

**DETERMINA 16 Fascicolo n. GU14/643470/2023**  
**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. 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. 0288676 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. 0571 182xxxx 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:

- *“nel dicembre 2022 si sono susseguiti numerosi disservizi sulla rete (...). Dopo diverse segnalazioni i tecnici comunicavano di riavviare i router per avere un po’ di miglioramento per tempo limitato ma non la soluzione del problema. C’è stata una completa assenza da parte del gestore di comunicazioni chiari e risolutive. (...) certi “guasti alla centrale” si sono poi verificati sempre più frequentemente”;*
- *“si è provveduto ad inviare anche pec di reclamo senza alcun riscontro”;*
- *“questo ci ha portato a chiedere la chiusura del contratto. In risposta alla pec di disdetta abbiamo ricevuto una email dal gestore che comunicava che a seguito della disdetta avrebbero applicato dei costi di gestione ed infatti abbiamo ricevuto una fattura per € 312.61 con addebito costi di disattivazione. Le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici, occorre premettere, sono state dichiarate illegittime dall’art. 1, comma 3° della Legge 40 del 2007 (c.d. “Legge Bersani”), disposizione mai abrogata e tutt’ora in vigore.””.*

L’istante ha allegato, tra l’altro, i reclami, la richiesta di disdetta 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 immediata contratto”;*
- ii) *“(storno) intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- iii) *“indennizzo per disservizi per euro 1.200,00”;*
- iv) *“indennizzo per mancata risposta ai 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 19 Maggio 2022 un Ordine di Attivazione demandando a CLK Italia Srl la fornitura di servizi di connettività e voce”* attivati in data 6 giugno 2022 con l'aggiunta dei servizi *“subnet con 4 indirizzi IP”*.

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 di aver *“ricevuto una sola segnalazione effettuata in data 22/12/2022 per indicare un rallentamento sulla connessione”*. Tale segnalazione era stata gestita tempestivamente dal reparto tecnico tramite *“conferma al cliente che la connessione attiva (era) quella secondaria via radio che funziona(va) regolarmente.”* Il giorno seguente, 23 dicembre 2022, l'operatore ha ricevuto dall'istante una PEC e una e-mail con *“uno screen-shot della pagina web del firewall dove (erano) indicate le informazioni di mancata connessione”*. Al riguardo ha evidenziato di aver risposto tempestivamente alla e-mail *“con lo screen-shot riportante la risposta del router ubicato presso la sede del cliente a seguito delle interrogazioni effettuate da remoto”*. Nei giorni successivi è stato effettuato *“un intervento congiunto con i tecnici del cliente presso la sede del cliente”* che ha confermato *“il corretto funzionamento della (...) connessione e l'informazione di mancata connessione riportata sul firewall. A questo punto tutti i presenti (hanno concordato) che l'informazione fornita dal firewall non (era) corretta”*. L'operatore ha allegato le e-mail.

Inoltre, l'operatore ha rappresentato di aver regolarmente emesso le fatture mensili fino alla PEC di disdetta ricevuta il 12 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 FTTCab 200/20 - 1x Linea di Back-Up - 1x Subnet 4 Indirizzi IP e i costi per la fornitura del servizio fino al 12 Ottobre 2023 data del distacco definitivo a seguito dei 30 giorni necessari quale preavviso”*. Al riguardo ha allegato la PEC di disdetta.

Infine, l'operatore ha indicato e allegato le due fatture rimaste insolute: *“Fatt. n. 3xxx del 31/08/2023 di € 223,75 scaduta il 31/10/2023 relativa ai servizi fino al 30/09/2023 Fatt. n. 4xxx del 29/09/2023 di € 312,61 scaduta il 31/10/2023 relativa alla conclusione”*.

## **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 immediata contratto*” risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che l'utenza n. 0571 182xxxx è stata cessata in data 12 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 “*nel dicembre 2022 (...) numerosi disservizi sulla rete*” e di non aver mai ottenuto alcun intervento risolutivo. L'operatore ha dedotto di aver ricevuto “*una sola segnalazione effettuata in data 22/12/2022 per indicare un rallentamento sulla connessione*” e di averla gestita tempestivamente, oltre ad aver effettuato un intervento tecnico presso la sede del cliente.

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 dal mese di dicembre 2022 numerosi disservizi sulla rete mai risolti dall'operatore. Tuttavia, l'istanza risulta circostanziata e guarnita di documentazione adeguata solo con riferimento al disservizio occorso in data 22 dicembre 2022. 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 22 dicembre 2022 ha aperto un ticket per segnalare un rallentamento della linea dati e che lo stesso istante nella PEC del 3 gennaio 2023 ha dichiarato che “*la connettività via cavo (...) non ha funzionato per tutta la giornata di giovedì 22 e parte della mattinata di venerdì 23*”.

Con riferimento al ticket in questione, l'operatore ha dedotto di aver tempestivamente confermato al cliente il corretto funzionamento della connessione secondaria via radio e di aver verificato, da remoto, il funzionamento del router.

Sul punto, deve rilevarsi che l'operatore non ha fornito evidenza in ordine al regolare funzionamento della linea. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre copia del traffico relativo alle connessioni avvenute nel periodo successivo alla segnalazione ricevuta, non essendo sufficiente la produzione dello *“screen-shot riportante la risposta del router ubicato presso la sede del cliente a seguito delle interrogazioni effettuate da remoto”*.

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 del servizio. Ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Premesso quanto sopra, è pertanto possibile determinare quale periodo indennizzabile per il malfunzionamento quello intercorrente dal 22 al 23 dicembre 2022, risultando per tale periodo accertato che l'istante non ha fruito correttamente del servizio.

Nel caso in esame trova quindi applicazione l'articolo 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.

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 24,00 (ventiquattro/00), determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 2 giorni di mancata erogazione del servizio di connessione internet sull'utenza n. 0571 182xxxx.

Inoltre, l'istante, ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* come riletta in premessa, allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0571 182xxxx nei giorni di mancata erogazione del servizio di connessione internet (22 e 23 dicembre 2022), nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

#### Sull'addebito dei costi di disattivazione.

L'istante ha contestato l'applicazione dei *“costi di gestione”* sotto forma di *“costi di disattivazione”* 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. 4xxx 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, 9351/207, 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.

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 182,00 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 182,00 (centottantadue/00) addebitata nella fattura n. 4xxx 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 non ha dedotto niente di specifico al riguardo.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento nei termini 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 12 settembre 2023, 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).

Con riferimento alla PEC inviata dall'istante il 23 dicembre 2022 a seguito dell'apertura del ticket del 22 dicembre 2022, si rileva che la stessa, se pur qualificabile come reclamo in quanto avente ad oggetto il disservizio lamentato con il ticket del giorno precedente, risulta riscontrata dall'operatore. Infatti, dal corredo istruttorio emerge che, in pari data, l'operatore ha risposto con PEC chiedendo al cliente integrazioni e, a seguito dell'ulteriore missiva del cliente, il 27 dicembre 2022 l'operatore ha fornito un riscontro con PEC.

Viceversa, con riferimento al reclamo inviato dall'istante con PEC del 5 ottobre 2023, avente ad oggetto la "*Contestazione fattura periodo settembre 2023*", non risulta agli atti alcun riscontro dell'operatore.

Quindi, atteso il mancato riscontro al reclamo sopra citato, si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), nel quale si prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, e che la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Nel caso di specie trova, pertanto, applicazione l'art. 12, comma 1 del vigente Regolamento sugli Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata risposta al reclamo "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nel 4 novembre 2023, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 novembre 2023.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 10,00 (dieci/00), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 4 giorni di mancato/ritardato riscontro al reclamo.

## **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 24,00 (ventiquattro/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio di connessione internet sull'utenza n. 0571 182xxxx.

- La società CLK ITALIA S.R.L. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0571 182xxxx nei giorni di mancata erogazione del servizio di connessione internet (22 e 23 dicembre 2022). La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

-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 182,00 (centottantadue/00) addebitata nella fattura n. 4xxx del 29 settembre 2023 a titolo di "*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxx*". La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

-La società CLK ITALIA S.R.L. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di 10,00 (dieci/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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.)