

DELIBERA N. 82/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / CLK ITALIA S.R.L.

(GU14/644398/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 maggio 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 14/11/2023 acquisita con protocollo n.0292406 del 14/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare dei contratti *business* n. 2xxxx e n. 1xxxx 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 (erano) susseguiti numerosi disservizi sulla rete”;
- segnalava subito tali disservizi “ma, malgrado quanto indicato nella carta servizi art 6 (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.) (c'era) stata una completa assenza da parte del gestore di comunicazioni chiare e risolutive”;
- “dopo vari mesi di disservizi senza soluzione (decideva) di recedere dal contratto ed appena inviata la pec, (riceveva) una email dal gestore che comunicava che a seguito della disdetta avrebbero applicato dei costi di gestione”. Specificava che “le penali per il recesso anticipato da un contratto di fornitura di servizi telefonici / telematici (...) 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 tickets del 19 dicembre 2022 e 16 marzo 2023, la fattura relativa al mese di ottobre 2023, la richiesta di disdetta del 10 ottobre 2023 e la risposta dell’operatore.

In data 8 novembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore CLK ITALIA tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quanto segue:

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

2. La posizione dell’operatore.

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

In premessa, l’operatore ha evidenziato che “il cliente si avvale del consulente esterno xxx che intercede per esso e suggerisce i servizi di CLK Italia Srl facendogli sottoscrivere in data 12 Dicembre 2019 e in data 07 Luglio 2022 due Ordini di Attivazione demandando a CLK Italia Srl la fornitura di servizi di connettività e voce. L’attivazione dei servizi ed il relativo inizio del periodo di fatturazione avviene rispettivamente in data 01 Febbraio 2020 e 22 Settembre 2022. Il cliente richiede inoltre in tempi successivi una integrazione per aggiunta servizi: - in data 18 Febbraio 2020 una ulteriore linea voce e la gestione di un numero aggiuntivo - in data 25 Maggio 2022 una ulteriore linea voce e la gestione di un numero aggiuntivo”.

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

di mancata risposta da parte del cliente, il ticket si ritiene definitivamente accettato e concluso e la segnalazione definitivamente risolta.

Nel merito, l'operatore ha sostenuto che *"in tutto il mese di dicembre 2022 vi è stata una sola richiesta effettuata dal cliente in data 19/12/2023 per segnalare problemi di ricezione delle chiamate sul numero 0573 35xxxx"* e che il relativo ticket TTxxxx è stato chiuso in meno di un'ora con l'invio all'istante dell'e-mail *"contenente i dettagli della soluzione"*. Al riguardo, l'operatore ha specificato di aver preventivamente telefonato sul numero oggetto della segnalazione per anticipare la risoluzione del problema e confermare che la linea telefonica stava funzionando. L'operatore ha allegato le e-mail di apertura e chiusura ticket.

L'operatore ha affermato di aver ricevuto solo altre due segnalazioni:

- il ticket TTxxxx del 16 marzo 2023 aperto dal cliente *"per segnalare rallentamenti sulla connessione internet"* e chiuso il 17 marzo 2023 *"dopo le dovute attività congiunte con il cliente"* e la verifica *"con esso che i rallentamenti sono sulla rete interna del cliente"*;
- il ticket TTxxxx del 22 maggio 2023 aperto dal cliente *"per chiedere la verifica che non vi fossero cadute di linea sulle chiamate entranti"* e chiuso dopo 20 minuti con l'invio della e-mail al cliente. Al riguardo l'operatore ha specificato di aver confermato al cliente che *"tutte le telefonate effettuate verso il numero del cliente sono state risposte dallo stesso"*.

In riferimento a questi due ticket l'operatore ha rappresentato che *"se necessario possiamo fornire sia l'e-mail di apertura che di chiusura inviate al cliente a conferma"*.

L'operatore ha quindi sostenuto di aver fornito un celere supporto al cliente entro i tempi indicati nella propria carta dei servizi.

Inoltre, l'operatore ha segnalato che nel periodo in cui l'istante ha usufruito dei servizi non si è mai verificato l'arresto contemporaneo delle due tecnologie utilizzate (tecnologia via cavo e back-up con tecnologia radio) tale da determinare i gravi disservizi lamentati.

Infine, l'operatore ha aggiunto che *"il cliente ha un proprio centralino telefonico con il quale termina e origina le chiamate da e verso le connessioni fornite da CLK Italia"*, e che *"tale centralino non è stato fornito né tantomeno è supportato da CLK Italia"*, pertanto *"eventuali problemi che il cliente si trovasse a sperimentare nella gestione delle telefonate non escludono un malfunzionamento di tale apparato dal momento che questo si interpone tra la connessione ed il cliente e concorre a generare la customer experience"*.

Per quanto concerne la posizione debitoria dell'istante, l'operatore ha rappresentato di aver regolarmente emesso le fatture mensili fino alla PEC di disdetta ricevuta il 12 ottobre 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: *"- 2x Connessione EASY INTERNET – FTTCab 100/20 - 1x BUSINESS Fibra 200 - 2x Linee"*

di Back-Up - 2x Bundle 500 EU - 12x Linea BUSINESS voce e i costi per la fornitura del servizio fino al 11 Novembre 2023 data del distacco definitivo a seguito dei 30 giorni necessari quale preavviso.”

L’operatore ha precisato che la PEC di disdetta del 10 ottobre 2023 *“riportava indicazione “Cessazione contratto di telefonia”, ma non si indicava quale”* e che il *“servizio clienti ha contattato nello stesso giorno il cliente per chiederne precisazioni e il giorno 12 ottobre 2023 è pervenuta la PEC di disdetta con indicazioni complete.”* Al riguardo ha allegato la PEC di disdetta del 12 ottobre 2023 e la relativa risposta.

Infine, l’operatore ha indicato e allegato le tre fatture rimaste insolute: *“Fatt. n. 3xxx del 29/09/2023 di € 1.042,98 scaduta il 31/10/2023 Fatt. n. 4xxx del 31/10/2023 di € 1.424,78 scaduta il 30/11/2023”* e la fattura n. 4.xxx del 30/11/2023 di euro 657,58 relativa alla vendita del gateway in quanto *“al momento della restituzione degli apparati il cliente dichiara con email del 22/11/2023 di essere impossibilitato alla restituzione del “gateway ISDN BRI 2 porte S0, 4 canali” ovvero modello SN4131 a marca Patton e richiede quotazione per provvedere al pagamento.”*

3. La replica dell’istante.

L’istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente Regolamento, una nota di replica nella quale ha precisato di non aver mai ricevuto riscontro alle segnalazioni più volte avanzate e nessuna risoluzione delle stesse e di essere stato obbligato a recedere dal contratto a causa dei disservizi.

Per completezza si precisa che, su richiesta dell’operatore effettuata oltre i termini concessi con la comunicazione di avvio del procedimento, l’istante ha prodotto i tickets del 19 dicembre 2022 e del 16 marzo 2023 peraltro già allegati in istanza.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare si osserva che:

- con riferimento alla domanda dell’istante *sub i)* volta ad ottenere la *“chiusura contratto”* risulta cessata la materia del contendere in quanto dal corredo istruttorio emerge che i contratti oggetto di istanza (n. 2xxxx e n. 1xxxx) sono cessati in data 11 novembre 2023;
- la domanda dell’istante *sub ii)* volta ad ottenere lo *“(storno) intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*, a prescindere dalla sua formulazione generica, in un’ottica di *favor utentis*, verrà presa in esame secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione amministrativa, tenendo altresì conto della documentazione in atti, sarà valutata con riferimento a quanto indicato dall’istante nell’istanza di definizione della controversia e a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

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

Sul malfunzionamento della linea.

L'istante ha lamentato di aver subito *“numerosi disservizi sulla rete”* tempestivamente segnalati all'operatore il quale non ha mai effettuato alcun intervento risolutivo. L'operatore ha dedotto di aver gestito correttamente i tre tickets di segnalazione ricevuti nelle date del 19 dicembre 2022, 16 marzo 2023 e 22 maggio 2023 e di non aver mai rilevato nessuna anomalia di funzionamento.

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

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

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, 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 si duole di aver subito numerosi disservizi sulla rete 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 19 dicembre 2022, 16 marzo 2023 e 22 maggio 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 19 dicembre 2022 ha aperto un ticket per segnalare problemi di ricezione delle chiamate sul numero 0573 35xxxx. Al riguardo, l'operatore ha dedotto di aver prontamente telefonato al numero oggetto di segnalazione per anticipare al cliente la risoluzione del problema e di aver poi chiuso il ticket con l'invio al cliente dell'e-mail contenente i dettagli della soluzione. Sul punto,

deve rilevarsi che l'operatore non ha fornito evidenza in ordine alla regolare risposta a tutte le chiamate ricevute dal numero indicato. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre copia del traffico relativo alle chiamate ricevute e risposte dal numero 0573 35xxxx nel periodo successivo alla segnalazione ricevuta.

Con riferimento al ticket del 16 marzo 2023, aperto dal cliente per segnalare rallentamenti sulla connessione internet, l'operatore ha dedotto di aver verificato insieme al cliente che la problematica riguardava la rete interna di quest'ultimo e di averlo confermato con la e-mail di chiusura del 17 marzo 2023. Sul punto, deve rilevarsi che l'operatore non ha fornito la prova che i rallentamenti fossero sulla rete interna del cliente. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre le risultanze delle attività di verifica dalle quali si potesse evincere che i rallentamenti di connessione interessavano la rete interna del cliente.

Per quanto concerne il ticket del 22 maggio 2023, aperto dal cliente per segnalare cadute di linea sulle chiamate in ingresso, l'operatore ha dedotto che tutte le telefonate effettuate verso il numero del cliente erano state risposte e di avere a disposizione le e-mail di apertura e chiusura ticket inviate al cliente per conferma. Al riguardo, deve rilevarsi che l'operatore non ha fornito evidenza in ordine alla regolare risposta a tutte le chiamate in ingresso. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, l'operatore avrebbe dovuto produrre copia del traffico inerente alle chiamate ricevute e risposte dall'utenza nel periodo successivo alla segnalazione ricevuta.

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

Tutto ciò premesso, è possibile determinare quale periodo indennizzabile per il malfunzionamento quello comprendente le giornate del 19 dicembre 2022, del 16 e 17 marzo 2023 e del 22 maggio 2023 risultando non provata la regolare fruizione del servizio da parte dell'istante.

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

Pertanto, l'istante ha diritto, in parziale accoglimento della domanda *sub iii)*, alla corresponsione dell'indennizzo di euro 24,00 (ventiquattro/00), determinato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per 4 giorni di malfunzionamento parziale del servizio.

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

Sull'addebito dei costi di disattivazione.

L'istante ha contestato i *“costi di gestione”* addebitati dall'operatore a seguito di disdetta e ne ha sostenuto l'illegittimità in quanto penali di recesso anticipato dichiarate illegittime dall'art. 1, comma 3 della Legge n. 40 del 2007 (cd. Decreto Bersani). L'operatore ha dedotto il corretto addebito nella fattura n. 4.xxx del 31 ottobre 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 123,00 a titolo di *"Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx"* e di euro 730,50 a titolo di *"Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 1xxxx"*.

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 123,00 (centoventitre/00) addebitata a titolo di *"Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx"* nella fattura n. 4.xxx del 31 ottobre 2023 e della somma di euro 730,50 (settecentotrenta/50) addebitata nella medesima fattura a titolo di *"Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 1xxxx"*. La parte istante ha altresì diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, dell'eventuale pratica di recupero del credito aperta limitatamente a queste parti della fattura.

Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante ha lamentato la mancata risposta ai tutti reclami inviati. L'operatore non ha dedotto niente di specifico al riguardo.

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

Sul punto, dalla documentazione in atti non risulta alcun reclamo presentato dall'istante.

Al riguardo giova chiarire che, con riferimento alla richiesta di disdetta inviata via PEC il 12 ottobre 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). Peraltro, l'istante ha dichiarato di aver ricevuto il relativo riscontro dall'operatore.

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

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

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza GU14/644398/2023, 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 24,00 (ventiquattro/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio.
3. 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 123,00 (centoventitre/00) addebitata nella fattura n. 4.xxx del 31 ottobre 2023 a titolo di "*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 2xxxx*" e della somma di euro 730,50 (settecentotrenta/50) addebitata nella medesima fattura a titolo di "*Servizio di Disattivazione Riferimento contratto n. 1xxxx*". La società è tenuta, inoltre, a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per tali insoluti.

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, 9 maggio 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.)