazione tra le fattispecie appena citate e quelle elencate al comma 1 trova piena giustificazione nelle evidenti differenze tra esse. Per le medesime ragioni, non risulta accoglibile neanche l'istanza, di senso opposto, avanzata dalla Associazioni di consumatori." Nel nostro caso, comunque, sono allegare le segnalazioni e le reiterate richieste di trasloco dei servizi. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente

### 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste dell'utente possono trovare parziale accoglimento.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: a fronte di un qualsivoglia disservizio, come potrebbe essere il caso di fatture eventualmente non dovute, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In altri termini, pertanto, la mancanza di qualsivoglia reclamo in ordine alle fatture per le quali il ricorrente ne chiede lo storno ed il rimborso, nonché il regolare pagamento delle stesse, hanno determinato la formazione di "acquiescenza" alla fatturazione dell'Operatore da parte dell'odierno istante. Per quanto sopra precisato, le richieste di cui ai punti sub i) e sub ii) non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) si precisa quanto segue: con riferimento alla richiesta d'indennizzo per il mancato trasloco, si precisa fin da subito che l'applicazione dell'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi è svincolato dalla previsione di cui all'articolo 13, comma 1, del citato Regolamento, il quale dispone, con esplicita limitazione della sua applicazione, che "[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente". Giova, altresì, osservare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Nel caso in esame, a fronte dell'affermazione di Fastweb circa la ricezione di due KO tecnici, rispettivamente in data 30 novembre 2022 ("mancanza disponibilità infrastruttura costruttore a seguito di accodamento) e in data 16 gennaio 2023 ("chiuso per rinuncia coda da OLO") non vi è prova di alcuna tempestiva comunicazione fornita all'utente circa le difficoltà tecniche riscontrate.

Dall'esame della documentazione in atti si evince innanzitutto che il trasloco si sarebbe dovuto concludere entro 60 (sessanta) giorni dalla richiesta, come previsto dall'art. 8.7 delle Condizioni generali di Contratto. Per quanto sopra precisato, si ritiene, quindi, che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2 sopra citato, il quale prevede espressamente che l'indennizzo è applicato "anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi".

Con riguardo, nello specifico, al periodo indennizzabile il *dies a quo* viene individuato nel sessantesimo giorno successivo alla data in cui si sarebbe dovuto completare il trasloco (secondo le previsioni delle Condizioni generali di Contratto sopra richiamate) dunque dal 10 settembre 2022 (60 giorni dalla richiesta di trasloco del 12.07.2022) al 26 aprile 2023 data in cui l'utente ha chiesto la chiusura del contratto di Fastweb, per un periodo pari, quindi, a complessivi 228 giorni.

E' opportuno precisare, in proposito, che in virtù del principio di equità, l'indennizzo come sopra richiamato viene riconosciuto in misura unitaria, ossia in riferimento alla specifica condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata gestione dell'utente.

Dall'esame delle fatture in atti, si evince che il servizio (oggetto del trasloco) erogato da Fastweb è il servizio Fibra, servizio che pertanto dovrà essere considerato quale (unico) elemento utile per quantificare l'indennizzo che, alla luce del coefficiente giornaliero di € 7,50=, a sua volta aumentato di 1/3 (pari quindi a € 10,00=) in ragione di quanto previsto dall'art. 13, comma 2 del Regolamento indennizzi ("nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo"), comporta il riconoscimento di una somma complessiva pari a € 2.280,00= (€ 10,00= x 228).

Per quanto riguarda la richiesta sub iv) si ritiene che non possa essere accolta nella misura in cui il ricorrente non ha depositato in atti nessun reclamo o segnalazione con le relative ricevute di consegna.

**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 accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXXX nei confronti di FASTWEB.  
Fastweb è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere l'importo di € 2.280,00= come in premessa specificato.  
Il predetto importo potrà essere utilizzato a parziale compensazione di un eventuale insoluto, se esistente.
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<sup>(\*)</sup> Maurizio Santone

Il Presidente  
Fto<sup>(\*)</sup> Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante  
Fto<sup>(\*)</sup> Arianna Barocco

(\*) 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.