

DELIBERA DL/056/14/CRL/UD del 29 maggio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

A. V. / H3G XXXXXXXXXX

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 maggio 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 27 marzo 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/145/2013, con cui il sig. A. V. 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 5 aprile 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;

VISTA la nota del 22 aprile 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 24 aprile 2013, con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

PRESO ATTO della nota del 7 maggio 2013, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica di cui si dirà infra;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 4 luglio 2009, il sig. V. stipulava con H3G un contratto di abbonamento denominato "Tre Time Large 300 ore al mese – il web senza limiti", che prevedeva una connessione ad internet su banda larga tramite "chiavetta internet veloce" senza limitazioni di traffico dati per 300 ore al costo di Euro 19,00 mensili;
- a partire dal 24 luglio 2010, l'utente riscontrava rallentamenti nella navigazione tali, di fatto, da non permettere l'accesso alla rete;
- tali riduzioni di velocità, non contemplate nel contratto sottoscritto, "dopo alcuni mesi si palesarono come (c.d.) "networking cap", ossia rallentamenti per un tempo variabile da 24 fino a 96 ore tacitamente imposti dall'operatore a seguito del raggiungimento di una non definita soglia di traffico internet";
- l'utente, pertanto, rilevando una notevole difformità dalla fornitura prevista dal contratto, contestava gli addebiti in fattura e provvedeva "ad un pagamento meramente simbolico delle fatture pervenutegli, corrispondendo per ciascuna l'importo di Euro 1,00", trasmettendo all'operatore copia dei bonifici;
- l'operatore, ritenendo l'utente moroso, sospendeva indebitamente l'utenza;
- l'utente si rivolgeva allora al Corecom Lazio che, con Delibera n. 54/2012/CRL, riconoscendo le ragioni dell'utente, disponeva lo storno di fatture, il pagamento di un indennizzo ed il ripristino del servizio alle condizioni contrattuali sottoscritte;
- successivamente alla pubblicazione della predetta Delibera n. 54/2012/CRL, l'operatore contattava l'utente, comunicandogli la volontà di adempiere alla Delibera medesima, e l'impossibilità di riattivare l'utenza a causa della morosità ulteriormente maturata nel pagamento

di fatture successive (da quella emessa il 8.8.2011 a quella emessa il 8.10.2012 comprese) per Euro 314,47;

- l'utenza veniva sospesa dal 1.6.2011 al 9.12.2012 ma, contrariamente a quanto disposto dalla Delibera 54/2012/CRL, veniva riattivata senza il ripristino delle caratteristiche originarie previste dal contratto; l'operatore, infatti, dopo solo 6 ore di navigazione, disponeva nuovamente la riduzione della velocità di connessione, sino al 2.1.2013;
- il 2.1.2013 l'operatore sospendeva il servizio, nonostante fossero pendenti i reclami e le contestazioni sulle fatture successive che avevano generato l'asserita morosità dell'utente;
- i reclami inoltrati dall'utente venivano riscontrati da H3G con comunicazione del 5.2.2013, relativamente alla quale l'utente rilevava il mancato adempimento di quanto disposto dalla Delibera 54/2012/CRL, per non essere stato ripristinato l'originario profilo contrattuale; venivano finalmente rese note le condizioni di applicazione del c.d. "networking cap"; lo storno dell'insoluto per Euro 340,72 "e così facendo il gestore annulla, di sua iniziativa, anche il debito relativo agli oneri legali progressi"; in violazione dell'art. 33, comma 2, lettera m, del Codice del Consumo, e di quanto disposto dalla stessa Delibera 54/2012/CRL, l'operatore imponeva la modifica unilaterale del contratto, invitando l'utente ad accettare la predetta modifica ovvero a recedere dal contratto;
- l'utenza veniva riattivata il 6.2.2013 senza tuttavia alcuna modifica del meccanismo di limitazione della velocità di connessione;
- seguivano ulteriori reclami dell'utente, cui H3G rispondeva con comunicazione del 21.2.2013.

L'utente, pertanto, lamentando il mancato ripristino delle condizioni contrattuali, nonché l'indebita sospensione del servizio dal 1.6.2011 al 9.12.2012 e dal 2.1.2013 al 9.2.2013, chiedeva in via principale il ripristino del profilo Tre Time Large 300, nonché l'indennizzo ex Delibera 73/11/CONS per le indebite sospensioni del servizio; in via subordinata, l'applicazione delle sanzioni previste dalla Delibera 73/11/CONS per le indebite sospensioni del servizio e per la mancata corresponsione degli indennizzi automatici, nonché la sospensione delle fatturazioni sino alla data di definizione della presente controversia.

b) con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore eccepiva preliminarmente l'improcedibilità dell'istanza di definizione ex art. 2, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per avere esso gestore dichiarato in sede di udienza per il tentativo di conciliazione il proprio impegno ad indennizzare l'utente mediante pagamento della somma di € 540,00 calcolata ex art. 24 Carta Servizi; l'improcedibilità dell'istanza ex artt. 2 e/o 14, 1 comma, Delibera 173/07/CONS, relativamente alla domanda di esecuzione coattiva della Delibera n. 54/2012/CRL; nel merito, H3G deduceva che la richiesta di provvedimento temporaneo ex art. 5 Delibera 173/07/CONS, volta ad ottenere la riattivazione dell'utenza, era stata archiviata dal Corecom Lazio a seguito delle difese ivi svolte dal gestore, che aveva eccepito la presenza di insoluti ostativi alla riattivazione; l'utenza veniva riattivata a seguito della pubblicazione della Delibera n. 54/2012/CRL, e veniva quindi nuovamente sospesa a causa di nuovi insoluti; eccepiva altresì l'infondatezza delle avverse deduzioni, avendo sempre improntato la propria condotta a buona fede e avendo correttamente applicato le condizioni contrattuali. Precisava di avere la facoltà di limitare temporaneamente la velocità di connessione ai clienti che presentino modalità di utilizzo

tali da pregiudicare le prestazioni della rete, per ottimizzare le risorse di rete a beneficio di tutti i clienti (art. 14 della Carta servizi e art. 4.4 delle CGC); che in tali casi la limitazione è temporanea e la velocità viene ripristinata al termine di un arco temporale non superiore a 96 ore; con comunicazione del 5.2.2013, H3G informava l'utente della possibilità di recedere dal contratto senza spese, qualora le prestazioni offerte non fossero più di suo gradimento; la sospensione del 2.1.2013 doveva ritenersi legittima anche ex art. 15.9 C.G.C. in conseguenza della presenza di insoluti e la stessa era stata preavvisata con raccomandata a.r. del 22.11.2012; il servizio veniva ripristinato, in un'ottica conciliativa, il 6.2.2013, previo annullamento dell'insoluto esistente; che, in ogni caso, l'operatore aveva esercitato il diritto sancito dall'art. 70 comma 4 del D.Lgs 259/03, con la comunicazione all'utente dell'applicazione dell'art. 4.4 delle Condizioni generali di contratto al rapporto negoziale in essere e della facoltà di recedere, gratuitamente, dal contratto, facoltà di cui l'utente, deliberatamente e in piena consapevolezza, non aveva inteso avvalersi, sicché la domanda di ripristino del profilo contrattuale precedente doveva ritenersi infondata; eccepiva, infine, l'inapplicabilità della Delibera 73/11/CONS invocata dall'utente, "essendo la domanda di indennizzo già stata accolta in sede di conciliazione ove il Gestore, a prescindere dalle determinazioni del Signor V. in merito all'offerta formulata, si è impegnato ad erogare la somma di Euro 540,00, calcolata ex art. 2 Allegato A – Delibera 73/11/CONS e art. 24 Carta dei Servizi, in ragione della subita sospensione". H3G concludeva pertanto per l'archiviazione della presente procedura, ex art. 20 Allegato A – Delibera 173/07/CONS e, stante la palese temerarietà del presente procedimento di definizione, chiedeva il rimborso delle relative spese di procedura che quantificava nella somma simbolica di Euro 100,00.

c) L'utente replicava con memoria depositata presso il Corecom Lazio il 7.5.2013 (martedì): tale memoria deve essere dichiarata irricevibile essendo stata depositata tardivamente rispetto al termine massimo concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 5.4.2013, scadente il 5.5.2013 – domenica – prorogato di diritto al primo giorno non festivo immediatamente successivo al giorno di scadenza (lunedì 6.5.2013).

d) All'udienza di definizione del 22.5.2013 il Legale Istruttore, dato atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo transattivo tra le parti, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Deve essere rigettata l'eccezione di improcedibilità della domanda sollevata dall'operatore in relazione all'art. 2, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, posto che tale norma – così come l'intero Regolamento (c.d. Regolamento Indennizzi) – disciplina non già i casi di improcedibilità della domanda di definizione, bensì i criteri per il calcolo degli indennizzi

applicabili nella definizione delle controversie instaurate ex artt. 14 e seguenti Delibera 173/07/CONS e succ. mod., stabilendo altresì che il predetto Regolamento Indennizzi non si applica “nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'insaturazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”.

Deve altresì essere rigettata l'eccezione di improcedibilità in relazione agli artt. 2 e/o 14, 1 comma, Delibera 173/07/CONS, relativamente alla domanda di esecuzione coattiva della Delibera n. 54/2012/CRL, domanda che non è stata proposta dall'utente che ha invece chiesto, in via principale, il ripristino del profilo Tre Time Large 300, nonché l'indennizzo ex Delibera 73/11/CONS per le indebite sospensioni del servizio; in via subordinata, l'applicazione delle sanzioni previste dalla Delibera 73/11/CONS per le indebite sospensioni del servizio e per la mancata corresponsione degli indennizzi automatici, nonché la sospensione delle fatturazioni sino alla data di definizione della presente controversia.

2.2. Nel merito.

B.1. Sul malfunzionamento del servizio.

L'utente ha lamentato che, nonostante la Delibera n. 54/2012/CRL, avente ad oggetto il malfunzionamento del servizio (rallentamenti di velocità di connessione ad Internet) a far data dal 24.7.2010 e con la quale il Corecom Lazio aveva disposto, tra l'altro, l'obbligo del ripristino del profilo contrattuale originario (piano tariffario Tre.Time Large, che prevedeva la possibilità di navigazione per trecento ore al mese al costo di Euro 19,00 senza limitazioni di traffico dati), H3G non vi aveva provveduto, con conseguenti ulteriori frequenti rallentamenti della velocità di connessione ad Internet, tali da pregiudicare la corretta e regolare fruizione del servizio.

In particolare, l'utente ha dedotto e lamentato il malfunzionamento dal 9.12.2012 al 2.1.2013, e di nuovo a decorrere dal 6.2.2013.

Il reclami dell'utente venivano riscontrati da ultimo con comunicazione del 5.2.2013 con cui H3G illustrava il funzionamento del meccanismo di limitazione (rallentamento) della connessione internet, e comunicava all'utente la facoltà di recedere dal contratto, senza spese, nei successivi 30 giorni.

Il gestore ha dedotto di avere attuato tale limitazione in forza di quanto previsto dalla Carta Servizi e dalle Condizioni Generali di contratto, al fine di ottimizzare le risorse di rete a beneficio dei propri clienti, in presenza di “accessi bulimici” di singoli utenti; il gestore ha altresì dedotto che in ogni caso tale limitazione doveva ritenersi espressione del diritto riconosciutogli dall'art. 70 comma 4 del D.Lgs 259/03.

Non essendo dunque contestato il malfunzionamento dedotto dall'istante, si tratta di stabilire se tale condotta dell'operatore sia stata, o meno, conforme agli obblighi contrattualmente assunti con l'utente al momento della sottoscrizione del contratto, pacificamente avvenuta il 4 luglio 2009.

In proposito, non può che richiamarsi e condividersi quanto già affermato da questo Corecom Lazio con Delibera 54/2012/CRL e, in particolare, che *“Il contratto stipulato dall’utente con piano tariffario Tre.Time Large prevedeva la possibilità di navigazione per trecento ore al mese al costo di Euro 19,00 senza limitazioni di traffico dati, come risulta dal prospetto piani prodotto dall’utente e dalla nota aggiunta sul contratto sottoscritto.*

Le CGC vigenti al momento della sottoscrizione del contratto, ovvero alla data del 4 luglio 2009, non prevedevano in alcun modo la facoltà per l’operatore di ricorrere a limitazioni “di modalità di utilizzo da parte dei clienti tali da pregiudicare le prestazioni della rete”. Né risulta che una clausola di tal genere sia stata concordata o aggiunta al contratto in essere tra le parti.

Il ricorso a tale facoltà quale contromisura necessitata per la salvaguardia della rete è stata inserita dall’operatore nelle normative contrattuali successive, ed è infatti espressamente previsto dall’art. 4.4 delle CGC di luglio del 2011, prodotte dall’operatore.

Pertanto, non essendo tale nuova normativa applicabile, ratione temporis, alla fattispecie, così come, per lo stesso motivo non essendo applicabili gli Allegati B alle Delibere n. 39/11/CONS e 40/11/CONS richiamate dall’operatore, si ritiene che H3G abbia illegittimamente limitato all’utente, sia pure temporaneamente, la velocità di connessione, rendendosi così parzialmente inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, fornendo un servizio con caratteristiche diverse da quelle convenute. L’inadempimento dell’operatore è da ritenersi parziale dal momento che il datalayer illegittimamente applicato all’utente non ha però impedito allo stesso l’utilizzo della rete e la facoltà di scaricare dati”.

Ciò è senz’altro valido anche per il lamentato malfunzionamento dal 9.12.2012 al 2.1.2013, e per quello ulteriore a decorrere dal 6.2.2013 e sino al 7.3.2013: da tale data, infatti, deve ritenersi pienamente valida ed efficace la modifica delle condizioni contrattuali comunicata all’utente il 5.2.2013 contestualmente all’informativa all’utente del suo diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora tali nuove condizioni non fossero state di suo gradimento.

Ed invero, è noto che ai sensi dell’articolo 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni elettroniche (CCE), gli operatori hanno la facoltà di modificare le proprie offerte sul mercato, purché rispettino, di volta in volta (vale a dire in occasione di ogni rimodulazione, a prescindere dai giustificati motivi generali indicati “a monte” nella contrattualistica, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice del consumo), gli adempimenti stabiliti nella predetta norma speciale (comunicazione all’utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l’utente non accetti le nuove condizioni). Pertanto, una volta che l’operatore abbia adempiuto al disposto dell’articolo 70, comma 4, CCE, la rimodulazione è da ritenersi legittima (nonché espressione di uno ius variandi attribuito per legge) e lo strumento di tutela a disposizione dell’utente è quello del recesso senza penali, per permettergli una agevole migrazione verso offerte di altri operatori ritenute più convenienti.

In conseguenza di quanto sopra, spetta all’utente un indennizzo per quello che di fatto si è concretizzato in un malfunzionamento del servizio, per i periodi dal 9.12.2012 al 2.1.2013, e dal 6.2.2013 al 7.3.2013; nulla spetta o spetterà all’utente per il periodo successivo al 7.3.2013, stante il legittimo esercizio da parte dell’operatore del diritto di modificare la propria offerta commerciale.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 5, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 132,50 (centotrentadue/50).

B. 2. Sulla sospensione dell'utenza.

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dell'utenza effettuata dall'operatore dal 1.6.2011 al 9.12.2012, e dal 2.1.2013 al 6.2.2013.

L'operatore nulla deduce relativamente alla lamentata sospensione dal 1.6.2011 al 9.12.2012, mentre sostiene la legittimità della sospensione effettuata il 2.1.2013 in conseguenza del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, anche ex art. 15.9 C.G.C.; tale ultima sospensione era inoltre stata preavvisata con raccomandata a.r. del 22.11.2012 con la quale l'operatore informava altresì l'utente che, decorsi trenta giorni dalla sospensione e permanendo l'insoluto, avrebbe disattivato l'utenza. In un'ottica conciliativa, e nella speranza di evitare ulteriore contenzioso, l'operatore aveva poi deciso di stornare integralmente l'insoluto maturato, e di ripristinare il servizio in data 6.2.2013.

L'operatore ha eccepito l'inapplicabilità della Delibera n. 73/11/CONS "essendo la domanda di indennizzo già stata accolta in sede di conciliazione ove il Gestore, a prescindere dalle determinazioni del Signor V. in merito all'offerta formulata, si è impegnato ad erogare la somma di Euro 540,00, calcolata ex art. 2 Allegato A – Delibera 73/11/CONS e art. 24 Carta dei Servizi, in ragione della subita sospensione".

Per completezza espositiva, si rileva che nessuno dei due periodi di sospensione è stato oggetto della Delibera 54/2012/CRL, che si è invece pronunciata sulle precedenti sospensioni del 28.10.2010 (protrattasi per 19 giorni) e del 12.5.2011 (ancora perdurante alla data di pubblicazione della Delibera 54/2012/CRL) e, ritenendole illegittime, ha disposto il pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 4, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS calcolato sino alla data di deposito dell'istanza di definizione del 17.5.2011.

Per quanto concerne la prima sospensione dal 1.6.2011 al 9.12.2012, essa deve essere dichiarata illegittima per mancanza del dovuto preavviso di cui all'art. 5, comma 1, Delibera 173/07/CONS, e l'utente ha pertanto diritto di essere indennizzato per la predetta indebita sospensione protrattasi per 557 giorni. Sulla misura dell'indennizzo concretamente applicabile, il gestore ha fornito la prova di avere inviato all'utente, a mezzo raccomandata n. 147579860305 di cui non è stata fornita la data, un assegno circolare non trasferibile intestato all'utente tratto il 19.04.2013 su Banca Popolare di Bergamo per Euro 540,00, a titolo di indennizzo per le subite sospensioni calcolato ex art. 24 Carta Servizi, ed ha dedotto ed eccepito, in ragione di tale riconoscimento scaturente dall'impegno assunto in sede di udienza per il tentativo di conciliazione del 21.3.2013, l'inapplicabilità del Regolamento di cui all'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

La somma offerta e asseritamente pagata – non vi è infatti prova che la raccomandata contenente l'assegno sia stata ricevuta dall'utente – non trova riscontro nell'art. 24 Carta Servizi di H3G né è altrimenti verificabile in base a quale criterio H3G abbia disposto tale liquidazione: il richiamato art. 24 Carta Servizi prevede infatti una serie di indennizzi per l'ipotesi di mancato

rispetto, da parte di essa H3G, degli impegni contrattualmente assunti (attivazione del servizio: € 6,00 pro/die con un massimo di € 60,00; irregolare funzionamento del servizio: € 10,00 forfettari; reclami su addebiti: Euro 6,00 pro/die con un massimo di Euro 80,00; gestione risposta via posta elettronica e reclami: Euro 6,00 pro/die con un massimo di Euro 60,00 per anno), ed in mancanza di esplicitazione dei criteri di calcolo seguiti per la determinazione dell'importo di Euro 540,00 offerto/pagato, non è possibile stabilire se la somma così determinata dia o meno luogo all'ipotesi di cui all'art. 2, comma 1, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

L'indennizzo spettante all'utente deve pertanto essere determinato ai sensi dell'art. 4, comma 1 Regolamento citato, in complessivi Euro 4.177,50 per i 557 giorni di sospensione dal 1.6.2011 al 9.12.2012.

La sospensione del 2.1.2013, protrattasi sino al 6.2.2013, è stata preavvisata da H3G con raccomandata a.r. del 22.11.2012, ricevuta e riscontrata dall'utente il 1.12.2012. Con tale preavviso, H3G informava l'utente dell'avvenuto adempimento di quanto disposto dalla Delibera 54/2012/CRL e nel contempo, atteso l'insoluto residuo sulle fatture (n. 1140776032 e 1143101257) solo parzialmente stornate dalla predetta Delibera e quello successivamente maturato (fatt. n. 1141932286; 1144292008; 1145535535; n. 1146818685; 1240862614; 1242373152; 1243959809; 1245615448; 1252016069, per complessivi Euro 353,49), informava l'utente che, qualora non avesse provveduto al pagamento nei successivi 30 giorni, avrebbe disposto la sospensione del servizio.

Le predette fatture non sono state prodotte nell'ambito del presente procedimento.

L'utente ha contestato il preavviso di sospensione con reclamo del 1.12.2012, ricevuto da H3G il 12.12.2012, con il quale, tra l'altro, ha contestato ad H3G il mancato invio delle fatture, di cui apprendeva l'esistenza solo a seguito del preavviso, e la non debenza delle somme ivi richieste, trattandosi di fatturazione emessa durante il periodo di sospensione per il quale, non avendo fruito di alcun servizio, non era tenuto al pagamento di alcun corrispettivo. Con il medesimo reclamo l'utente, inoltre, comunicava che, nonostante l'integrale contestazione delle fatture emesse, aveva disposto il pagamento di Euro 1,00 per ciascuna fattura a titolo di quota parte del servizio non oggetto di contestazione, ribadendo che il servizio risultava ancora sospeso, e ciò a far data dal 1.6.2011, e che aveva altresì disposto il pagamento dell'insoluto residuo sulle fatture oggetto della Delibera 54/2012/CRL. H3G ha riscontrato il predetto reclamo con comunicazione del 5.2.2013 con la quale, tra l'altro, informava l'utente di avere disposto lo storno dell'intero insoluto a suo carico esistente sino a quel momento. Il servizio veniva quindi ripristinato il 6.2.2013.

Si ritiene che anche la sospensione del 2.1.2013, sebbene ritualmente preavvisata dal gestore, sia stata illegittimamente disposta, dal momento che l'utente ha prontamente contestato la mancata ricezione delle fatture non appena ne ha avuto conoscenza, ne ha contestato comunque la debenza, comunicando altresì di aver già provveduto al pagamento del residuo dovuto sulle fatture oggetto di delibera Corecom; le fatture, inoltre, erano state illegittimamente emesse in periodo (1.6.2011 – 30.9.2012, come opportunamente ricostruito dall'utente con il reclamo del 1.12.2012, non contestato sul punto dal gestore) in cui il servizio era stato illegittimamente sospeso e per il quale, pertanto, l'utente non era tenuto al pagamento di alcun corrispettivo.

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 4, comma 1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce pertanto all'utente l'ulteriore indennizzo di Euro 255,00 per la illegittima sospensione del servizio dal 2.1.2013 al 5.2.2013 (servizio riattivato il 6.2.2013).

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'articolo 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. A. V. nei confronti dell'operatore H3G sia da accogliere;

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 100,00, 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, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. A. V. in data 27 marzo 2013.

La società H3G [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

1. Euro 132,50= (centotrentadue/50=) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;

2. Euro 4.432,50= (quattromila quattrocentotrentadue/50=) a titolo di indennizzo per le due sospensioni dell'utenza;

3. Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura

oltre interessi legali sulle somme di cui ai punti a) e b) a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, detratta la somma di Euro 540,00 di cui all'assegno circolare non trasferibile intestato all'utente tratto il 19.04.2013 su Banca Popolare di Bergamo ove effettivamente pagata.

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, 29 maggio 2014.

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Antonio Calicchia