

DELIBERA N. 151/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / CLK ITALIA S.R.L.
(GU14/612629/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 novembre 2023;

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. 358/22/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 06/06/2023 acquisita con protocollo n. 0151574 del 06/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l'operatore Clk Italia S.r.l. di seguito, per brevità, Clk, di cui al codice cliente n. 12120xxxx, lamenta l'irregolare erogazione del servizio di connettività a *Internet*, fin dalla sua attivazione, la ritardata disattivazione del contratto e la mancata risposta al reclamo.

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

- in data 15 marzo 2023 stipulava un contratto per l'erogazione del servizio di connessione ad *Internet* con l'operatore Clk.
- Già dall'attivazione del contratto riscontrava “*continui disservizi sulla rete*”.
- “*Da subito (...) inizia[va] a segnalare[li] al servizio clienti*” come indicato nella “*carta servizi CLK SRL*”.
- La Carta dei servizi prevede, infatti, che “*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*”
- “*Nessun miglioramento*” veniva riscontrato, nonostante quanto promesso: “*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."

- *"Nessun operatore al servizio clienti [era] in grado di risolvere il problema, l'unico consiglio che (...) veniva dato telefonicamente era di riavviare gli apparati, cosa che già facev[a] in autonomia ma che non risolveva il disservizio".*
- *Stante il perdurare del disservizio, "più volte [chiedeva] il recesso al gestore ma quest'ultimo [continuava] ad aprire ticket ed emettere fatture".*
- *"La connessione internet, lentissima e spesso assente, (...) non permetteva l'utilizzo della cassa digitale ed ancor più grave, del POS per poter ricevere i pagamenti dei clienti".*
- *"Senza la connessione, non (...) era possibile effettuare il collegamento tramite pc al programma di gestione ordinativi fornitori".*
- *In data 23 marzo 2023 inviava a mezzo PEC missiva all'operatore per ottenere il codice di migrazione.*
- *Con e-mail del 29 marzo 2023, ad oggetto "Richiesta di ripensamento ordine di attivazione xxxx", il rappresentante legale della società istante faceva richiesta di disdetta del contratto "stipulato in data 15/03/2023, avendone diritto come previsto dall'art. 52 del codice del consumo". "Inoltre richied[eva] con urgenza il (...) codice di migrazione per la linea 057191xxxx".*
- *Sollecitava con successiva e-mail del 31 marzo 2023 la chiusura contrattuale.*
- *"Tutti i disservizi continuavano ad essere esistenti e decisamente gravosi per l'andamento della (...) attività".*
- *La società istante si vedeva costretta "a cambiare operatore con conseguente addebito di penali".*
- *In merito ai costi di recesso, parte istante ha richiamato quanto segue: "La Legge n.40/2007, di conversione del "Decreto Bersani", ha, invece, riconosciuto agli utenti che effettuano il recesso dei contratti di operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, di non dover andare incontro ad alcuna penale. Tra l'altro sono costi totalmente ingiustificati, in quanto il gestore dovrebbe dimostrare di aver sostenuto queste spese per la dismissione della linea telefonica e della connessione internet, come previsto dall'Allegato A alla Delibera 487-18-CONS".*
- *In merito ai disservizi subiti, parte istante ha richiamato quanto segue: "In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (delibera Agcom 179/03/CSP) e secondo il consolidato orientamento di Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. L'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non*

imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa, cosa mai avvenuta. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo quest'ultimo essere messo in grado di comprendere quanto accaduto".

In data 6 giugno 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) la *"chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione"*;
- ii) il *"rimborso di tutto il pagato di cui non si è potuto usufruire"*;
- iii) l'*"indennizzo per disservizi gravi subiti per € 1.800,00"*;
- iv) l'*"indennizzo per mancata risposta a tutti i reclami per € 300,00"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società convenuta, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

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 primis si osserva che:

- non avendo la società convenuta contraddetto con propri scritti difensivi la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.
- la domanda *sub i)*, volta a ottenere *"chiusura contratto"*, esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non può, in tal senso, trovare accoglimento. Ad ogni buon conto è lo stesso istante ad evidenziare che la propria utenza è passata ad altro operatore.

Ciò premesso la presente disamina s'incentra sulla mancata lavorazione del recesso chiesto dall'istante con missiva del 29 marzo 2023, sulla discontinua erogazione del servizio di connessione ad *internet*, nonché sulla mancata risposta al reclamo.

Sulla ritardata lavorazione del recesso

L'istante lamenta la mancata lavorazione della disdetta contrattuale. Di contro, l'operatore ha lasciato incontestata la doglianza dell'istante, il quale ha allegato all'istanza la fatturazione comprovante il prosieguo della fatturazione dopo la disdetta effettuata con PEC in data 29 marzo 2023, tra l'altro sollecitata in data 31 marzo 2023:

- Fattura n. xxxx del 31 marzo 2023, “Periodo: dal 01/04/2023 al 30/04/2023”.
- Fattura n. xxxx del 28 aprile 2023, “Periodo: dal 01/05/2023 al 31/05/2023”.
- Fattura n. xxxx del 31 maggio 2023, “Periodo: dal 01/06/2023 al 30/06/2023”.
- Fattura n. xxxx del 30 giugno 2023, “Periodo: dal 01/07/2023 al 31/07/2023”.

Le domande *sub i)* e *ii)*, congiuntamente considerate, possono essere accolte nei termini di seguito indicati.

In relazione alla fattispecie in oggetto va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell’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’articolo 1, comma 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 «*[t]ale 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*».

Nel caso di specie, dal fascicolo istruttorio, risulta la missiva di disdetta soprarichiamata del 29 marzo 2023. Di contro deve rilevarsi che il gestore convenuto nulla ha dedotto sul punto

Tutto ciò rilevato il contratto deve ritenersi risolto a far data dal 28 aprile 2023, decorsi cioè 30 giorni dal recesso comunicato al gestore.

Ne consegue che, alla luce di quanto sopra esposto, in accoglimento delle domande *sub i)* e *ii)*, congiuntamente considerate, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto

pagamento) di quanto fatturato successivamente al 28 aprile 2023, data in cui il contratto deve ritenersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.

Sulla lentezza del servizio di connessione ad internet

Parte istante ha lamentato una non soddisfacente erogazione del servizio di connettività a Internet.

La doglianza *sub iii)* considerata sotto il profilo della lentezza del collegamento internet non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Sul punto, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la predetta problematica.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata".

Pertanto, l'istante, in relazione alla lentezza dell'erogazione del servizio di connessione ad internet, ha la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (*ex multis* Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS).

Sull'erogazione discontinua del servizio di accesso ad internet

Parte istante ha lamentato di non aver potuto usufruire di un servizio di connettività ad internet continuo, essendo lo stesso caratterizzato da interruzioni. Ha precisato, altresì, che nessuna segnalazione al *call center* risolveva il problema. Di contro l'operatore nulla ha dedotto vista l'assenza di memorie in atti.

La doglianza *sub iii)*, considerata sotto il profilo della discontinuità del collegamento internet, può essere accolta nei termini di seguito esposti.

In generale, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate.

Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Ai sensi, infatti, 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) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento 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, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha descritto malfunzionamenti sul collegamento internet fin dall'attivazione, ma il primo reclamo risultante in atti è il reclamo del 31 marzo 2023, dove esplicitamente si fa richiesta di ripristino del servizio.

Attesa la contestazione di parte istante di non aver fruito correttamente del servizio, l'operatore non ha depositato controdeduzioni idonee a provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio, produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni di accesso ad Internet nel periodo contestato.

Pertanto 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 della connettività dati; ne consegue che deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio lamentato in istanza.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento sugli indennizzi che prevedono rispettivamente che:

- “[n]el 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”.
- “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Tale parametro dovrà computarsi in misura del doppio in base all'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, attesa la natura *business* dell'utenza oggetto della controversia.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nella data del reclamo del 31 marzo 2023. Inoltre si osserva che, in assenza di indicazioni circa l'attivazione del servizio con altro operatore, si ritiene di individuare il *dies a quem* nel giorno di efficacia del recesso (28 aprile 2023).

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la discontinua erogazione del servizio di accesso ad Internet di cui al codice cliente n. 12120xxxx, è pari all'importo di euro 168,00 (centosessantotto/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 pro die per n. 28 giorni di disservizio.

Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato l'assenza di riscontro ai reclami, dei quali il primo depositato in atti risulta essere la lettera di disdetta del 29 marzo 2023, dove fa anche richiesta di invio del codice di migrazione.

La domanda *sub iv)* d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Non avendo l'operatore contraddetto la posizione dell'istante, risulta inevaso il reclamo sopra indicato del 29 marzo 2023, inviato per PEC e il successivo sollecito del 31 marzo 2023.

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone quanto segue: “l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per l'omessa risposta al reclamo del 29 marzo 2023, si determina il *dies a quo* nella data del 28 aprile 2023 ed il *dies ad quem* nel giorno 6 giugno 2023, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per i 39 giorni di ritardo pari ad euro 97,50 (novantasette/50), computati secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società 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 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 quanto fatturato in relazione ai servizi di cui al codice cliente n. 12120xxxx dal 28 aprile 2023, data in cui il contratto deve ritenersi cessato, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta in relazione a tale insoluto.
3. La società Clk Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 168,00 (centosessantotto/00) a titolo d'indennizzo per la discontinua erogazione del servizio di accesso a internet di cui al codice cliente n. 12120xxxx.

4. La società Clk Italia S.r.l. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 97,50 (novantasette/50) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 30 novembre 2023

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.)