DELIBERAZIONE
n. 49 del 21 aprile 2022

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 322/18 xxxx / Centratel S.r.l**

Presenti:

ENZO BROGI	*Presidente*
CHETI CAFISSI	*VicePresidente*
ALBERTO LAPENNA	*Componente*
ELETTRA PINZANI	*Componente*
MASSIMO SANDRELLI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

DELIBERAZIONE
n. 49 del 21 aprile 2022

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018*", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: "*Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*".

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*",

VISTA l'istanza GU14 n. 210 del giorno 10 aprile 2018 con cui la società Xxxxxchiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Centratel S.r.l. (di seguito, per brevità, Centratel) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto *business* sull'utenze n. 055 311xxx, n. 055 300xxx, n. 055 219xxx n. 055 2658xxx, n. 055 3024xxx e n. 055 8969xxx con la società Centratel lamenta l'interruzione dei servizi dal 4 novembre 2017 e l'impossibilità di passare ad altro operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- dal 4 novembre 2017 l'operatore "*Centratel ha interrotto i servizi sia voce che Internet/adsl presso tutte le sedi*" dell'azienda;
- il 17 novembre 2017 inviava un reclamo a mezzo PEC;
- secondo quanto comunicato dall'operatore "*il disservizio si doveva risolvere nel giro di pochi giorni, in realtà [sono] stati disserviti per circa 4 mesi*";
- *"[d]opo circa due mesi, quindi a gennaio [provvedeva] a fare richiesta di subentro ad altro operatore in quanto ancora totalmente disserviti comunicandolo tramite pec"*. Con PEC del 9 febbraio 2018 comunicava che "*in riferimento alle (…) linee telefoniche e internet relative alle utenze: xxxxx [di aver] provveduto a disdire il rid e quindi non verrà effettuato più nessun pagamento a causa del (…) disservizio in atto già dal 04/11/2017*". Inoltre, comunicava di aver "*nel frattempo (…) fatto richiesta di migrazione ad altro gestore*" e invitava l'operatore "*a lasciare libere le linee*";
- con PEC contestava i solleciti di pagamento ricevuti.

Parte istante ha fatto presente il disagio *"sui quattro punti vendita, [rimasti] senza poter trasmettere dati e senza poter lavorare telefonicamente. Altresì i dipendenti hanno dovuto utilizzare il cellulare personale. Non da meno tale disservizio ci ha costretti a posticipare a settembre 2018 la partenza dell'E-Commerce preventivata per febbraio 2018, recandoci danno economico stimato nel 5% almeno del fatturato annuo, che si attesta intorno circa € 2.800.00,00 al netto dell'iva"*. *Inoltre ha evidenziato che, alla data dell'introduzione del procedimento di definizione, continuava a ricevere "solleciti per il pagamento delle fatture" emesse in periodo di mancata fornitura dei servizi a cui ha dovuto sopperire con l'utilizzo del cellulare personale.* Al riguardo, *"fa presente altresì che schede microSim per far funzionare almeno la trasmissione dati della Sede della (…) Società sono state da (…) acquistate (cfr all.te fatture) per €43,00"*. Di queste ne richiede pertanto il rimborso.

In data 3 aprile 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Centratel tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) il "*rimborso fattura di novembre 2017*";

ii) l'"*annullamento fatture dicembre 2017 e gennaio/febbraio 2018*";

iii) il "*non pagamento di penalità per risoluzione anticipata del contratto*".

iv) L'"*indennizzo di € 8.000,00 per disservizio totale interruzione voce e internet dal 4.11.2017 al 20.2.18*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Centratel, in data 4 giugno 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto che "*furono forniti [all'istante] via PEC i codici di migrazione, e come [è noto] NESSUNO può bloccare una richiesta di migrazione*". In merito ai codici di migrazione l'operatore ha precisato che, nel caso di specie, "*i codici di migrazione via via che TIM migrava le linee come da presidenziale AGCOM (se pur con tempi biblici e rimodulazioni continue delle DAC) sono variati come previsto dal regolatorio secondo i codici assegnati dal nuovo Donor e che [vengono allegati] nuovamente*".

Inoltre, l'operatore ha dedotto "*che mai il cliente ha formalizzato disdetta del contratto con richiesta di cessazione, limitandosi a chiedere via PEC [allegata] di lasciare libere le linee riportando esclusivamente in PEC i numeri di telefono. La stessa cosa è esattamente riportata anche nel punto 1 del formulario: "……..non ha ancora liberato le linee per la migrazione ad altro operatore……", la parola cessazione non viene (…) MAI utilizzata. Se [fossero] cessat[e] le linee … (oltre a rimanere senza internet in tutte le sedi, ogni giorno [si rileva] ancora molto traffico dati) [parte istante] non avrebbe (…) potuto effettuare nessuna migrazione verso altro operatore*".

La società Centratel ha, inoltre, evidenziato di aver "*verificato che il cliente a tutt'oggi [alla data della presentazione della memoria] in alcune sedi continuava e continua a navigare con le (…) linee [Centratel]*". Da ciò l'operatore ha dedotto che "*NON poteva e NON può certo staccare delle linee se il cliente non formalizza la disdetta del contratto. Il cliente può ed avrebbe potuto tranquillamente far attivare delle linee Naked oppure tramite i codici di migrazione migrare le connettività attive, oppure appunto disdire il contratto chiedendo la disattivazione delle linee ADSL. Tutto quanto sopra riportato è ovviamente previsto nelle condizioni generali del contratto di Centratel, sottoscritto dal cliente; ma [il gestore Centratel tiene a] precisare che qualunque operatore/reseller per disattivare delle linee con le conseguenze ed i rischi del caso, esige una formalizzazione corretta della disdetta con una precisa richiesta di chiusura/disdetta citando linea per linea sia di fonia che dei dati, cosa appunto che non è stata fatta*".

L'operatore ha puntualizzato, inoltre, di essere "*un semplice Reseller e anche volendo [di] non [avere] nessuna possibilità di ostacolare la migrazione*".

Ha ribadito, altresì, che "*nel caso specifico sia via PEC che sul formulario il cliente contesta di non riuscire a migrare le linee perché non [lasciate] libere*", ma "*[n]essuno può bloccare una migrazione tantomeno un Reseller al limite come è successo per una delle linee di fonia, ci può essere un codice di migrazione errato, ma appena in evidenza l'errore basta chiederlo nuovamente*". L'operatore, al riguardo, ha evidenziato che tale inconveniente "*è successo per un numero di fonia di una delle sedi*": "*il cliente (…) ha scritto dicendo (…) che il codice di migrazione era errato, [l'operatore ha] nuovamente fornito l'ultimo a nostra disposizione e successivamente il cliente è riuscito a migrare. Per le Adsl il cliente NON (…) ha mai comunicato di avere*

dei codici che davano errore, pertanto la (…) società è totalmente estranea a quanto rivendicato dal cliente". L'operatore ha, sul punto, precisato che la propria "*buona fede è dimostrata ed avvalorata dal fatto che [stia] lasciando i servizi attivi (visto che [ne rileva] l'utilizzo) senza emettere alcuna fattura da 3 mesi*".

Inoltre, l'operatore ha richiamato "*che tutte le richieste del cliente sono cadute nel bel mezzo della migrazione massiva (…) dopo il distacco da parte di TIM di Digitel Italia, ecco perché in taluni casi è stato fornito il codice di migrazione del Donor Digitel, però essendo in corso la nostra migrazione e appunto essendo impossibile bloccarla, una volta andata a buon fine come è noto il codice di migrazione varia. Rimane pertanto la possibilità di migrare le linee attraverso i codici di migrazione (che appunto [sono stati] nuovamente allegato anche alla presente [memoria]) oppure il cliente dovrà necessariamente esercitare la disdetta del contratto con richiesta di cessazione in modo che Centratel possa disattivare le linee che ripetiamo attualmente sono utilizzate e fanno traffico*".

Con nota del 13 aprile 2018, ripresentando *in toto* la precedente nota, l'operatore ha ribadito "*che oltre a non accettare alcun tipo di richiesta danni, nelle PEC in allegato oltre a dimostrare la nostra pronta risposta al "disastro" creato da Digitel Italia – TIM, [ha portato] in evidenza di aver rispettato in toto le linee guida definite nella presidenziale AGCOM e successivi verbali"*. Ha osservato, altresì, che la *"richiesta di € 43,00 di ricariche sim da parte del cliente è [da intendersi come] ulteriore testimonianza che la (…) azienda [Centratel] ha acquistato, consegnato ed installato (a spese proprie) dei router 4g per sopperire al problema, inviando tempestivamente richiesta di migrazione tramite il Wholesaler Ambrogio srl di cui alleg[a] PEC per conferma"*.

L'operatore ha concluso che pertanto "*NON accetter[à] neanche la risoluzione anticipata del contratto visto il configurarsi di caso di FORZA MAGGIORE ed avendo dimostrato che niente poteva (…) fare di più di quanto fatto, rimanendo in balia dei tempi di migrazione a cui TIM (…) ha obbligato*".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare in riferimento alla domanda *sub iv)* con cui parte istante chiede un "*indennizzo di € 8.000,00 per disservizio totale interruzione voce e internet dal 4.11.2017 al 20.2.18*. si osserva che, atteso il profilo risarcitorio implicito nell'ammontare della cifra richiesta, si rileva che ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di indennizzo e di rimborso da disporsi in seguito all'accertamento di uno o più inadempimenti contrattuali da parte del gestore ove la disamina delle deduzioni di parte istante lo consenta.

Orbene, dall'esame della documentazione allegata al fascicolo è stato possibile ricostruire i fatti occorsi e le possibili implicazioni in termini di presunti inadempimenti. La questione verrà, dunque, riportata alla doglianza principale inerente all'interruzione dei servizi a far data 4 novembre 2017 e del ritardo/mancato espletamento della migrazione.

<u>Sull'interruzione totale dei servizi nel periodo 4-10 novembre 2017</u>

Come noto, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel a causa del persistente stato di morosità; di conseguenza, le società *reseller*, tra cui anche Centratel S.r.l., non sono da ritenersi responsabili dei disservizi ai propri clienti conseguenti alla cessazione dei servizi di Digitel e avvenuti a far data dal 10

novembre 2017 al 22 dicembre 2017, trattandosi di eventi da essi indipendenti e assimilabili alla causa di forza maggiore. Pertanto, i disservizi subiti durante tale arco temporale non possono essere soggetti ad indennizzi ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento sugli indennizzi*.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nel corso di alcune riunioni avute con le società *reseller*, ha precisato che le stesse, non essendo state avvertite preventivamente da Digitel Italia, come invece le era stato intimato, dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti da quest'ultima, non hanno alcuna responsabilità e, anzi, a loro volta sono stati oggetto di una condotta non corretta e lesiva perché non sono stati messi nelle condizioni di intervenire per tempo ed evitare i disservizi ai propri clienti. Ciò stante, è corretto ritenere che i *reseller* possano invocare la causa di forza maggiore per il periodo 10 novembre – 22 dicembre 2017.

Con peculiare riferimento al caso che ci occupa si deve osservare, in linea generale, che partire dal 22 dicembre 2017, i *reseller* erano quindi consapevoli della situazione e avrebbero dovuto attivarsi – al fine garantire il ripristino dei servizi ai propri clienti – chiedendo la migrazione di questi su una piattaforma di rete diversa da quella disconnessa (in particolare, quella di un nuovo operatore *wholesale*).

Sul punto viene in rilevo:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936 nonché Cass. 20 gennaio 2015, n. 826) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negozia/e o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*";

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Ciò posto deve evidenziarsi che, come è noto, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel, a causa del persistente stato di morosità, di conseguenza i clienti di Digitel hanno subito l'interruzione dei servizi.

All'esito delle attività poste in essere da Agcom, sulla base di conforme orientamento dell'Autorità medesima (Cfr. Delibera Agcom n.160/18/CIR) è possibile sostenere che la società Digitel e relativi Reseller, essendo stata avvertita da Telecom Italia dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti da quest'ultima, non ha posto in essere alcuna azione al fine di evitare disservizi ai propri clienti, intesi quali utenti finali.

Tanto premesso, le richieste dell'istante complessivamente intese devono essere accolta in quanto l'interruzione dei servizi voce e dati nel periodo suindicato è da imputare esclusivamente al comportamento inadempiente di Centratel.

Ne consegue, quindi, che detta società sarà tenuta con riferimento alla completa interruzione del servizio telefonico sulle utenze n. xxxx oltre al servizio ADSL, alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12 del *Regolamento sugli indennizzi* pari ad euro 350,00 (trecento cinquanta/00), computato secondo il parametro pari ad euro 10,00 *pro die* per il numero di 5 giorni calcolati dal 4 al 9 novembre 2017.

Sull'interruzione dei servizi nel periodo 23 dicembre 2017 – 20 febbraio 2018

L'istante lamenta che l'operatore Centratel ha impedito/ritardato il passaggio ad altro operatore, laddove la società Central ha dedotto di aver espletato le azioni di propria competenza.

Al riguardo occorre evidenziare che, nella riunione del 22 dicembre 2017 con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, i *reseller* sono stati resi edotti della corretta procedura da seguire. In particolare, la procedura individuata nella riunione per gestire in modo efficiente le richieste di passaggio prevedeva che i *reseller* comunicassero le relative richieste ai propri nuovi *wholesaler* (secondo modalità condivise tra i due soggetti) e che fossero questi ultimi ad inviare a Telecom Italia, tecnicamente e secondo le note procedure, le richieste di migrazione/NP pura e a gestire le corrispondenti notifiche.

Sul punto l'operatore ha dichiarato "*che tutte le richieste del cliente sono cadute nel bel mezzo della migrazione massiva (…) dopo il distacco da parte di TIM di Digitel Italia, ecco perché in taluni casi è stato fornito il codice di migrazione del Donor Digitel, però essendo in corso la nostra migrazione e appunto essendo impossibile bloccarla, una volta andata a buon fine come è noto il codice di migrazione varia. Rimane pertanto la possibilità di migrare le linee attraverso i codici di migrazione (che appunto [sono stati] nuovamente allegato anche alla presente [memoria]) oppure il cliente dovrà necessariamente esercitare la disdetta del contratto con richiesta di cessazione in modo che Centratel possa disattivare le linee che ripetiamo attualmente sono utilizzate e fanno traffico*".

L'operatore ha, perciò, dedotto di "*aver rispettato in toto le linee guida definite nella presidenziale AGCOM e successivi verbali*". A supporto della propria posizione l'operatore ha allegato "*il dettaglio riguardo al cliente in oggetto sulle operazioni svolte successivamente al distacco operato da Tim nei confronti di Digitel Italia ampiamente nei tempi da quanto previsto dalle indicazioni delle linee guida date da AGCOM per il ripristino*". Ha evidenziato, inoltre, di essersi adoperato nei termini "*della presidenziale AGCOM (…) per chiedere la migrazione dei (…) clienti tramite il un nuovo Wholesaler Ambrogio srl di cui [ha riportato] in allegato la PEC a testimonianza delle attività richieste e svolte per (…) conto*" di Centratel in qualità di *reseller*.

Dal fascicolo documentale risulta che l'operatore Centratel ha richiesto la migrazione "*per conto del cliente in oggetto, titolare delle numerazioni fonia xxxxx (tutte ISDN) e di 5 linee ADSL attestate ognuna sulle linee sopracitate*"

Dalla documentazione si rileva che il numero 055 300xxx, a fronte di richiesta del 20 novembre 2017, sia passato al nuovo operatore il 4 dicembre 2017, mentre l'ADSL sui numeri indicati, sia passata in data 7 febbraio 2018. Per le numerazioni (servizio fonia) xxxx risulta che siano pervenuti dei KO in relazione alle procedure in essere. Con riferimento ai predetti numeri Centratel rappresentava, pertanto che, risultava "*impossibile migrare il servizio di fonia*".

Non risulta, però, che l'operatore Centratel avesse comunicato all'utente gli impedimenti incontrati e inoltrato allo stesso comunicazioni formali in merito.

Ne consegue che l'operatore Centratel è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al disservizio lamentato dall'istante e che deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio subito.

In relazione a tanto, fermo restando che l'operatore è tenuto a rispondere del mancato rispetto degli oneri informativi di competenza, in parziale accoglimento della richiesta *sub ii)*, si ritiene sia applicabile, in via analogica, l'articolo 3, comma 3, del Regolamento in materia di indennizzi nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, in combinato disposto con l'articolo 12 del medesimo Regolamento.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua:

- per il servizio ADSL, il *dies a quo* nel 23 dicembre 2017 e il *dies a quem* nel 7 febbraio 2018 (data dell'espletamento della migrazione del servizio ADSL considerato in maniera unitaria);
- per il servizio fonia, il *dies a quo* nel 23 dicembre 2017 e il *dies a quem* nel 20 febbraio 2018 (data asseverata dall'istante nella sua richiesta d'indennizzo per il disservizio subito).

Dunque:

- per il servizio ADSL, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 138,00 (cento trentotto/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 46 giorni di disservizio;
- per il servizio fonia, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 708,00 (settecento otto/00), computato secondo il parametro di euro 3,00 *pro die* x 59 giorni di disservizio per le utenze n. xxxxxx

Inoltre, in relazione al disservizio subito dalla società istante, Centratel è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo di totale assenza dei servizi ovvero:

- per il servizio ADSL dal 4 novembre 2017 fino al 7 febbraio 2018;
- per il servizio fonia per le utenze n. xxxxx dal 4 novembre 2017 fino al 20 febbraio 2018.

L'operatore è tenuto, altresì, a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 21 aprile 2022;

D E L I B E R A

In parziale accoglimento dell'istanza presentata il giorno 10 aprile 2018 dalla società xxxx nei confronti dell'operatore Centratel s.r.l., che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:
    a) euro 350,00 (trecento cinquanta/00) a titolo d'indennizzo per il disservizio subito dal 4 al 9 novembre 2017;
    b) euro 138,00 (cento trentotto/00) a titolo d'indennizzo, in relazione al servizio ADSL, per il disservizio subito dal 23 dicembre 2017 al 7 febbraio 2017;

c) euro 708,00 (settecento otto/00) a titolo d'indennizzo per il disservizio subito dal 23 dicembre 2017 al 20 febbraio 2017, in relazione alle utenze nxxxx

d) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento), con il ritiro della pratica di credito a cura e spese del gestore di tutti:

a) per il servizio ADSL dal 4 novembre 2017 fino al 7 febbraio 2018;

b) per il servizio fonia sulle utenze n. xxxx, dal 4 novembre 2017 fino al 20 febbraio 2018.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettere a, b, c e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario	**Il Presidente**
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)