

DETERMINA 32 Fascicolo n. GU14/672694/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX /CLK ITALIA S.R.L.

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. 194/23/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 05/04/2024 acquisita con protocollo n. 0099943 del 05/04/2024

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.

L’istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze fisse n. 0571 46xxxx e n. 0571 46xxxx con la società CLK ITALIA S.R.L. (di seguito CLK ITALIA), lamenta l’erogazione discontinua del servizio voce e internet, l’addebito dei costi di recesso/disattivazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata all’istanza, ha dichiarato quanto segue:

- *“da gennaio (effettuava) richieste assistenza al servizio clienti per continue disconnessioni e cadute di linea durante le conversazioni telefoniche. (...) i reclami avanzati telefonicamente rimanevano senza seguito alcuno”*;
- *“(subiva) inoltre, il mancato funzionamento della linea adsl”*;
- riportava le disposizioni di cui all’art. 6 della Carta dei Servizi dell’operatore in tema di *“Gestione reclami e segnalazioni”* *Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi. Tali reclami possono essere portati a conoscenza di CLK Italia e inoltrati nelle seguenti modalità: - chiamando da rete nazionale il numero 0571 16xxxx. CLK Italia si impegna in ogni caso a garantire una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una, per quanto possibile, sollecita risposta ai Clienti all’esito dell’istruttoria; il termine per la definizione dei reclami non sarà superiore ai trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso”*;
- non riceveva *“nessun riscontro né intervento”* pertanto effettuava la *“disdetta di tutto il contratto”*.

L’istante ha allegato il reclamo, la richiesta di disdetta e le due fatture relative ai mesi di febbraio e marzo 2024.

In data 4 aprile 2024 l’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 richiesto quanto segue:

- i) *“chiusura immediata contratto con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizio per euro 1.500,00”;*
- iii) *“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 20 maggio 2024 memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale ha ritenuto infondate le richieste dell'istante per i motivi di seguito riportati.

In premessa, l'operatore ha evidenziato che l'istante ha sottoscritto *“l'Ordine di Attivazione n° 2xxxx per la fornitura di servizi di connettività, linea voce, networking”* attivati in data 17 febbraio 2022.

Di seguito, l'operatore ha evidenziato che per le richieste di supporto tecnico e per le segnalazioni di guasto o malfunzionamento viene generato un ticket 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 contattare nuovamente l'operatore al fine di richiedere correzioni e/o modifiche nel caso ritenga che vi siano incongruenze fra quanto segnalato e quanto riportato nella descrizione del ticket. 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'e-mail e segnalare eventuali imprecisioni e nel caso richiedere la riapertura della 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 *“nel periodo indicato (da gennaio) non sono state riscontrate né continue disconnessioni né continue cadute di linea durante le conversazioni telefoniche per le utenze 0571 46xxxx - 0571 46xxxx. Sono pervenute alla nostra società soltanto due segnalazioni”*:

- *il 26 gennaio 2024 il cliente “chiedeva di verificare la connessione dati dopo averci comunicato che, in seguito al guasto causato dalla mancanza di corrente, riscontrava la persistenza del problema. A seguito della e-mail è stato creato il ticket TTxxxx alle ore 16.20. Il nostro reparto tecnico si adopera immediatamente per la verifica e risoluzione riscontrando che il router non è alimentato e la problematica sembra essere l'UPS (Gruppo di continuità) che non si riavvia. Si specifica che il gruppo di continuità non è stato fornito dalla nostra società e non è sotto nostra gestione e/o manutenzione; quindi, abbiamo potuto soltanto rilevare la problematica riferendola al Cliente. Si evince che la linea da noi fornita non presentava malfunzionamenti, ma era il cliente impossibilitato ad utilizzarla per mancanza dell'energia elettrica necessaria all'alimentazione del router. Il ticket è stato chiuso alle ore 16:40. Come di consueto sia all'apertura che alla chiusura, il Cliente ha ricevuto le relative e-mail, inviate automaticamente dal sistema CRM, alle quali non ha fornito obiezioni, lasciando così intendere risolutivo il nostro operato (All. 1)”;*
- *il 9 febbraio 2024 il cliente chiedeva “le credenziali di accesso al Cloud Key Ubiquiti. È stato aperto il ticket TTxxxx alle ore 12:46. Il nostro reparto tecnico provvede a fornire risposta alla richiesta comunicandogli che l'account Cloud Key è stato configurato sul*

nostro cloud pertanto non è possibile inviargli le credenziali per accedere ai nostri server. Viene comunque suggerita al cliente la possibilità di resettare la Cloud Key e riconfigurarla per suo uso e servizio. Il ticket è stato chiuso alle ore 14:40. Non ricevendo alcuna risposta in seguito all'invio al Cliente della e-mail automatica creata dal sistema CRM, si è ritenuta accettata la soluzione fornita (All. 2)". L'operatore ha precisato che "l'odierna contestazione non è pertinente al sottoscritto Ordine di Attivazione n° 2xxxx in quanto questa si riferisce ai soli servizi di connettività nei quali non è in alcun modo compreso il supporto per l'infrastruttura wireless e la relativa Cloud key Ubiquiti. In questa sede riteniamo quindi, per tutti i motivi sopraesposti, la segnalazione non idonea ad essere contemplata nella definizione di reclamo dettata dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP art. 1 lett. d) perché riferita alla richiesta di credenziali di accesso e non a disservizi. In data 8 marzo 2024 tuttavia, dopo un mese dall'accettazione e ricezione della e-mail attestante la chiusura del relativo ticket, il Cliente ci avvisava tramite Pec che avrebbe proceduto a richiedere i danni subiti per il "mancato supporto" evidenziandoci inoltre l'esborso patito per la chiamata del tecnico esterno ai fini della riconfigurazione del Cloud Key (All. 3). A seguito di tale missiva, nella medesima giornata, abbiamo dato risposta al Cliente, informandolo dettagliatamente del funzionamento della Cloud Key Ubiquiti e il motivo per il quale non abbiamo potuto fornire le credenziali di accesso (All. 4). Per fugare ogni dubbio al riguardo occorre precisare anche in questa memoria che, come indicato sul sito web del fornitore (All. 5), per le reti realizzate con i prodotti Ubiquiti la Cloud Key non è indispensabile per il funzionamento della rete wireless, ma serve esclusivamente per "snellire e velocizzare" la fase di "set-up" ovvero la configurazione degli apparati nell'infrastruttura. In ragione della spiegazione fornita, non siamo riusciti a comprendere a quali disservizi il Cliente si riferiva perché, nel caso, non sono in alcun modo riconducibili alla Cloud Key dato che presente o meno, accesa o spenta, la rete wireless continua a funzionare correttamente. Non vi è stato quindi diniego da parte nostra, ma impedimento legittimo considerato che fornire le credenziali al Cliente avrebbe significato permettergli di accedere alle reti di tutti i nostri clienti. Come indicato nella nostra Pec di risposta è altresì ovvio che resettare la Cloud Key e riconfigurarla richiede l'intervento di personale specializzato e quindi l'esborso di eventuali costi. Nel caso di specie inoltre non è stato contrattualizzato con il Cliente il servizio di supporto e assistenza della rete wireless, ma soltanto servizi di configurazione, collaudo e assistenza all'elettricista per l'installazione degli apparati come si evince dall'offerta accettata dal cliente (All. 6). Anche qualora fossimo stati coinvolti per quest'intervento di riconfigurazione avremmo provveduto ad emettere una preliminare offerta economica dal momento che si tratta di un servizio non sottoscritto."

Inoltre, l'operatore ha rappresentato di aver emesso le fatture mensili fino alla ricezione della PEC di disdetta datata 7 febbraio 2024 a seguito della quale è stata emessa l'ultima fattura "riportante esclusivamente il conteggio del servizio erogato fino ai 30 giorni successivi alla comunicazione della disdetta comprensivo del tempo di preavviso necessario e dei costi operatore per la cessazione dei seguenti servizi: - 1x Linea dati ADSL - 1X Linea dati LTE - 2X Router - 1X Linea voce o 3 numerazioni o 6 canali. Tali costi sono equiparati ad una mensilità come indicato in chiaro sulla seconda pagina dell'Ordine di Attivazione (in cui è presente l'elenco dei prodotti e dei prezzi All. 8). Non sono addebitate penali. Abbiamo quindi onerato, in modo chiaro e trasparente ai sensi e per gli effetti della Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il dovere di informazione nei confronti del Cliente indicandogli i costi che lo stesso avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso dal contratto. Con

riferimento alla posizione amministrativa-contabile del Cliente, non risultano insoluti e mancati pagamenti nei confronti della nostra Società.”

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:

- con riferimento alla domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere la “*chiusura immediata contratto*” si rileva che risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che il contratto è cessato in data 6 marzo 2024;
- con riferimento alla domanda *sub i)* per la parte volta ad ottenere la “*chiusura 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*.

Nel merito:

Sull'erogazione discontinua del servizio voce e internet.

L'istante ha lamentato di aver subito “*da gennaio*” continui disservizi durante le conversazioni telefoniche e il mancato funzionamento della linea adsl, senza ottenere alcun intervento risolutivo da parte dell'operatore. Quest'ultimo ha dedotto di aver ricevuto “*soltanto due segnalazioni*” nelle date del 26 gennaio 2024 e del 9 febbraio 2024 e di averle correttamente gestite.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini 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, dal mese di gennaio 2024, continui disservizi sulla linea voce e il mancato funzionamento della linea adsl nonché di non aver ricevuto alcun riscontro o intervento a seguito delle richieste di assistenza rivolte all'operatore.

Tuttavia, l'istanza risulta circostanziata e guarnita di documentazione adeguata soltanto con riferimento ai disservizi oggetto delle due segnalazioni citate dall'operatore, non risultando 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, con la segnalazione del 26 gennaio 2024 l'istante ha chiesto una verifica della connessione dati per un guasto che, se pur causato da mancanza di energia elettrica, persisteva anche dopo il ripristino della stessa. Al riguardo, l'operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket lo stesso giorno con l'invio al cliente della e-mail in cui comunicava che la problematica sembrava essere causata dal mancato riavvio del Gruppo di continuità che impediva l'alimentazione del router e che, pertanto, la linea non presentava malfunzionamenti. Sul punto, tuttavia, deve rilevarsi che l'operatore non ha prodotto le risultanze delle attività di verifica dalle quali si potesse evincere che l'assenza di connessione era dovuta alla mancanza di elettricità.

Con riferimento alla segnalazione del 9 febbraio 2024, con la quale l'istante ha chiesto *“le credenziali di accesso al Cloud Key Ubiquiti”*, l'operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket lo stesso giorno con l'invio al cliente della e-mail in cui comunicava l'impossibilità di inviargli le credenziali in quanto coincidenti con quelle del proprio *cloud* e l'invito a riconfigurare la *Cloud Key* a uso e servizio dell'istante. L'operatore ha inoltre precisato che il contratto non comprendeva il servizio di supporto per l'infrastruttura wireless e che la relativa *Cloud Key Ubiquiti* non era indispensabile per il funzionamento della rete wireless, di conseguenza nessun disservizio poteva essere riconducibile alla *Cloud Key*. A proposito dei disservizi, l'istante con successivo reclamo datato 8 marzo 2024, ha specificato di aver subito *“disservizi al wi-fi ospiti che è indispensabile per qualsiasi attività come la nostra hotel/ristorante”*. Ciò posto, occorre rilevare che nella e-mail di chiusura del ticket (come sostanzialmente ribadito anche nel riscontro al reclamo dell'8 marzo 2024), l'operatore ha comunicato all'istante che *“avendo sottoscritto a suo tempo il nostro servizio di supporto e assistenza per l'infrastruttura di rete, la Cloud Key era stata configurata per essere gestita dal nostro cloud a cui è stata affiliata. Purtroppo di questo non vi possiamo fornire le credenziali. Avendo richiesto disdetta del nostro servizio di assistenza potete tranquillamente resettare la Cloud Key e riconfigurarla a vostro uso e servizio”*. Al riguardo, si osserva pertanto che dalla documentazione in atti si evince che, contrariamente a quanto dedotto dall'operatore, non solo sussisteva il servizio di supporto e assistenza comprensivo della *Cloud Key* ma, soprattutto, che la soluzione suggerita dall'operatore era connessa alla richiesta di disdetta di tale servizio. Ciò posto, dal corredo istruttorio l'unica disdetta risulta essere quella del 7 febbraio 2024 con la quale l'istante ha richiesto *“la cessazione completa del contratto”* avvenuta, a cura dell'operatore, in data 6 marzo 2024. Ne consegue pertanto che fino alla data di effettiva cessazione del contratto tutti i servizi dovevano rimanere attivi e fruibili da parte dell'istante.

Ciò premesso, in assenza di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene quest'ultimo responsabile ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile in ordine ai disservizi lamentati dall'istante con conseguente diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito e allo storno di quanto fatturato per il periodo indennizzato.

Per quanto concerne la completa interruzione del servizio dati verificatasi nella giornata del 26 gennaio 2024, trova applicazione l'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi, secondo il

quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”* in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3, che prevede il raddoppio dell’importo in ragione della natura *business* dell’utenza.

Invece, per quanto riguarda i disservizi al wi-fi ospiti verificatisi dal 9 febbraio 2024, trova applicazione l’art. 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.

Ciò posto, per tale disservizio si determina il periodo indennizzabile in 26 giorni decorrenti dal 9 febbraio 2024 al 6 marzo 2024 (data di cessazione del contratto).

Pertanto, l’istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* volta ad ottenere l’*“indennizzo per disservizio per euro 1.500,00”*, alla corresponsione della somma complessiva di euro 168,00 (centosessantotto/00), determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 1 giorno di mancata erogazione del servizio dati e di euro 6,00 *pro die* per 26 giorni di disservizi al wi-fi ospiti.

Viceversa, non può essere riconosciuto lo storno della posizione debitoria della fatturazione in riferimento al periodo di malfunzionamento del wi-fi, in quanto l’istante ha comunque usufruito del servizio dati sia pure in maniera irregolare (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Sull’addebito dei costi di disattivazione.

L’istante ha contestato l’applicazione di penali per il recesso anticipato addebitate dall’operatore a seguito di disdetta e ne ha sostenuto l’illegittimità *ex art. 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2007 (cd. Decreto Bersani)*. L’operatore ha dedotto il corretto addebito nella fattura di chiusura dei costi di cessazione dei servizi *“equiparati ad una mensilità come indicato in chiaro sulla seconda pagina dell’Ordine di Attivazione”* e di aver quindi assolto agli oneri informativi previsti dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS.

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

Si richiama, in proposito, il capoverso VIII n. 34 della Delibera Agcom n. 487/18/CONS (Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione) il quale 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”*.

Viene altresì in rilievo l’articolo 4 (Trasparenza delle condizioni economiche) della Delibera Agcom n. 252/16/CONS (Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica) il quale prevede che *“Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l’elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L’elenco delle offerte pubblicate è*

formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno: (...) c) l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono” e che “I costi di recesso applicati vengono computati ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40”.

Viene inoltre in rilievo il capoverso IV n. 13, della Delibera Agcom n. 487/18/CONS che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *“commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”* e il capoverso VIII n. 37, che dispone quanto segue: *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”.*

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. sent. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 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.

Nel caso in esame, dal corredo istruttorio emerge che nell'ordine di attivazione sottoscritto dall'istante sono espressamente previsti i *“Costi di disattivazione equiparati a una rata del canone mensile”* che risulta essere pari a euro 207,50.

Sul punto, si rileva tuttavia che l'importo di euro 207,50 addebitato nella fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 a titolo di *“Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx”*, non risulta coincidere con la somma dei costi indicati nelle tabelle riepilogative delle offerte sottoscritte dall'istante consultabili nel sito web dell'operatore in ottemperanza a quanto previsto dal citato art. 4 della Delibera Agcom n. 252/16/CONS.

Ne discende, pertanto, che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 207,50 (duecentosette/50), addebitata nella fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 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 a tutti i reclami presentati all'operatore. Quest'ultimo ha dedotto di aver gestito regolarmente le uniche due segnalazioni pervenute tramite

invio delle e-mail di apertura e chiusura tickets e di aver fornito sollecito riscontro al reclamo scritto dell'8 marzo 2024.

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

In via generale si richiama l'articolo 1, lett. d) della Delibera Agcom n. 179/03/CSP nel quale si definisce *“reclamo”, l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”*.

Ciò posto, con riferimento alla richiesta di disdetta inviata via PEC il 7 febbraio 2024, pur riportando la sottesa diffida attinente all'addebito delle penali di recesso, si rileva che si tratta di una *“richiesta di cessazione della prestazione, piuttosto che di un reclamo in senso proprio”* (ex multis, Delibera Agcom 192/17/CIR).

Inoltre, con riferimento alla PEC dell'8 marzo 2024 si rileva che la materia oggetto di segnalazione, qualificabile come reclamo in quanto avente ad oggetto il disservizio lamentato con il ticket del 9 febbraio 2024, deve ritenersi trattata nel corso dell'udienza di conciliazione che si è tenuta in data 4 aprile 2024 e, dunque, nel termine di 30 giorni che l'operatore si riserva per dare riscontro ai reclami.

Infine, quanto ai *“reclami avanzati telefonicamente”* dall'istante, occorre osservare che costui non ha fornito alcuna evidenza in merito. Agli atti del procedimento non risulta, infatti, nessun tracciamento in merito ai citati reclami. L'istante avrebbe dovuto indicare la data o il codice identificativo degli stessi, al fine di tracciare le asserite segnalazioni.

Pertanto, in assenza sia di reclami non riscontrati nelle tempistiche previste che di riferimenti dettagliati in merito alle segnalazioni telefoniche, non si ritiene meritevole di accoglimento la domanda sub *iii*) volta ad ottenere l'*“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per euro 300,00”*.

DETERMINA

- CLK ITALIA S.R.L. in parziale accoglimento dell'istanza del 05/04/2024, 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 168,00 (centosessantotto/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata/irregolare erogazione del servizio dati.

- 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 207,50 (duecentosette/50), addebitata nella fattura n. xxx del 29 febbraio 2024 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.)