

DETERMINA 17 Fascicolo n. GU14/643471/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - CLK ITALIA S.R.L. IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “*Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione*”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza della società XXX, del 09/11/2023 acquisita con protocollo n. 0288678 del 09/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto *business* avente ad oggetto l’utenza fissa n. 0587 5xxxx con l’operatore CLK ITALIA S.R.L. di seguito, per brevità, CLK ITALIA, lamenta il malfunzionamento della linea, l’addebito dei costi di recesso/disattivazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- subiva “*numerosi disservizi sulla connessione*” che compromettevano “*il funzionamento di tutto il contratto*”. Inviava il primo ticket (TTxxxx) il 21 febbraio 2023. “*Malgrado i continui solleciti al servizio clienti la mancata connessione (aveva) creato gravissimi disservizi*”;
- a causa dei disservizi inviava PEC di disdetta. Riceveva “*una email dal gestore che comunicava che a seguito della disdetta avrebbero applicato dei costi di gestione per un totale di € 260.24 come da fatture in allegato oltre fattura di € 176.00 sempre per recesso*”;
- contestava subito la e-mail ricevuta chiedendo il dettaglio di tali costi ma non otteneva nessun riscontro.

L’istante ha allegato, tra l’altro, il ticket, la richiesta di disdetta del 7 settembre 2023 e le due fatture relative ai mesi di settembre e ottobre 2023.

In data 8 novembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore CLK ITALIA 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 quanto segue:

- i) “*chiusura contratto*”;
- ii) “*(storno) intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*”;
- iii) “*indennizzo per i gravissimi disservizi senza risoluzione per euro 800,00*”;
- iv) “*indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300,00*”.

2. La posizione dell’operatore.

L’operatore CLK ITALIA, nell’ambito del contraddittorio, ha depositato in data 5 dicembre 2023 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha ritenuto infondate le richieste dell’istante per i motivi di seguito sinteticamente riportati.

In premessa, l'operatore ha evidenziato che *“il cliente si avvale del consulente esterno xxx che intercede per esso e suggerisce i servizi di CLK Italia Srl facendogli sottoscrivere in data 27 Aprile 2021 un Ordine di Attivazione per la fornitura di servizi di connettività, voce e centralino”* attivati in data 15 luglio 2021.

Di seguito, l'operatore ha evidenziato che per ogni richiesta di supporto tecnico e per le segnalazioni di guasto o malfunzionamento viene generato un ticket di segnalazione per il quale il cliente riceve una e-mail con gli estremi di dettaglio del ticket e la descrizione del motivo delle richieste. Il cliente può rispondere alla e-mail e/o contattare nuovamente l'operatore e richiedere correzioni e/o modifiche, nel caso ritenga che vi siano incongruenze fra quanto segnalato e quanto riportato ovvero ritenga che la descrizione del motivo della segnalazione riportata nel ticket non esprima le sue richieste. Una volta risolto, il ticket viene completato con la descrizione dell'intervento effettuato per la risoluzione e viene inviata un'altra e-mail al cliente dove vengono riportati in chiaro sia lo stato di chiusura che la descrizione della soluzione. Se il cliente ritiene il problema non risolto o la soluzione indicata non coerente ha facoltà di rispondere all'email e segnalare eventuali imprecisioni e nel caso richiedere di riaprire la segnalazione. Nel caso di mancata risposta da parte del cliente, il ticket si ritiene definitivamente accettato e concluso e la segnalazione definitivamente risolta.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto che l'istante, in data 21 febbraio 2023, ha effettuato una *“richiesta di assistenza per una verifica sulla (...) linea telefonica che a suo avviso sembra non essere raggiunta da alcune numerazioni esterne. Il cliente non è in grado di indicare quali sono le numerazioni esterne oggetto della segnalazione. Per questo motivo la linea viene messa sotto monitoraggio per 4 ore dal nostro staff tecnico che non rileva anomalie di funzionamento, ovvero tutte le chiamate pervenute nel periodo di osservazione risultano terminate e risposte da parte del cliente in modo corretto. Il ticket relativo a tale segnalazione viene chiuso dopo 4 ore e viene confermata nell'e-mail di chiusura la disponibilità ad effettuare ulteriori verifiche nel caso in cui il fenomeno si ripresentasse. Al riguardo, l'operatore ha affermato che “i tabulati che confermano la regolare risposta alle chiamate in ingresso sono disponibili nei nostri archivi e nel caso possono essere utilizzati come testimonianza”*. L'operatore ha allegato le e-mail relative al ticket.

A seguito del ticket di cui sopra, l'operatore ha richiesto al cliente di fornire indicazioni più precise sulla lista di eventuali numeri esterni che sembravano impossibilitati a raggiungere il centralino e il cliente, il 27 febbraio 2023, ha fornito un numero di cellulare. Lo stesso giorno è stato aperto un nuovo ticket di assistenza a seguito del quale *“viene verificato che l'unica chiamata nel giorno 27/02/2023 effettuata dal numero di cellulare indicato è stata originata alle 18:07 ovvero qualche minuto prima dell'apertura della segnalazione. Questa è stata regolarmente consegnata al centralino che la passa in prima battuta al gruppo 300 (denominato scelta 1) e risultando tutti gli operatori del gruppo occupati la passa al successivo gruppo 400 (denominato occupati) dove non viene risposta da nessun operatore. La chiamata viene riagganciata dopo 2:43 minuti. Nonostante questa verifica che scongiurava anomalie sul funzionamento, lo staff tecnico decide di tenere sotto monitoraggio la linea entrante del cliente fino alle 15:30 del giorno successivo. Dai tabulati risultano consegnate e risposte tutte le telefonate. Come da prassi prima della chiusura del ticket viene riavviato il router e verificata la bontà della connessione. Il ticket viene chiuso alle 15:35 del giorno 28/02/2023”*. L'operatore ha allegato le e-mail relative al ticket e la gestione della telefonata sul centralino.

L'operatore ha evidenziato che nelle segnalazioni di cui sopra l'istante non ha in alcun modo fatto riferimento ai gravi problemi di connessione. Al riguardo ha sostenuto che nel periodo in cui l'istante ha usufruito dei servizi non si è mai verificato l'arresto contemporaneo delle due tecnologie utilizzate (tecnologia via cavo e back-up con tecnologia radio) tale da determinare i gravi disservizi lamentati.

Inoltre, l'operatore ha rappresentato di aver regolarmente emesso le fatture mensili fino alla PEC di disdetta ricevuta il 7 settembre 2023, a seguito della quale è stata emessa la fattura di chiusura dove sono riportati esclusivamente i costi di disattivazione per tutti i servizi attivati dal cliente ovvero: "1x Connessione FTTC - 1x Connessione di Back-up - 4x Linea voce - 1x Linea Fax - Centralino virtuale o 7x interni business o 6x dismissione licenze Comunicator GO e i costi per la fornitura del servizio fino al 7 Ottobre 2023 data del distacco definitivo a seguito dei 30 giorni necessari quale preavviso.". Al riguardo ha allegato la PEC di disdetta e la relativa risposta.

Infine, l'operatore ha indicato e allegato le due fatture rimaste insolute: "Fatt. n. 3xxx del 31/08/2023 di € 214,72 scaduta il 30/09/2023 insoluta Fatt. n. 3xxx del 29/09/2023 di € 260,24 scaduta il 31/10/2023 insoluta (fattura a conclusione del servizio disdettato)".

In ultimo, l'operatore ha affermato che "l'unica contestazione amministrativa ricevuta a mezzo e-mail dal cliente, non riguarda la fattura emessa a conclusione del contratto, ma quella precedente relativa ai servizi erogati ancora attivi. A tale contestazione abbiamo dato subito riscontro, invitando il cliente ad inviare formale disdetta a mezzo PEC". Al riguardo ha allegato le varie e-mail di sollecito scambiate con l'istante.

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 si osserva che:

- con riferimento alla domanda dell'istante *sub i)* volta ad ottenere la "chiusura contratto" risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che l'utenza n. 0587 5xxxx è stata cessata in data 7 ottobre 2023;
- la domanda dell'istante *sub ii)* volta ad ottenere lo "(storno) *intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione*", a prescindere dalla sua formulazione generica, in un'ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall'istante nell'istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

Ciò premesso, la presente controversia s'incentra sul malfunzionamento della linea, sull'addebito dei costi di disattivazione e sulla mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento della linea.

L'istante ha lamentato di aver subito "numerosi disservizi sulla connessione" e di aver effettuato continui solleciti al servizio clienti senza ottenere alcuna risoluzione delle problematiche. L'operatore ha dedotto di aver gestito correttamente due ticket ricevuti il 21 e 27 febbraio 2023 e di non aver mai rilevato nessuna anomalia di funzionamento.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Si richiama, sul punto, il consolidato orientamento dell'Autorità secondo il quale incombe sull'istante l'onere di segnalare all'operatore il disservizio e, successivamente, grava sull'operatore l'onere di provare la risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Infatti, ai sensi dell'articolo 1218 C.C. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), in caso di contestazione di inadempimento da parte dell'istante incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Vengono altresì in rilievo 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, allorché 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.

Nel caso di specie, l'istante si duole di aver subito numerosi disservizi sulla connessione mai risolti dall'operatore. Tuttavia, l'istanza risulta circostanziata e guarnita di documentazione adeguata solo con riferimento ai disservizi lamentati con le segnalazioni del 21 e 27 febbraio 2023. Infatti, non risultano agli atti ulteriori reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti o eventuali iniziative da parte dell'istante volte al ripristino del servizio asseritamente interrotto, come, ad esempio, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo.

Ciò posto, dal corredo istruttorio emerge che l'istante il 21 febbraio 2023 ha aperto un ticket per *"verificare linea telefonica"* e che il 27 febbraio 2027 ha aperto un nuovo ticket avente ad oggetto *"verifica il risponditore automatico. Verificare chiamata in ricezione dal n. 335674xxxx"*.

Con riferimento al ticket del 21 febbraio 2023, l'operatore ha dedotto di aver verificato la regolare risposta a tutte le chiamate in ingresso monitorate per 4 ore e di avere a disposizione i relativi tabulati. Per quanto concerne il ticket del 27 febbraio 2023, l'operatore ha sostenuto che, a seguito di monitoraggio, tutte le chiamate effettuate dal numero indicato risultano consegnate e risposte fino al giorno successivo. A tale riguardo ha allegato i tabulati delle chiamate in ingresso dal numero indicato nei giorni del 26 e 27 febbraio 2023.

Sul punto, deve rilevarsi che per quanto concerne la contestazione di cui al ticket del 21 febbraio 2023, l'operatore non ha fornito evidenza in ordine alla regolare risposta a tutte le chiamate in ingresso. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre copia del traffico inerente alle chiamate ricevute e risposte dall'utenza nel periodo successivo alla segnalazione ricevuta.

Per quanto concerne la contestazione di cui al ticket del 27 febbraio 2023, si rileva che dal dettaglio del traffico fornito dall'operatore nel periodo dal 26 al 27 febbraio 2023 risulta un'unica chiamata in ingresso dal numero 335 674xxxx il giorno 27 febbraio 2023 alle ore 18:07 consegnata al centralino (n. 0587 5xxxx) e regolarmente risposta con passaggio ai vari gruppi interni i quali non hanno risposto. Sul punto, pertanto, deve ritenersi provata la regolare risposta alle chiamate in ingresso per le giornate dal 26 al 27 febbraio 2023. Viceversa, attesa la chiusura della segnalazione in data 28 febbraio 2023 e in assenza del dettaglio di traffico relativo a tale giornata, non può ritenersi provata la regolare risposta alle chiamate ricevute in tale data.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore convenuto, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai disservizi subiti caratterizzati dal malfunzionamento parziale del servizio. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Tutto ciò premesso, è possibile determinare quale periodo indennizzabile per il malfunzionamento quello intercorrente dal 21 al 25 febbraio 2023, risultando per tale periodo accertato che l'istante non ha fruito correttamente del servizio considerato che nella chiusura del ticket del 21 febbraio 2023 depositata dall'operatore quest'ultimo non ha dato atto del regolare funzionamento della linea telefonica ma ha indicato la seguente *"Soluzione: per mancanza dati non è possibile effettuare ulteriori verifiche, richiesto nuovo contatto nell'eventualità in cui il fenomeno si ripresenti"*. Pertanto deve desumersi che il disservizio si è protratto nei giorni seguenti al 21

febbraio 2023 fino al 25 febbraio 2023 atteso che dal giorno successivo l'operatore ha provato la regolare risposta delle chiamate in ingresso provenienti dal numero indicato dall'istante. Inoltre, per quanto sopra esposto, deve indennizzarsi anche il malfunzionamento occorso nella data del 28 febbraio 2023.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”* in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, che prevede il raddoppio dell'importo in ragione della natura *business* dell'utenza.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 36,00 (trentasei/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 6 giorni di malfunzionamento parziale del servizio voce sull'utenza n. 0587 5xxxx.

Si precisa che il disservizio *de quo* non configura un'ipotesi di storno della fatturazione emessa nell'intervallo temporale interessato dalla discontinua erogazione, in quanto la fruizione irregolare di un servizio come nel caso di specie, ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, *“non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze”* (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR, n. 1/18/CIR e n. 56/20/CIR). Ciò posto non è meritevole di accoglimento la domanda *sub ii)* per la parte relativa allo storno dell'insoluto interessato dall'intervallo temporale del disservizio anzidetto.

Sull'addebito dei costi di disattivazione.

L'istante ha contestato i *“costi di gestione”* addebitati dall'operatore a seguito di disdetta e ne ha sostenuto l'illegittimità in quanto penali di recesso anticipato dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40 del 2007 (cd. Decreto Bersani). L'operatore ha dedotto il corretto addebito nella fattura n. 3xxx del 29 settembre 2023 dei soli costi di disattivazione per tutti i servizi attivati dal cliente.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Si richiama, in proposito, la Delibera Agcom n. 487/18/CONS recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione”* la quale, al capoverso VIII, n. 34, prevede che *“le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea”*.

In proposito, giova altresì rammentare la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c. secondo cui *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*. Alla luce dell'interpretazione resa dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/2007, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010), il creditore che agisca 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, mentre può limitarsi ad allegare l'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.

Sul punto, dal corredo istruttorio emerge che l'operatore in risposta alla richiesta di disdetta, ha comunicato all'istante che in ottemperanza alla Legge n. 40 del 2007 *“non sono applicate penali per il recesso anticipato”* ma *“i costi di gestione operatore per la disattivazione (...) pari ad una rata come riportato in chiare lettere sulla pagina dell'ordine sottoscritto”*. Ciò posto, infatti, nell'ultima fattura risulta l'addebito di euro 176,00 a titolo di *“Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx”*.

Nel caso di specie, tuttavia, non risulta che l'operatore abbia fornito la prova dell'assolvimento dell'onere informativo posto a suo carico dal capoverso VIII, n. 34 della citata Delibera Agcom n. 487/18/CONS.

L'operatore, infatti, non ha dimostrato di aver preventivamente reso noto, in modo chiaro e trasparente, quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato dal contratto, considerato che non ha prodotto *“l'ordine sottoscritto”* nel quale erano riportati *“in chiare lettere”* *“i costi di gestione operatore per la disattivazione (...) pari ad una rata”*.

Tutto ciò premesso, non risultando provata l'accettazione da parte dell'istante della clausola contrattuale riferita ai costi di gestione previsti per la disattivazione della linea, ne consegue che deve disporsi lo storno di tali somme, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente.

Ne discende, quindi, che l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* come riletta in premessa, alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 176,00 (centosettantasei/00) addebitata nella fattura n. 3xxx del 29 settembre 2023 a titolo di *“Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx”*. La parte istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta limitatamente a questa parte della fattura.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai reclami inviati. L'operatore ha dedotto di aver ricevuto un'unica contestazione e di averla tempestivamente riscontrata.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per i motivi di seguito esposti.

Sul punto, dal corpo dell'istanza risulta che l'istante ha dichiarato di non aver ricevuto riscontro alla contestazione avente ad oggetto i costi di recesso prospettati dall'operatore. Tuttavia, dal corredo istruttorio non risulta evidenza di tale contestazione.

L'unica missiva qualificabile come reclamo è la e-mail del 5 settembre 2023 con la quale l'istante ha richiesto lo storno di una fattura in considerazione dell'avvenuta cessazione del contratto. Al riguardo, risulta che l'operatore, in pari data, ha risposto con e-mail nella quale ha chiarito che la fattura era correttamente emessa in quanto il contratto era ancora attivo ed ha invitato l'istante ad inviare richiesta di disdetta via PEC. Si evidenzia, al riguardo, che alla data del 5 settembre 2023 non è rilevabile in atti alcuna evidenza in merito alla cessazione del contratto. Infatti, l'unica richiesta di disdetta in atti risulta essere stata inviata solo successivamente all'invito dell'operatore e cioè con PEC del 7 settembre 2023.

Non risultano in atti ulteriori reclami presentati dall'istante.

Ciò posto, in assenza di reclami non riscontrati dall'operatore, non può riconoscersi all'istante il diritto al relativo indennizzo.

Ne consegue che la domanda dell'istante *sub iv)* volta ad ottenere l'*“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300,00”* non è meritevole di accoglimento.

DETERMINA

- CLK ITALIA S.R.L. in parziale accoglimento dell'istanza del 09/11/2023, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 36,00 (trentasei/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio voce sull'utenza n. 0587 5xxxx.

- La società CLK ITALIA S.R.L. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) della somma di euro 176,00 (centosettantasei/00) addebitata nella fattura n. 3xxx del 29 settembre 2023 a titolo di "*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx*". La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

-

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

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