

DELIBERA N. 136/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/CLK ITALIA S.R.L.

(GU14/678609/2024)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 31 luglio 2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la 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 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 al 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 07/05/2024 acquisita con protocollo n. 0125951 del 07/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* di telefonia fissa relativo alle utenze n. 057146xxxx e n. 057146xxxx con l’operatore CLK ITALIA S.R.L., di seguito CLK, lamenta l’interruzione dei servizi e l’addebito dei costi per il recesso, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- fin dall’attivazione delle linee in oggetto, lamentava “*ripetuti disservizi*”, consistenti in “*frequenti malfunzionamenti sia per il servizio voce, in quanto durante le telefonate vi erano continui disturbi, così come per la connettività con continue interruzioni della navigazione*”;
- in particolare, il 20 maggio 2021 richiedeva una verifica circa la corretta funzionalità della linea telefonica ed internet; in data 9 febbraio 2023 segnalava un malfunzionamento delle chiamate in entrata; il 16 marzo 2023 lamentava il “*malfunzionamento linea telefonica uffici xxx*”;
- a causa della mancata risoluzione delle problematiche segnalate, in data 28 febbraio 2024 inviava all’operatore pec di disdetta del contratto, ma “*Clk Italia ha addebitato costi di recesso*”;
- contestava la fattura n. 1211 emessa il 29 marzo 2024, nella quale erano riportati i costi dei “*servizi connettività riferimento ordine di attivazione n. 202xxxx dal 1° aprile 2024 al 30 aprile 2024*” per un importo pari ad euro 278,00.

In data 2 maggio 2024, la società istante esperiva nei confronti dell'operatore CLK tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti e per un ammontare di euro 800,00 la parte istante ha presentato le seguenti richieste:

- i) *“chiusura contratto con chiusura intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”;*
- ii) *“indennizzo per disservizi”;*
- iii) *“indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami”;*

2. La posizione dell'operatore.

La società CLK, nell'ambito del contraddittorio, ha depositato in data 11 giugno 2024 memoria difensiva con documentazione allegata, nella quale ha rilevato l'infondatezza nel merito di quanto *ex adverso* dedotto.

Nella specie, l'operatore ha dichiarato quanto segue:

- il contratto n. 2xxxx veniva sottoscritto tramite consulente esterno il 29 gennaio 2021;
- quanto al sistema di gestione delle segnalazioni, precisava che *“le richieste di supporto tecnico e le segnalazioni di guasto o malfunzionamento (...) sono gestite attraverso un software CRM aziendale; questo significa che per ogni richiesta viene generato un ticket di segnalazione in cui sono riportati i dati identificativi della persona richiedente l'assistenza e la descrizione del motivo della richiesta”*, con contestuale invio automatico di una e-mail al cliente per conoscenza contenente *“sia gli estremi di dettaglio del ticket creato, sia la descrizione del motivo delle richieste”*. Inoltre, specificava che *“una volta risolto, il ticket passa nello stato “Chiuso” e viene completato con la descrizione dell'intervento effettuato per la risoluzione. Alla chiusura, il sistema CRM invia un'altra e-mail al solito indirizzo del cliente dove vengono riportati in chiaro sia lo stato di chiusura che la descrizione della soluzione”*;
- alla luce di quanto sopra riportato, analizzava il sistema CRM aziendale all'interno del quale, relativamente al periodo indicato in istanza, risultavano i ticket n. TT 1xxx del 20 maggio 2021, n. TT 5xxx del 9 febbraio 2023 e n. TT 5xxx del 16 marzo 2023, tutti risolti nell'arco delle 24 ore;
- nello specifico, chiudeva il ticket n. TT 1xxx perché *“problema causato da un down di un punto di raccolta traffico dati nazionale, dalle verifiche effettuate il guasto rientra come risolto”*. Quanto al ticket n. TT 5xxx *“come richiesto e confermato telefonicamente, modificato gruppo di squilli. Premendo il tasto 1 amministrazione squillano gli interni 20 e 22, premendo il tasto 2 officina squillano gli interni 20 e 21”*. Infine, in merito al ticket n. TT 5xxx accertava *“connessione telefonica ritornata in normale operatività, causata da un guasto centralizzato del centro raccolta telefonico”*;
- quanto alla cessazione del contratto ed allo storno dell'intera posizione debitoria, precisava di aver *“emesso fatture mensili per i servizi forniti fino*

alla ricezione della Pec di disdetta datata 28 febbraio 2024 relativa all'Ordine di Attivazione n° 202xx” e di aver inserito, nell'ultima fattura n. 1477 emessa il 29 marzo 2024 – come comunicato al cliente al momento della sottoscrizione del contratto – “il conteggio del servizio erogato fino ai 30 (trenta) 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 Router; 1P Statico; 1X Linea fax; 1X Linea Back Up; 1X Linea Voce 2 numerazioni; 1X Linea dati Fibra FWA 30/5 (variazione dei servizi relativi all'Ordine sottoscritto All. 5)”. Tali costi “sono equiparati ad una mensilità”;

- di contro, non venivano addebitate penali;
- in merito alla fattura n. 1211 del 29 marzo 2024 constatava “un errore di dicitura nella descrizione del servizio che abbiamo provveduto a correggere facendo nota di accredito n° 1xxx con l'emissione della fattura n° 1xxx inviando al Cliente una copia di cortesia”;
- l'insoluto maturato “è pari ad euro 339,16 riferito ai servizi di connettività erogati per il periodo di febbraio 2024 prima dell'intervenuta disdetta”, risultando l'istante inadempiente relativamente alla fattura n. 1xxx del 29 marzo 2024;

L'operatore ha concluso, quindi, chiedendo il rigetto delle domande attoree perché infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- la domanda dell'istante *sub i*), volta ad ottenere la “chiusura contratto con 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*.

Ciò premesso, la presente controversia s'incentra sull'interruzione dei servizi, sulla lavorazione della disdetta, sull'addebito dei costi di disattivazione e sulla mancata risposta ai reclami.

Sul malfunzionamento della linea.

L'istante ha lamentato di aver subito frequenti malfunzionamenti del servizio internet e del servizio voce a partire dalla sottoscrizione del contratto e di non aver ottenuto alcun intervento risolutivo a seguito delle segnalazioni effettuate all'operatore. Quest'ultimo ha eccepito di aver ricevuto soltanto tre segnalazioni nel periodo di

riferimento, tutte risolte nell'arco delle 24 ore come confermato dai relativi tickets di apertura e chiusura.

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

In via generale, è opportuno richiamare il consolidato orientamento giurisprudenziale (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. Sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) secondo cui, in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale 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 dell'operatore, 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”*.

In proposito, giova rammentare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP e 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 frequenti disservizi sulla connessione internet e sul servizio voce mai risolti dall'operatore. Tuttavia, dall'esame complessivo degli atti del procedimento risultano circostanziati e guarniti di documentazione adeguata soltanto i disservizi lamentati con le segnalazioni del 20 maggio 2021, del 9 febbraio 2023 e del 16 marzo 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 20 maggio 2021 ha aperto un ticket per richiedere una verifica sul funzionamento della linea telefonica e internet. L'operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket nello stesso giorno con l'invio al cliente dell'e-mail in cui comunicava la risoluzione del problema causato da *“un down di un punto di raccolta traffico dati nazionale”*. Sul punto, deve rilevarsi che l'operatore non ha prodotto copia dei tabulati del traffico relativo alle chiamate ricevute ed effettuate a riprova della ripresa della regolare fruizione del servizio voce da parte dell'istante, né ha

prodotto copia dei tabulati delle connessioni internet a riprova della ripresa della regolare fruizione del servizio internet.

Con riferimento al ticket del 9 febbraio 2023, aperto dal cliente per segnalare che *“quando ricevono una chiamata all’interno 21 (officina) non squilla il telefono al n. 20 (amministrazione). Tutte le chiamate ricevute suonano anche al 20”*, l’operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket nel medesimo giorno con l’invio al cliente dell’e-mail in cui comunicava di aver modificato il “gruppo squilli”, come richiesto e confermato dall’utente.

Per quanto concerne il ticket del 16 marzo 2023, aperto dal cliente per segnalare un malfunzionamento della linea telefonica presso gli uffici di Castelfiorentino, l’operatore ha dedotto di aver chiuso il ticket nello stesso giorno con l’invio al cliente dell’e-mail in cui comunicava il ripristino dell’operatività della linea. Al riguardo, deve rilevarsi che il gestore non ha prodotto copia dei tabulati del traffico voce a riprova della ripresa della regolare fruizione dei servizi da parte dell’istante.

Pertanto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell’operatore, si ritiene, ai sensi dell’art. 1218 del Codice Civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine ai malfunzionamenti subiti dall’istante e che a quest’ultimo deve essere riconosciuto un indennizzo proporzionato al disagio lamentato.

Tutto ciò premesso, è possibile determinare quale periodo indennizzabile quello comprendente le giornate del 20 maggio 2021, del 9 febbraio 2023 e del 16 marzo 2023.

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 ii)*, alla corresponsione dell’indennizzo di euro 48,00 (quarantotto/00), determinato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per 3 giorni di interruzione del servizio voce e del servizio internet.

Sulla lavorazione della disdetta.

L’istante contesta la fattura n. 1211 del 29 marzo 2024 e chiede *“la chiusura del contratto con chiusura dell’intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*. Di contro, l’operatore eccepisce la regolarità della fatturazione emessa dopo la ricezione della pec di disdetta datata 28 febbraio 2024.

La domanda *sub i)* può essere accolta nei termini di seguito esposti.

Sul punto va richiamato che, *ex art. 1335* Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all’indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell’impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che, ai sensi dell’art. 1 co. 3 del D.l. n. 7/2007 convertito nella legge

n. 40/2007, “*i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni*”.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che “*tale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l’obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L’utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L’utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell’operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l’opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso*”.

Questo principio generale deve essere letto alla luce di quanto previsto nella carta servizi dell’operatore, in particolare “*il Cliente, entro il termine di trenta (30) giorni, potrà esercitare il suo diritto di recesso mediante comunicazione scritta a CLK Italia*”.

Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l’utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Sul punto, si rileva che l’istante ha inviato pec di disdetta in data 28 febbraio 2024. Seppur tale pec risulti sguarnita di ricevuta di avvenuta consegna, la corretta ricezione della stessa, nella medesima data di invio, è stata confermata dall’operatore in sede di memoria difensiva.

Ciò posto, in assenza di formale riscontro dell’operatore circa la regolare chiusura del contratto, lo stesso deve ritenersi risolto a far data dal 29 marzo 2024, ossia decorsi 30 giorni dalla ricezione della disdetta.

Alla luce di quanto sopra esposto, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta l’eventuale fatturazione riferita alle utenze n. 057146xxxx e n. 057146xxxx emessa successivamente al 29 marzo 2024, data in cui il contratto è da intendersi cessato. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sull’addebito dei costi di disattivazione.

L’istante ha contestato gli importi 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, di

contro, ha dedotto il corretto addebito, nell'ultima fattura inviata al cliente, *“dei costi operatore per la cessazione dei (...) servizi”*.

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. sent. 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.

In merito, dal corredo istruttorio emerge che l'operatore, in risposta alla richiesta di disdetta, ha comunicato all'istante che *“non sono applicate penali per il recesso anticipato”* ma *“euro 120,00 iva esclusa costi una tantum di gestione operatore per la disattivazione”*.

In relazione a tali addebiti, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, 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»*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *“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”*.

Sul punto, si rileva che l'importo predetto, addebitato all'utente nella fattura n. 1xxx del 29 marzo 2024 a titolo di *“Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n.*

202xxxx”, non compare nella tabella riepilogativa consultabile nel sito dell’Autorità, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS.

Ne discende, quindi, che l’istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub i)*, alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della somma di euro 278,00 (duecentosettantotto/00), addebitata nella fattura n. 1xxx del 29 marzo 2024 a titolo di “*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 202xxxx*”. 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 effettuati. L’operatore, di contro, ha dedotto di aver gestito tutte le segnalazioni aperte dall’utente, inviando a quest’ultimo e-mail di conferma per l’apertura e la chiusura dei tickets comprensiva di “*descrizione dell’intervento effettuato per la risoluzione*”.

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

Posto che dall’esame del corredo istruttorio risultano qualificabili come reclami esclusivamente i tre tickets aperti per segnalare malfunzionamenti nel maggio 2021 e nel febbraio – marzo 2023, ne consegue che la domanda *sub iii)* volta ad ottenere l’“*indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami*” non è meritevole di accoglimento in quanto già valutata ai fini del riconoscimento dell’indennizzo per malfunzionamento, e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l’istanza GU14/678609/2024, presentata da XXX nei confronti dell’operatore CLK ITALIA S.R.L., per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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 euro 48,00 (quarantotto/00) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza, a titolo di mancata erogazione dei servizi voce e internet.
3. La società CLK ITALIA S.R.L. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile mediante lo storno o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a

decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di tutta l'eventuale fatturazione riferita alle utenze n. 057146xxxx e n. 057146xxxx emessa successivamente al 29 marzo 2024 e fino a conclusione del ciclo di fatturazione. La società è tenuta, altresì, al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tale insoluto.

4. 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 278,00 (duecentosettantotto/00) addebitata nella fattura n. 1xxx del 29 marzo 2024 a titolo di "Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 202xxxx". 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 31 luglio 2024

Il Presidente
Marco Meacci

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