

**DELIBERA N. 37/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Opnet S.p.A. (già Linkem)  
(GU14/443989/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 6 marzo 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. 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 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 dell’utente XXX, del 20/07/2021 acquisita con protocollo n. 0314400 del 20/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto privato con l’operatore Opnet S.p.A. (già Linkem, di seguito, per brevità, Opnet) lamenta la sospensione del servizio di connessione ad internet di cui al codice cliente n. CAJxxxx.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato che:

- di essere stato titolare di un contratto residenziale di connettività ad internet, di cui al codice cliente n. CAJxxxx;
- di essersi “*visto sospendere illegittimamente la connessione*”;
- di avere “*dovuto inviare ogni volta al gestore la prova dell’avvenuto pagamento regolarmente avvenuta per poter riavere la connessione*”;
- di avere inviato reclami al gestore telefonico, fra cui uno in data 7 aprile 2021, con cui chiedeva contezza della contabilizzazione e forniva prova dei pagamenti effettuati.

In data 20 luglio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore **OPNET** tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo “*storno insoluto*”;
- ii) un “*indennizzo per malfunzionamenti*”;

- iii) un indennizzo “per sospensione illegittima del servizio”;
- iv) un “indennizzo per mancata risposta al reclamo”.

## 2. La posizione dell’operatore.

L’operatore Opnet, nel corso del contraddittorio, in data 30 settembre 2021, ha depositato una memoria nella quale, “[c]on riferimento alla lamentata sospensione amministrativa del servizio, [ha] rappresenta[to] che in ragione del perdurante stato di morosità del Cliente che, in data 18/03/2021, non aveva ancora effettuato il pagamento della fattura n. 21-014xxxx di € 49,80, scaduta in data 01/02/2021 (doc. 1), Linkem, previ sms ed e-mail di sollecito ed sms di preavviso di sospensione (doc. 2), rispettivamente del 26/02/2021, del 05/03/2021 e del 18/03/2021, solo in data 18/03/2021 ha provveduto a mettere in sospensione il cliente conformemente alle condizioni generali di contratto (doc. 3) e alla normativa di settore”.

Al riguardo la predetta società ha specificato che, “invero, come dimostra il documento n. 4, il sistema contabile ha associato il pagamento di € 49,80 effettuato dal Cliente in data 02/02/2021 alla fattura insoluta del bimestre precedente, n. 20-193xxxx di € 49,80, scaduta il 30/11/2020”.

L’operatore ha dedotto che “[a]ppare, pertanto, più che legittima la sospensione amministrativa del servizio operata da Linkem nel rispetto delle condizioni generali di contratto e della normativa di settore. Tale circostanza è stata comunicata al Cliente anche a mezzo e-mail in data 23/04/2021 (doc. 5) in riscontro alla PEC del 09/04/2021 alla quale era allegato il reclamo datato 07/04/2021 e tracciato nei sistemi con il relativo ticket del 23/04/2021 (doc. 4)”.

Inoltre l’operatore ha ritenuto opportuno rappresentare, “per una maggiore chiarezza espositiva, (...) che [alla data di presentazione delle memorie - 30 settembre 2021] il contratto intestato al sig. XXX è cessato per morosità. A riguardo, [ha] precisa[to] che, in ragione della sospensione amministrativa del servizio effettuata legittimamente da Linkem in data 18/03/2021”:

- “la fattura insoluta n. 21-052xxxx di € 49,80 relativa al bimestre marzo – aprile 2021 (doc. 6) è parzialmente dovuta dal Cliente, più segnatamente per il periodo dal 01/03/2021 al 18/03/2021, per un importo di € 13,30. Ed invero, Linkem ha emesso la nota di credito n. 21-147xxxx € -36,50 a storno per il periodo successivo alla data di sospensione del servizio (doc. 7)”;
- “le fatture insolte n. 21-091xxxx di € 49,80 del bimestre maggio - giugno 2021 (doc. 8) e n. 21-133xxxx di € 49,80 del bimestre luglio – agosto 2021 (doc. 9), non dovute dal Cliente, sono state stornate con emissione delle rispettive note di credito n. 21-147xxxx € -49,80 (doc. 10) e n. 21-147xxxx € -49,80 (doc. 11)”.
- “Pertanto, l’attuale esposizione debitoria del Cliente ammonta complessivamente ad € 63,10”.

Inoltre, l’operatore, “[c]on riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 07/04/2021, [ha] precisa[to] che nulla è dovuto posto che

*Linkem ha fornito riscontro in data 23/04/2021 (doc. 4 e doc. 5) al suddetto reclamo, nel rispetto quindi dei 45 giorni, quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi Linkem (doc. 12)”.*

*“Con riferimento alla richiesta di indennizzo per lamentato malfunzionamento del servizio, [ha] rileva[to] l’infondatezza dell’avversa doglianza”.*

*Sul punto ha “rappresenta[to] che, nel formulario UG e GUI4, il cliente non ha indicato alcun periodo di decorrenza del lamentato malfunzionamento del servizio. A fronte quindi di tali doglianze senz’altro imprecise, Linkem ha proceduto a verificare l’intera posizione del Cliente, e analizzando quanto oggettivamente è risultato dai propri sistemi informatici, ha rilevato che, dalla data di attivazione del servizio avvenuta il 05/12/2018 (doc. 13) il sig. XXX ha contattato il Servizio Assistenza di Linkem per richiesta di assistenza tecnica solo una volta, in data 18/12/2018 (doc. 14), allorquando il Cliente ha chiesto informazioni sulla password del Wifi”.*

*Infine la società Opnet ha concluso che, secondi quanto “dedotto e prodotto, nulla di quanto richiesto (...) è dovuto”.*

### **3. La replica dell’istante e la controreplica dell’operatore**

*La parte istante, nel corso del contraddittorio, in data 30 settembre 2021, per il tramite del legale, ha depositato una memoria di replica nella quale ha dedotto che “la ricostruzione fornita dal gestore è sicuramente parziale”. Ha puntualizzato quanto che, “[p]er tutta la primavera 2020, durante il lockdown, la figlia del cliente ha subito almeno 5 sospensioni del servizio e ogni volta ha dovuto dimostrare al gestore di aver già pagato la relativa fattura, inviando la ricevuta, come dimostra tutta la corrispondenza intercorsa e che si produce. Non si è trattato di un solo episodio, ma di una serie ricorrente di episodi di sospensione che hanno causato grave disagio alla studentessa, che si è spesso trovata impossibilitata a seguire le lezioni da remoto.*

*Quindi l’istante ha concluso “insiste[ndo] nella richiesta di storno insoluto, indennizzo per la sospensione ripetuta e illegittima del servizio quantificato in euro 400 e indennizzo per ripetuta mancata risposta ai reclami che si allegano, tutti inviati a mezzo pec, e di cui il gestore non ha provato di aver risposto, nella misura di euro 300”.*

*Con successiva nota del 6 ottobre 2021 l’operatore ha depositato delle “Note di replica” con le quali, riportandosi integralmente alle proprie memorie difensive, ha precisato, con riferimento alla sospensione amministrativa, quanto segue:*

- “il sig. XXX ha omesso di meglio definire e circostanziare il periodo della sospensione amministrativa del servizio sia nel formulario UG datato 03/05/2021 che nel formulario GUI4 datato 20/07/2021, limitandosi a rappresentare molto approssimativamente che “per mesi si è visto sospendere illegittimamente la connessione”.*
- “Linkem ha quindi analizzato la posizione amministrativa del Cliente a partire dal 2021, anno in cui controparte ha presentato l’istanza UG, come ampiamente*

*rappresentato e dimostrato con relativa documentazione, nelle precedenti memorie del 30/09/2021”*, citando la Delibera 10/11 del Corecom Lazio

- *“i file di log (doc. 1) estratti a seguito della notifica dell’istanza UG in data 03/05/2021 ed afferenti al periodo compreso tra l’11/05/2020 (prima data utile per estrarre i dati relativi al traffico telematico, ai sensi degli artt. 123 e 132 del d.lgs. 196/2003 e ss. mm. e ii.) e il 18/03/2021 (data della sospensione amministrativa come rappresentato nelle precedenti memorie del 30/09/2021), provano come, nel periodo in questione, l’apparato in uso al Cliente si sia connesso all’antenna di Linkem ed il servizio sia stato erogato. E’ pertanto evidente che la durata complessiva delle sessioni di collegamento dimostra il corretto funzionamento delle apparecchiature Linkem e l’avvenuta fruizione del servizio di connettività da parte del sig. XXX”.*

Inoltre, “[c]on riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami” l’operatore ha precisato che:

- *“la richiesta formulata da controparte nel formulario UG e GUI4 è relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al solo reclamo del 07/04/2021, affermazione smentita dai documenti n. 4\* e n. 5\* allegati alle precedenti memorie che dimostrano come Linkem abbia fornito correttamente riscontro in data 23/04/2021 al suddetto reclamo, nel rispetto quindi dei 45 giorni, quale termine massimo per fornire riscontro indicato nella Carta dei Servizi Linkem (\*Rif. doc. 12 delle precedenti memorie)”;*
- *“la successiva richiesta di indennizzo per la mancata risposta ad altre comunicazioni formulata da controparte nelle proprie repliche del 30/09/2021 [è] inammissibile in questa sede in quanto non è stata oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. (l’operatore ha citato la Delibera 35/18 del Corecom Puglia, la Delibera 2/17 del Corecom Lombardia, la Delibera 18/12 del Corecom Umbria, la “Delibera 21/11 del Corecom Calabria”-Determinazione n. 15/10 del Corecom Umbria)”*
- *“Linkem ha proceduto a verificare la corrispondenza allegata da controparte rilevando l’assenza della data in alcune comunicazioni. Ad ogni buon conto, come dimostra il documento n.2, Linkem ha fornito riscontro a controparte in data 20/06/2020 al reclamo del 15/06/2021 e in data 05/10/2020 al reclamo del 02/10/2020; le altre e-mail sono relative all’invio dell’attestazione di pagamento da parte del Cliente e in quanto tale non necessitavano di alcun riscontro”.*

L’operatore ha concluso, insistendo sull’infondatezza dell’istante, che è *“dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione allegata alle memorie del 30/09/2021 e alle presenti repliche, dimostrano il corretto operato di Linkem, emergendo chiaramente l’assenza di qualsivoglia responsabilità in capo a Linkem per quanto lamentato dal Cliente. Tanto chiarito, nulla è dovuto a titolo di indennizzo al sig. XXX.*

#### **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 primis* si precisa che le domande *sub i), ii) e iii)* saranno valutate congiuntamente in relazione all'unico disservizio lamentato in istanza, ovvero alla sospensione amministrativa della connessione ad internet, di cui al codice cliente n. CAJxxxx.

In relazione alla *res controversa*, si richiama che parte istante ha lamentato l'illegittima sospensione amministrativa dell'utenza che ha interessato diversi periodi, fin dall'anno 2020, sempre a causa di errori di contabilizzazione inerenti ai pagamenti delle fatture.

Di contro l'operatore ha sostenuto la correttezza della sospensione effettuata il 18 marzo 2021, nonché la successiva chiusura unilaterale del contratto per morosità.

Al riguardo si rileva che il calcolo del periodo di sospensione verrà preso in esame a far data 18 marzo 2021, non potendo essere considerati i periodi precedenti, in quanto non sufficientemente circoscritti dall'utente, sebbene il carteggio depositato in atti confermi la presenza di problemi di contabilizzazione già dall'anno 2020.

Ciò precisato, la doglianza per la sospensione del servizio di connessione ad internet è meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Innanzitutto occorre richiamare la direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP la quale, al proposito, prevede, all'art. 3, comma 4, l'obbligo degli operatori di fornire i servizi richiesti *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*.

Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovvero le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa. Sul punto si richiama che la sopracitata lett. b) indica che *“il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute”*.

In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente e, in particolare, in assenza di prova del preavviso di sospensione, la sospensione medesima deve considerarsi illegittima (*ex multis* Delibera Agcom n. 31/12/CIR).

Orbene, nel caso di specie non risulta che l'operatore convenuto abbia fornito, prima della lamentata sospensione, adeguata prova di aver effettuato alcuna efficace comunicazione del preavviso previsto dall'art. 5 del “Regolamento” che prevede *“l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Occorre precisare che, attesa la contestazione dell'utente, non può ritenersi idonea prova la schermata di produzione unilaterale, quale lo "screenshot" depositato dall'operatore, in quanto non provante il corretto ricevimento della comunicazione di preavviso asseritamente inviata al cliente tramite SMS.

L'operatore convenuto, non avendo, quindi, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in ordine alla illegittima sospensione amministrativa e deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo si richiama quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, il quale prevede, *"nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Con riferimento all'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si osserva che, dagli atti del procedimento, non risulta che l'operatore abbia ripristinato il servizio sospeso dal 18 marzo 2021. Emerge, altresì, che abbia proseguito nell'emissione delle fatture n. 21-091xxxx del 1° maggio 2021 e n. 21-133xxxx del 3 luglio 2021 (complessivamente riferite al periodo 1° maggio - 31 agosto 2021). Si ritiene, dunque, di individuare il *dies a quo* nel giorno 18 marzo 2021, data d'inizio della sospensione non preavvisata, e il *dies ad quem* nel giorno 31 agosto 2021, ultimo giorno di fatturazione.

Inoltre, ai fini della liquidazione dell'indennizzo, occorre valutare la condotta dell'utente, rilevante ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurlo o limitarne gli effetti.

Non può infatti sottacersi il comportamento dell'utente che, avendo avuto contezza della sospensione amministrativa in atto, non ha sollecitato tempestivamente la risoluzione del problema che si è protratto oltre 5 mesi, fino alla risoluzione unilaterale del contratto. Sorge, pertanto, la necessità, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi evitare che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In considerazione di tutte le circostanze sopra richiamate e in applicazione del citato articolo 1227 c.c. in tema di concorso del fatto colposo del creditore, si è ritenuto equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del Regolamento sugli indennizzi nella misura del 50%.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'utente, decurtato del 50%, è pari all'importo di euro 622,50 (seicento ventidue/50) computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per 166 giorni di sospensione amministrativa del servizio di connettività ad internet di cui al codice cliente n. CAJxxxx.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui al codice cliente n. CAJxxxx dalla data del 18 marzo 2021 (data della sospensione), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già emesse dall'operatore. Parte istante ha, altresì, diritto al ritiro, a cura e spese del gestore, della connessa pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.

Inoltre parte istante ha lamentato la mancata risposta a plurime segnalazioni. Di contro l'operatore ha sostenuto di averne dato riscontro nei termini previsti dalle proprie condizioni contrattuali.

La domanda *sub iv)* può trovare accoglimento nei termini di seguito esposti.

Innanzitutto si rileva che il reclamo del 7 aprile 2021 risulta riscontrato dall'operatore con PEC del 23 aprile 2021.

Viceversa, per quanto attiene i precedenti reclami, occorre precisare che le risposte allegate dall'operatore sono tratte da schermate interne ai propri sistemi e non integrano di per sé la prova del ricevimento. Inoltre deve rilevarsi che il tenore delle risposte dell'operatore non configurano un riscontro completo e chiarificatore rispetto alla problematica in corso, come richiesto dalla normativa.

Infatti il reclamo del 15 giugno 2020 si limita a ribadire la presenza dell'insoluto, precisando *“che i pagamenti di cui [era stata] inviata evidenza in data 08/02, 28/03 e 11/06 [erano] tutti stati correttamente contabilizzati ed [avevano] sempre coperto una precedente fattura insoluta”* non fornendo pertanto alcun elemento a chiarimento della problematica di cui si duole l'istante ovvero la fonte dell'insoluto. Tant'è che, con successivo reclamo del 2 ottobre 2020, la parte istante chiedeva nuovamente contezza circa la *“presunta fattura”* insoluta, citando un colloquio avuto con un'operatrice del *call center* che non era stata in grado di *“dire (...) con esattezza di quale fattura di trattasse”*. La risposta del 5 ottobre 2020, allegata dall'operatore, sempre tramite produzione di *“screenshot”*, comunica non già gli estremi della fattura insoluta, ma dichiara di provvedere all'invio delle fatture.

Dunque, a prescindere dal fatto che le schermate di produzione unilaterale quali gli *“screenshot”* depositati dall'operatore non possono dirsi provanti il corretto ricevimento delle risposte asseritamente inviate, si rileva che tali riscontri non risultano sufficientemente motivati, attese le contestazioni mosse dall'istante.

Al riguardo 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”*.

Pertanto, trova applicazione l'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata 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”.

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 si determina il *dies a quo* nella data del 30 luglio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell’operatore per la risposta al reclamo del 15 giugno 2020 e il *dies ad quem* nella data dell’udienza di conciliazione del 20 luglio 2021.

Pertanto, l’istante, in parziale accoglimento della domanda *sub ii)* ha diritto alla corresponsione dell’importo computato nella misura massima di euro 300/00 (trecento/00), per il mancato riscontro ai reclami.

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 dal Sig. XXX nei confronti della società Opnet S.p.A. (già Linkem) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Opnet S.p.A. (già Linkem) 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, della somma pari euro 622,50 (seicento ventidue/50) a titolo d’indennizzo per la sospensione del servizio di connessione ad internet di cui al codice cliente n. CAJxxxx;
3. La società Opnet S.p.A. (già Linkem) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a regolarizzare la posizione amministrativa dell’istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia con le modalità di pagamento indicate in istanza) di tutti gli importi addebitati in riferimento ai servizi di cui al codice cliente n. CAJxxxx dalla data del 18 marzo 2021 (data della sospensione), fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già emesse dall’operatore, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente aperta.
4. La società Opnet S.p.A. (già Linkem) è tenuta a corrispondere in favore dell’istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l’importo maggiorato

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari euro 300,00 (trecento/00) 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, 6 marzo 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.)