

DELIBERA DL/038/14/CRL/UD del 16 aprile 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

E. F. / H3G [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16 aprile 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 18.1.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/34/2013, con cui il sig. E. F. (di seguito, per brevità, Sig. F.) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G [REDACTED] (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 31.01.2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie e i documenti depositati da entrambe le parti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Il sig. F. ha esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di H3G lamentando l'interruzione del servizio in data 15.10.2012 su utenza mobile ricaricabile (n. 392.2529728; contratto Super Tua 2007) nonostante la presenza di credito da ricarica di € 60,00 effettuata sulla stessa sim da H3G a seguito di indennizzo per precedente disservizio e contenzioso con lo stesso gestore; l'utente lamentava quindi che, a causa della predetta interruzione, aveva subito danni per la mancata conferma di una prenotazione aerea (volo Roma-Auckland del 20.11.2012) e per alcuni *"appuntamenti andati persi"*; i reclami effettuati, tra cui quello scritto del 26.9.2012 con cui l'utente diffidava il gestore dalla disattivazione della sim, non avevano avuto risposta. L'utente chiedeva pertanto la riattivazione della numerazione, con il riconoscimento del credito residuo presente al momento dell'interruzione e pari ad Euro 270,68 *"più autoricarica di Euro 5,05 con scadenza"*, oltre ad Euro 120,00 *"per il notevole danno arrecatomi per interruzione del servizio"*.

Il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo all'udienza del 16.1.2013, alla quale l'utente lamentava *"disagi per mancata risposta ai reclami, addebiti in fattura di costi non dovuti, sospensione dell'utenza, perdita della numerazione"* e chiedeva un indennizzo di Euro 1.931,68; H3G, contestando il fondamento delle richieste dell'utente, proponeva il pagamento della somma di Euro 400,00 da corrispondere entro 90 giorni a mezzo bonifico bancario; l'utente rifiutava la proposta conciliativa.

b) Contestualmente all'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente promuoveva procedimento per richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 5 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, volta ad ottenere la riattivazione urgente dell'utenza disattivata il 15.10.2012 in modo del tutto illegittimo perchè il gestore non avrebbe tenuto conto *"della ricarica di H3G del 15.3.2012 per compensazione danno al sottoscritto"*.

Nell'ambito di tale procedimento, H3G ha depositato memoria difensiva deducendo di avere legittimamente disattivato l'utenza ai sensi dell'art. 5.4 C.G.C. per mancata ricarica nei 12 mesi dall'ultima operazione a pagamento effettuata dal cliente; deduceva altresì che la ricarica del 15.3.2012 era stata effettuata a titolo di omaggio a seguito di accordo transattivo intercorso con l'utente e che pertanto, non trattandosi di credito acquistato dall'utente, non poteva essere considerato quale *"ricarica"* valida ad impedire la disattivazione della sim; H3G specificava inoltre che la imminente disattivazione era stata preavvisata all'utente con sms del 6.9.2012, con il quale il gestore lo invitava altresì ad effettuare una operazione di ricarica standard al fine di evitare la disattivazione; depositava quindi print screen relativo al citato sms, nonché lo storico delle ricariche effettuate dal cliente nel periodo 1.9.2011 – 22.10.2012 dal quale risultava che l'utenza

aveva ricevuto solo ricariche bonus derivanti da autoricarica e non anche ricariche a pagamento utili a prorogare la validità della sim; segnalava che, in ogni caso, aveva provveduto a recuperare la numerazione su un'utenza prepagata provvisoria (attiva e funzionante) con piano tariffario "3 power 10" sulla quale aveva trasferito il credito residuo presente sull'utenza disattivata e pari ad Euro 47,58 e che l'utente poteva prenderne possesso recandosi presso un punto vendita "3" per effettuare la sostituzione gratuita delle sim.

Con provvedimento del 25.10.2012 il Corecom Lazio dichiarava concluso il procedimento, senza adozione del provvedimento temporaneo richiesto.

c) Con successiva istanza di definizione l'utente, reiterando quanto già dedotto in sede di procedimento di conciliazione, ha ulteriormente specificato di essere stato per 8 anni titolare della numerazione disattivata e perduta, con conseguente diritto all'indennizzo previsto dalla Delibera 73/11/CONS e quantificato in Euro 800,00; chiedeva il pagamento dell'indennizzo di Euro 300,00 per i 3 mesi di distacco dell'utenza; Euro 441,00 (rispettivamente Euro 240,00 ed Euro 201,00) per mancata risposta ai 2 reclami inoltrati il 18.1.2012 ed il 14.3.2012; restituzione del credito residuo di Euro 270,68; ulteriori Euro 120,00 per distacco repentino della Usim; oltre al ripristino dell'utenza con profilo contrattuale "Super Tua 2007".

Con nota ricevuta dal Corecom Lazio il 5.2.2013, l'utente così specificava le proprie richieste:

- euro 300,00 ex art. 11, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS per mancata risposta al reclamo del 11.1.2008 avente ad oggetto "*sblocco cellulare LG8138 verso tutte le usim*";
- euro 300,00 ex art. 11, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS per mancata risposta al reclamo del 18.1.2012 avente ad oggetto "*mancato controllo tecnico del contatore nella gestione delle telefonate in uscita differenti dal contratto*";
- Euro 201,00 ex art. 11, comma 1, allegato A alla Delibera 73/11/CONS per mancata risposta al reclamo del 14.3.2012 avente ad oggetto il mancato accredito sulla sim della somma di Euro 60,00 a titolo di ricarica senza scadenza derivante da precedente accordo transattivo in esito a diversa procedura di conciliazione;
- Euro 800,00 per perdita della numerazione ex art. 9 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- Euro 300,00 ex art. 5, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per interruzione arbitraria del servizio in data 15.10.2012;
- Euro 263,12 a titolo di rimborso del credito residuo presente al momento della disattivazione della sim;
- Euro 120,00 a titolo di "*rimborso delle spese sostenute dall'utente per addivenire a transazione e per danno specifico a causa della disattivazione repentina ed improvvisa della linea telefonica*".

Con successiva nota ricevuta dal Corecom Lazio il 18.2.2013 l'utente depositava copia dei reclami inoltrati, nonché schermata "Info Costi" riepilogativa del credito presente sulla sim e pari ad Euro 263,12 a titolo di "Ricarica Standard"; deduceva altresì che l'accredito promesso da H3G della somma di Euro 60,00 era avvenuto in data 15.3.2012. L'utente insisteva pertanto in tutte le proprie richieste.

d) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, H3G deduceva di avere attivato l'utenza prepagata in data 9.4.2005, cui veniva abbinato il piano "Super Tua 2007" ed il terminale mod.

LG U8138; l'utenza veniva disattivata il 15.10.2012 ex art. 5.4. C.G.C. che prevedeva, nel caso di servizi prepagati, l'obbligo di H3G di fornire i servizi per *“periodi di 12 mesi decorrenti dal giorno di attivazione della Usim o dall'ultima operazione di pagamento (‘‘ricarica’’). Trascorso detto periodo, ‘‘3’’, previa comunicazione al cliente a mezzo SMS, si riserva di disattivare la Usim, con diritto del cliente alla restituzione del solo credito residuo’’*; nessuna operazione di ricarica a pagamento era stata effettuata dal cliente nei 12 mesi precedenti la disattivazione; H3G aveva inviato all'utente i prescritti SMS (27.8.2012 e 6.9.2012) di avviso dell'imminente scadenza della usim, tanto che l'utente aveva risposto con reclamo del 26.9.2012, diffidando il gestore dal procedere con la preannunciata disattivazione; depositava copia dei predetti sms, della risposta/reclamo dell'utente del 26.9.2012, nonché copia dello storico di tutte le operazioni di ricarica o autoricarica della sim dal 6.11.2008 alla disattivazione, dal quale risultava evidente che l'utenza aveva ricevuto unicamente ricariche di tipo *“bonus”* derivanti da autoricariche, senza avere effettuato alcuna operazione di ricarica a pagamento utile per prorogare la validità della sim. La disattivazione del 15.10.2012 era pertanto legittima.

Quanto alla *“ricarica”* del 15.3.2012 invocata dall'utente, H3G deduceva che trattavasi di *“omaggio”* effettuato in esecuzione di accordo transattivo del 7.3.2012 relativo ad altra controversia e che non trattandosi di ricarica *“standard”*, cioè acquistata dal cliente, non concorrevano alla proroga del termine di validità della sim.

H3G ribadiva altresì di aver recuperato la numerazione attivandola su un'utenza prepagata provvisoria abbinata al piano tariffario *“3 power 10”* sulla quale aveva trasferito il credito residuo presente sull'utenza disattivata e pari ad Euro 47,58 e che l'utente poteva prenderne possesso recandosi presso un punto vendita *“3”* per effettuare la sostituzione gratuita della sim.

Il gestore deduceva inoltre che la domanda di riattivazione dell'utenza non poteva essere accolta in quanto l'utenza da qua era stata recuperata su altra utenza, attiva e funzionante, sulla quale era stato trasferito il credito acquistato residuo di Euro 47,58; la domanda di pagamento di un indennizzo per perdita della numerazione doveva essere rigettata, atteso che la numerazione era stata recuperata ed era nella disponibilità dell'utente, che era stato di ciò informato in sede di procedimento per provvedimento temporaneo con l'invio della memoria difensiva ricevuta dallo stesso utente il 2.11.2012; per i medesimi motivi doveva essere rigettata la domanda di pagamento di un indennizzo per i 3 mesi di inutilizzabilità dell'utenza, così come la domanda di risarcimento del danno *“da distacco repentino della Usim”*, peraltro inammissibile in sede di procedimento di definizione.

Sui reclami inoltrati dall'utente, H3G deduceva che il reclamo del 18.1.2012 era stato riscontrato con sms del 19.2.2012 e quello del 14.3.2012 con mail del 16.3.2012.

Il gestore ribadiva e rinnovava l'offerta all'utente di sostituzione gratuita della Usim sulla quale era stata trasferita la numerazione ed il credito residuo presente al momento della disattivazione (Euro 47,58), oltre al pagamento della somma di Euro 400,00 a completa tacitazione di tutte le pretese dell'utente.

e) Con memoria tempestivamente depositata, l'utente replicava alle difese di H3G deducendo la mancata risposta del gestore al reclamo del 11.1.2008; la mancata ricezione dell' sms di risposta al reclamo del 18.1.2012; la risposta al reclamo del 14.3.2012 era contraddittoria con quanto precedentemente affermato dalla stessa H3G, secondo cui la ricarica di Euro 60,00 di cui al

precedente accordo transattivo, doveva intendersi quale ricarica “omaggio” e non a pagamento, e come tale idonea a prorogare il termine di validità della usim, mentre nell'accordo transattivo l'impegno del gestore era quello di versare una “ricarica standard senza scadenza”.

L'utente insisteva pertanto in tutte le proprie richieste.

f) All'udienza di definizione del 8.4.2013 il Legale Istruttore, dato atto che le parti non avevano raggiunto un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Ciò premesso, si rileva che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi/storni o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.b. Nel merito.

La presente procedura verte sulla legittimità o meno della disattivazione dell'utenza effettuata da H3G il 15.10.2012 a seguito della mancata ricarica a pagamento della usim negli ultimi 12 mesi, e sulle conseguenti domande di indennizzo proposte dall'utente.

Occorre pertanto accertare preliminarmente se la disattivazione disposta da H3G sia conforme al contratto ed alle norme regolamentari vigenti in materia.

2.b.1. Sulla disattivazione dell'utenza e sulle conseguenti domande di pagamento di un indennizzo.

Rileva al riguardo il disposto dell'articolo 5.4 delle condizioni generali di contratto secondo cui “in caso di servizi prepagati, 3 fornirà al cliente i relativi servizi per un periodo di dodici mesi decorrenti dal giorno di attivazione della Card o dall'ultima operazione di pagamento (ricarica)”. Le predette condizioni fissano quindi un termine entro il quale l'operatore è tenuto a garantire l'erogazione dei servizi telefonici all'intestatario della USIM CARD e, contestualmente, individuano come dies a quo la data di attivazione della scheda ovvero l'ultima operazione di ricarica a pagamento. Tale norma d'uso si inserisce nel quadro regolamentare vigente sulla casistica *de qua*, dato dalle delibere Agcom n 26/08/CIR (art.8.7), n.74/10/CIR e n. 52/12/CIR (art.8.9) - di cui si dirà più diffusamente *infra* -, le quali prevedono che “*gli operatori possono disporre, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo prepagato, la cessazione della relativa numerazione del cliente qualora non vengano intrattenuti con il cliente rapporti*”

commerciali per un periodo continuativo di almeno ventiquattro mesi.(....) Comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale (.....) ”.

L'utente, su cui incombeva il relativo onere probatorio, non ha fornito la prova di avere effettuato una ricarica a pagamento nei 12 mesi anteriori alla disattivazione della sim; la schermata relativa alla visualizzazione della sezione “Info Costi” nell'area clienti di H3G, peraltro priva di data, è del tutto irrilevante a tal fine, posto che la eventuale presenza di “credito residuo” sulla usim non è di per sé sufficiente ad integrare il requisito prescritto dall'art. 5.4 C.G.C. se quel credito residuo non derivi, in tutto o in parte, da una ricarica a pagamento effettuata dall'utente nel periodo di osservazione (12 mesi anteriori alla disattivazione).

Anche il dettaglio storico delle ricariche effettuate sull'utenza, non mostra ricariche a pagamento eseguite dall'utente nei 12 mesi anteriori al 15.10.2012.

Occorre allora valutare se la “ricarica” di € 60,00 ottenuta dall'utente in esecuzione dell'accordo transattivo raggiunto in occasione di altra procedura di conciliazione (prot. 12-C-336) possa essere considerata quale ricarica idonea a prorogare il termine di validità della Usim. In proposito, l'art. 5.4 delle C.G.C. è chiaro nello stabilire che solo la “operazione di pagamento (ricarica)” è idonea a vincolare il gestore ad erogare i servizi per un periodo di ulteriori 12 mesi, restando pertanto escluse tutte le altre operazioni che possono definirsi “ricarica” solo in senso lato e che possono derivare da ricariche bonus, autoricariche, corresponsione di indennizzi, ricariche omaggio come quella effettuata a seguito della predetta transazione (merita sottolineare che in nessun punto della proposta transattiva H3G fa riferimento ad una ricarica “standard” come l'utente vorrebbe lasciar intendere, bensì unicamente ad una ricarica “senza scadenza”).

L'art. 5.4. C.G.C. prosegue con la previsione che “*Trascorso detto periodo (12 mesi dall'ultima operazione di pagamento, n.d.e.) ”3”, previa comunicazione al cliente a mezzo sms, si riserva di disattivare la usim, con diritto del cliente alla restituzione del solo credito residuo*”.

Anche detta disposizione appare coerente col quadro normativo di riferimento sopra citato , laddove la Delibera n.52/12/CIR, all'art. 8.9, stabilisce che: “*Gli operatori che prevedono la sospensione del servizio entro tale periodo, comunque non prima dello scadere del dodicesimo mese dall'ultimo rapporto commerciale, informano il cliente della clausola in questione e consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali, ferme restando, in ogni caso, le pertinenti disposizioni riguardanti il trattamento del credito residuo. Gli operatori informano l'utente, con almeno trenta giorni in anticipo, sia della eventuale sospensione del servizio che della cessazione del numero. Tali numerazioni possono essere utilizzate per altri utenti dopo il prescritto periodo di latenza*”.

L'utente ha ricevuto ben 2 sms di preavviso di imminente scadenza della usim e di invito ad effettuare una ricarica a pagamento per evitarne la disattivazione, tanto che successivamente alla ricezione degli sms ha proposto reclamo in data 26.9.2012 con il quale, richiamando espressamente gli sms, ha diffidato il gestore a non disattivare il servizio.

Deve pertanto affermarsi che H3G ha legittimamente provveduto alla disattivazione della Usim, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5.4 C.G.C. e delle Delibere Agcom sopra richiamate.

Ne consegue che tutte le domande – di riattivazione dell'utenza e di indennizzo - proposte dall'utente e direttamente conseguenti alla disattivazione, devono essere rigettate, residuando spazio per la valutazione della fondatezza della sole domande di restituzione del credito residuo e di pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Per inciso, e *ad abundantiam* si rileva che, per quanto concerne il disagio arrecato dalla perdita della numerazione, tale evento avrebbe potuto essere evitato dall'utente, anche successivamente alla disattivazione –legittima- , sia in forza di quanto stabilito a tutela del consumatore dal citato art 8.9 per cui *“gli operatori consentono la riattivazione del servizio sulla medesima numerazione, mediante procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente, entro quarantotto ore dalla richiesta salvo casi eccezionali”* , sia in virtù dell'informativa specifica resa dall'operatore all'utente in sede di procedimento d'urgenza, sulla disponibilità della numerazione su nuova usim, messa a disposizione dell'utente mediante sostituzione gratuita della sim presso un punto vendita “3”; comportamento che integra i requisiti regolamentari testè citati circa la riattivazione dell'utenza mediante *“ procedure semplici e senza alcun onere aggiuntivo per il cliente”* .

Deve pertanto concludersi per l'assenza di interesse da parte dell'utente al mantenimento della numerazione

2.b.2. Sulla domanda di restituzione del credito residuo.

Per quanto riguarda la richiesta di restituzione integrale del credito presente sulla Usim al momento della disattivazione, indicato dall'utente in Euro 263,12 in forza di un documento (visualizzazione della sezione Info Costi) privo di data e dunque inattendibile ed irrilevante, occorrerà fare riferimento al credito residuo indicato da H3G in € 47,58 e trasferito, insieme alla numerazione, sulla nuova usim messa a disposizione dell'utente. L'utente ha infatti fruito di ricariche di tipo “bonus” (autoricarica o omaggi), che non danno luogo ad alcun obbligo di restituzione a carico della società H3G ██████ in considerazione della natura non monetaria del traffico da autoricarica riconosciuto dai gestori ed in mancanza di importi realmente acquistati dall'utente.

Il credito residuo è stato trasferito da H3G, insieme alla numerazione, su una nuova usim, attiva e funzionante, messa gratuitamente a disposizione dell'utente sin dal 2.11.2012 (data di ricezione da parte dell'utente della memoria del gestore nell'ambito del procedimento per provvedimento temporaneo); il predetto credito di € 47,58 doveva invece essere restituito all'utente a seguito della disattivazione della usim.

H3G è dunque tenuta a restituire all'utente la somma di € 47,58, maggiorata degli interessi legali maturati dal 15.10.2012 (data della disattivazione della usim e del conseguente obbligo di restituzione del credito residuo) sino all'effettivo pagamento.

2.b.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami del 11.1.2008, del 18.1.2012 e del 14.3.2012.

L'esame del reclamo del 11.1.2008, avente ad oggetto "sblocco *cellulare LG8138 verso tutte le usim*", è precluso in questa sede, non essendo stato oggetto del procedimento di conciliazione.

Il reclamo del 18.1.2012 avente ad oggetto "*mancato controllo tecnico del contatore nella gestione delle telefonate in uscita differenti dal contratto*" e "*mancato accredito autoricarica*" è stato asseritamente gestito da H3G con risposta via sms del 19.2.2012 che l'utente nega di avere ricevuto: la risposta al reclamo è stata tuttavia inviata all'utente anche a mezzo email (richiamata dall'sms citato, che invitava l'utente a connettersi gratuitamente all'Area Clienti) inviata da H3G proprio sulla medesima Area Clienti e più volte consultata dall'utente per la verifica del credito residuo e per la verifica del sistema di contabilizzazione del traffico in uscita, verifica che ha dato luogo al reclamo del 18.1.2012 ove si legge, tra l'altro "*noto qualcosa di ricorrente sul mio sito personale ...*". Per tale motivo deve ritenersi che la risposta al reclamo inviata a mezzo email all'Area Clienti sia stata ricevuta dall'utente, irrilevante essendo la circostanza se lo stesso utente abbia o meno consultato il "*sito personale*" (recte: l'Area Clienti personale dedicata all'utente) successivamente al reclamo del 18.1.2012; consultazione, peraltro, senz'altro avvenuta, almeno nelle date del 20.3.2012 e del 30.3.2012, avendo l'utente lamentato ulteriori anomalie di contabilizzazione (divergenze di € 0,01 o di 0,02 sui conteggi effettuati dall'utente) in quelle date. La risposta appare inoltre conforme al disposto di cui all'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve 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.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

La risposta di H3G del 19.2.2012 prende esaustiva posizione su entrambi i motivi di reclamo, rigettandolo.

Il reclamo del 14.3.2012 - avente ad oggetto il mancato accredito sulla sim della somma di Euro 60,00 a titolo di ricarica senza scadenza derivante da precedente accordo transattivo in esito a diversa procedura di conciliazione – è stato accolto per fatto concludente da H3G, mediante accredito della predetta somma in data 15.3.2012, come riconosciuto dallo stesso utente, e non necessitava pertanto di alcuna risposta scritta, richiesta per il solo caso di rigetto.

Le domande di pagamento di un indennizzo per la asserita mancata risposta ai reclami deve dunque essere rigettata.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto

“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, l'accoglimento della sola domanda di restituzione del credito residuo e l'integrale rigetto di ogni altra domanda proposta dall'utente, si ritiene congruo liquidare Euro 30,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. E. F. nei confronti dell'operatore H3G [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 30,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. E. F. in data 18.1.2013.

La società H3G [REDACTED] è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- a) Euro 47,58= (quarantasette/58=), maggiorata degli interessi legali maturati dal 15.10.2012 sino all'effettivo pagamento, a titolo di restituzione del credito residuo;
- b) Euro 30,00= (trenta/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 16 aprile 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia