

DELIBERA DL/064/14/CRL/UD del 29 luglio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. L. C./H3G [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 luglio 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'art. 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 n. 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;

VISTA l'istanza pervenuta in data 13 agosto 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/513/2012, con cui il sig. G. L. C. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società H3G [REDACTED] (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 17 settembre 2012, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti prodotti dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

Il sig. XXXX, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) l'istante era titolare di una utenza telefonica n. XXXXX01586 attiva con H3G dal 4 aprile 2006, con piano tariffario Super 5 senza scatto alla risposta ed opzioni naviga 3 e superinternet;
- 2) in data 23 dicembre 2011, H3g disattivava l'utenza, senza alcun preavviso e senza il meccanismo dell' "ultimo mese" in sola ricezione;
- 3) i reclami dell'utente (a mezzo fax del 5 aprile e 7 maggio 2012) rimanevano privi di motivato riscontro;
- 4) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva pertanto: 1) l'immediata riattivazione dell'utenza; 2) un indennizzo di Euro 7,50 die per ciascuno dei tre servizi principali, dal 23 dicembre 2011 fino alla data di futura riattivazione; 3) un indennizzo di almeno Euro 1.000,00 nell'eventualità della perdita della numerazione, attiva da 10 anni, dapprima in Vodafone e dal 2006 in H3G; 4) la corresponsione illimitata ex art 2 comma II Allegato A Delibera 73/11/CONS degli importi indennizzatori giornalieri di Euro 6,00 die previsti contrattualmente dalla Carta Servizi H3G per la mancata risposta ai reclami a decorrere dal 21 maggio 2012; 5) un rimborso di Euro 250,00 per le spese di procedura;
- 5) all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo di Euro 6.000,00. L'operatore proponeva la restituzione della numerazione al solo fine della portabilità. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- 6) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva: 1) la riattivazione dell'utenza con il profilo all'epoca presente e l'invio gratuito a domicilio della nuova usim; 2) indennizzo di Euro 22,50 al giorno a fronte di ognuno dei tre distinti servizi principali, voce, internet e messaggi preclusi a seguito della non preavvisata improvvisa e illegittima disattivazione dell'utenza, dal 23 dicembre 2011 sino alla data di effettiva riattivazione; 3) indennizzo di Euro 100,00 all'anno, dal 2006 (anno di attivazione dell'utenza in Vodafone) sino al 2011, in caso di perdita della numerazione; 4) indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad Euro 6,00 al giorno, a decorrere dal 46° giorno successivo al primo reclamo fax del 5 aprile 2012 sino alla data dell'udienza di conciliazione; 5) rimborso per le spese della procedura di Euro 300,00. Il tutto oltre interessi legali;
- 7) con memoria del 15 ottobre 2012, l'utente precisava: a) la presenza di traffico uscente voce, messaggi e internet nei 12 o 13 mesi antecedenti la disattivazione e di episodi di ricarica a pagamento nell'anno 2011; b) l'illegittimità della disattivazione, non preceduta da alcun sms, fax, e mail o telefonate, né dal meccanismo dell'ultimo mese; c) che dal 26 dicembre 2011

erano stati effettuati numerosi e reiterati reclami telefonici, rimasti senza esito; d) la titolarità della numerazione dal 2006 in Vodafone; d) la mancata risposta ai reclami scritti; e) la presentazione dell'istanza per la riattivazione in via d'urgenza. Evidenziava la mancanza del rituale preteso recesso anticipato di H3G in ordine all'utenza disattivata;

- 8) con memoria del 17 ottobre 2012, H3G contestava le domande dell'istante evidenziando preliminarmente che il profilo dell'utente si discosta da quello tipico di fruitore del servizio per uso privato, atteso l'elevato numero di utenze in suo possesso e l'elevato numero di procedure di definizione avviate nei confronti di H3G. Nel merito, precisava che: 1) la disattivazione dell'utenza era stata legittimamente effettuata il 23 dicembre 2011, ai sensi dell'art. 5.4 delle CGC, non essendo state effettuate, dalla data di attivazione della numerazione successiva allo smarrimento della sim, ovvero dal 13 gennaio 2011, operazioni di ricarica e, conseguentemente, eventi di traffico a pagamento; 2) l'utenza era rimasta attiva per cinque mesi successivi alla data di scadenza del sesto mese previsto dall'art. 5.4. delle CGC; 3) l'utente si era accorto della disattivazione solo diversi mesi dopo e non aveva utilizzato per un anno la numerazione; 4) la numerazione era stata recuperata in data 20 giugno 2012 ed era stata offerta in restituzione all'utente all'udienza di conciliazione per il tempo necessario ad effettuare la mnp. L'utente non aveva accettato l'offerta; 5) non vi era prova alcuna del fax di reclamo del 5 aprile 2012 e comunque all'udienza di conciliazione H3G aveva fornito esaustive spiegazioni; 6) il rimborso delle spese di procedura non era dovuto, considerata la condotta di controparte, caratterizzata da molteplici reclami ed istanze, reiterate a distanza di pochi giorni e sulle medesime numerazioni. Veniva richiesto pertanto, a titolo simbolico, un rimborso di Euro 100,00 per la gravosa partecipazione a tutte le procedure instaurate; 7) a titolo conciliativo, ribadendo di voler recedere dal contratto con l'utente, offriva la numerazione già recuperata, da ritirare presso un qualsiasi punto vendita H3G senza spese e la somma di Euro 32,00 quale indennizzo per la mancata risposta all'asserito reclamo del 5 aprile 2012;
- 9) con memoria di replica del 26 ottobre 2012, l'utente contestava le affermazioni dell'operatore in ordine al profilo dell'utente ed alla condotta procedurale ed eccepiva il mancato assolvimento degli oneri probatori gravanti sull'operatore. Contestava inoltre: a) la sussistenza di un preavviso scritto di disattivazione; b) l'asserita attivazione dell'utenza del 13 gennaio 2011 a seguito di smarrimento, essendo stata invece l'utenza riattivata a seguito della disattivazione effettuata da H3G in pendenza di un procedimento definitorio, con conseguente applicabilità delle CGC vigenti all'epoca della sottoscrizione del contratto e non delle più recenti; c) l'applicazione del meccanismo dell'ultimo mese e la validità probatoria delle piattaforme o maschere di ricerca prodotte dall'operatore, di formazione unilaterale; c) la mancanza di ricariche a pagamento e di traffico uscente, essendo il traffico dimostrato dall'utilizzo del credito residuo presente sull'utenza. Evidenziava poi l'impossibilità per l'utente di accedere all'area clienti e ai dettagli di traffico a seguito della disattivazione, la mancata risposta al reclamo del 5 aprile 2012 ed insisteva nelle domande di indennizzo, chiedendo, in via subordinata, la liquidazione di un indennizzo in via equitativa, ove venisse ritenuta insussistente la perdita della numerazione e, alla luce delle dichiarazioni di H3G, venisse disposta la restituzione del numero per il solo tempo necessario alla mnp; eccepiva l'inaffidabilità e la pretestuosità della domanda di rimborso delle spese di procedura

avanzata da H3G, chiedendo un rimborso di spese procedurali di Euro 500,00 o proporzionale all'attività difensiva svolta, resasi necessaria a seguito della memoria dell'operatore.

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.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sulla disattivazione dell'utenza

E' pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica mobile prepagata tra il sig. XXXX e H3G, con numerazione XXXX01586, ed è altresì pacifica la disattivazione dell'utenza effettuata dall'operatore il 23 dicembre 2011.

Oggetto della controversia è la legittimità, o meno, della avvenuta disattivazione, operata da H3G, secondo quanto dalla stessa asserito, per mancanza di operazioni di ricarica dalla data di attivazione.

L'utente deduce l'illegittimità di tale disattivazione, contestando la ricezione di qualsivoglia tipo di preavviso e l'applicazione del meccanismo dell'ultimo mese.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Occorre innanzitutto premettere che deve prendersi a riferimento quale data di attivazione dell'utenza con H3G il 4-6 aprile 2006, e non il 13 gennaio 2011, come dichiarato dall'operatore. La circostanza dello smarrimento della Usim originaria, dichiarata da H3G e contestata dall'utente, non ha infatti trovato riscontro nella documentazione in atti, mentre risulta che la riattivazione di gennaio 2011 venne effettuata da H3G in pendenza di altro procedimento di definizione, avviato dall'utente a seguito di una lamentata illegittima disattivazione.

Ciò premesso, per i servizi di comunicazioni mobili e personali di tipo pre-pagato, l'obbligo di preavviso della cessazione del numero in mancanza di rapporti commerciali per un periodo di almeno ventiquattro mesi è stato introdotto dalla Delibera 26/08/CIR (art. 8.7).

La successiva Delibera 74/10/CIR, applicabile *ratione temporis* alla fattispecie, all'art. 8.9, come successivamente confermato con Delibera n.52/12/CIR, ha stabilito 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"*.

Alla data in cui l'utente ha lamentato la disattivazione della SIM, dunque, era sì prevista dalle Condizioni Generali di contratto (dell'8 maggio 2006), all'art. 5.4, la disattivazione della SIM trascorsi dodici mesi dall'ultima operazione di pagamento (ricarica), ma vigeva a carico dell'operatore l'obbligo di preavviso sia della sospensione del servizio, sia della cessazione del numero, ad essa conseguenti.

Sul punto nulla è stato provato dall'operatore, il quale ha incentrato la sua difesa unicamente sull'altro presupposto della mancanza di operazioni di ricarica, di per sé solo non sufficiente a legittimare la disattivazione dell'utenza.

Sull'applicabilità ai contratti già in essere della normativa introdotta dalla Delibera 26/08/CIR come modificata dalla Delibera 74/10/CIR si è già espressa AGCOM con la Delibera 416/13/CONS, cui si rimanda per tutte le condivise considerazioni.

L'inadempimento dell'operatore all'obbligo di preavviso previsto dalla Delibera 74/10/CIR è dunque motivo principale, ed assorbente di ogni altro, dell'illegittimità della condotta di H3G e comporta l'obbligo in capo all'operatore di indennizzare l'utente limitatamente al periodo intercorrente tra la data di sospensione (23 dicembre 2011) e il momento in cui l'utente avrebbe potuto ottenere la riattivazione dell'utenza se ne avesse fatto immediata richiesta (successive 48 ore).

Tale principio è stato recentemente introdotto da AGCOM con la Determina 2013/DIT - GUIDO CICALA / VODAFONE OMNITEL N.V. (GU14/219/13), nella quale espressamente si afferma che, qualora venisse considerato quale dies ad quem quello della effettiva richiesta da parte dell'utente, l'operatore sarebbe costretto a corrispondere degli indennizzi maggiori a causa dell'inerzia dello stesso utente che nel caso di specie si è attivato per richiedere la riattivazione solo diversi mesi dopo l'avvenuta sospensione (e precisamente il 5 aprile successivo), dimostrando uno scarso interesse nell'utilizzo dell'utenza medesima.

In effetti, la funzione degli indennizzi è quella di ristorare gli utenti, sebbene in misura preordinata, rispetto al patimento di un disservizio; nel caso in cui il disservizio si sia prolungato a causa del comportamento dell'utente, un eventuale addebito a carico della controparte contrattuale sarebbe contrario al principio di equità che, invece, governa le procedure di definizione delle controversie da parte di questa Autorità.

Pertanto, aderendo a tale impostazione, dalla responsabilità di H3G per la sospensione del servizio in assenza di previa informazione, discende nella fattispecie il diritto ad un indennizzo, ai sensi dell'articolo 4.1 del Regolamento, di Euro 30,00, per due giorni di sospensione dei due servizi principali e di Euro 2,00 per due giorni di sospensione del servizio sms, da ritenersi accessorio in base alle "Valutazioni dell'Autorità in ordine ai risultati della consultazione pubblica" parte integrante della Delibera 73/11/CONS per un totale di Euro 32,00.

Tuttavia, nella fattispecie, a seguito della richiesta dell'utente del 5 aprile 2012, non risulta che H3G abbia provveduto alla riattivazione neppure in seguito, nonostante la reiterata richiesta del 7 maggio 2012.

Sussiste pertanto anche la responsabilità dell'operatore per il ritardo nella riattivazione, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo.

Per quanto riguarda la durata del periodo indennizzabile, si prende a riferimento quale dies a quo il 7 aprile 2012 e quale dies ad quem la data dell'istanza di definizione (13 agosto 2012), non potendosi ritenere equivalente alla riattivazione richiesta, l'offerta condizionata formulata dall'operatore all'udienza di conciliazione.

D'altro canto, non è accoglibile la domanda dell'utente di indennizzo fino all'effettiva riattivazione, essendo la scelta di sottoporre la controversia ad un terzo in sede di definizione amministrativa il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo. Pertanto il mancato adempimento spontaneo in pendenza di una procedura di definizione amministrativa non sarebbe ragionevolmente sanzionabile.

Spetta quindi all'utente un indennizzo per la ritardata/mancata riattivazione dell'utenza, e sospesa illegittimamente, per un periodo di 128 giorni, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 3.1 e 3.4 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, si liquida in complessivi Euro 2.048,00.

Alla luce della dichiarata disponibilità della numerazione, H3G dovrà inoltre provvedere alla riattivazione dei servizi sulla medesima numerazione con il profilo all'epoca vigente, ove tecnicamente possibile, in ogni caso in esenzione spese e senza apposizione di clausole temporali risolutive del vincolo contrattuale, fermo restando il diritto dell'operatore di recedere dal contratto nelle forme e nei tempi contrattualmente previsti, attesa la volontà di recesso manifestata in udienza di conciliazione e nella memoria difensiva, ma non provata documentalmente, quale atto poi effettivamente compiuto.

2.b.2. Sulla perdita della numerazione

L'utente chiede la liquidazione di un indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione, da determinarsi ex art. 9 Delibera 73/11/CONS o, in subordine, in via equitativa, avendo H3G manifestato la disponibilità a restituire la numerazione solo per un tempo limitato.

L'operatore in effetti ha dichiarato, in udienza di conciliazione e nella memoria, di aver recuperato la numerazione e di essere disponibile a restituirla all'utente limitatamente al periodo di tempo necessario per effettuare la portabilità ad altro operatore, volendo recedere dall'eventuale futuro contratto. Questa proposta condizionata non è stata accettata dall'utente.

Ciò premesso, considerato quanto già esposto nel precedente paragrafo, la domanda dell'utente viene rigettata, essendo già stata accolta l'alternativa istanza di riattivazione dei servizi sulla medesima numerazione senza limitazioni, alla luce della effettiva disponibilità della numerazione dichiarata dall'operatore nella memoria.

2.b.3. Sulla gestione dei reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti via fax il 5 aprile e il 7 maggio 2012, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore dichiara la mancanza di prova in ordine all'invio del reclamo del 5 aprile 2012, evidenziando di aver fornito esaustive risposte all'utente in sede di udienza di conciliazione.

Si premette innanzitutto che è in atti la prova dell'invio all'operatore dei due reclami, e che tali reclami, attinendo al medesimo disservizio, devono considerarsi in maniera unitaria.

Ciò premesso, la domanda dell'utente è fondata, non avendo H3G provato di aver adeguatamente riscontrato il reclamo del 5 aprile 2012.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 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.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Deve pertanto riconoscersi all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da computarsi, in forza dell'art. 2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, secondo i parametri indennizzatori previsti dalla Carta Servizi H3G.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, occorre premettere che nell'aprile 2012 H3g ha adottato una nuova versione della propria Carta Servizi che ha modificato il parametro indennitario previsto dall'art.24 per la mancata risposta al reclamo riducendolo dai 6 Euro/die a 1 Euro/die, immutato il limite massimo di 60 Euro.

Cio' comporta che la mancata risposta al reclamo del 5 aprile 2012, ai sensi del combinato disposto dell'art. 2, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi e dell'art. 24 della Carta Servizi H3G del 2012, è indennizzabile nella misura di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo; considerato il tempo utile alla risposta (45 giorni) e il lasso di tempo intercorso fino all'udienza di conciliazione (21 giugno 2012), viene riconosciuto quindi all'utente un indennizzo di Euro 31,00.

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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 16 comma 2 bis della Delibera

173/07/CONS e successive modifiche, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 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. G. L. C. 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 50,00, 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. G. L. C. in data 13 agosto 2012.

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:

- a) Euro 32,00 (trentadue/00) a titolo di indennizzo per la disattivazione non preavvisata dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 2.048,00 (duemilaquarantotto/00) titolo di indennizzo per la ritardata/mancata attivazione dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 31,00 (trentuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

H3G dovrà inoltre provvedere alla riattivazione dei servizi sulla medesima numerazione con il profilo all'epoca vigente, ove tecnicamente possibile, comunque in esenzione spese.

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,2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto