

DELIBERA DL/065/14/CRL/UD del 29 luglio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

G. L. C. / H3G ██████

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'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 agosto 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/521/2012, con cui il sig. G. L. C. ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G ██████ (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 17 settembre 2012 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;

VISTI gli atti e i documenti prodotti dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- L'istante era titolare di due utenze, la n. XXXXX38423 attiva dal 6 maggio 2005 in H3G e la n. XXXXX49001 attiva dal 1 dicembre 2006 in H3G;
- Con riferimento all'utenza n. XXXXX38423, H3G non aveva informato l'istante, né preventivamente, né a seguito dei reclami di febbraio 2012, dell'incompatibilità dell'attivazione dell'opzione per traffico estero voce denominata Welcome to Italy con il piano Super 10 e Opzione Gente di 3. Ciò aveva comportato maggiori costi per telefonate in Romania, pari ad Euro 154,67. L'operatore non aveva riscontrato i numerosi reclami e non aveva preso in carico le e mail del 13 e 15 febbraio 2012 in violazione dei termini di 48 ore previsti dalla Carta Servizi. Con l'istanza di conciliazione prima e di definizione poi, chiedeva pertanto il rimborso in denaro di Euro 154,67 per i maggiori addebiti su tutte le telefonate verso le numerazioni rumene effettuate a febbraio 2012, stante la mancata attivazione dell'opzione Welcome Italy richiesta, nonché un indennizzo di Euro 6,00 al giorno per la mancata risposta ai reclami (via e mail del 13 e 15 febbraio, e 3 aprile e via fax del 6 aprile 2012), dal 46° giorno successivo al primo reclamo sino all'udienza conciliativa del 21 giugno 2012. Chiedeva altresì due indennizzi di Euro 60,00 ciascuno ex artt. 24 e 13 Carta Servizi, per la mancata presa in carico entro 48 ore delle due e mail del 13 e 15 febbraio 2012, il rimborso di Euro 200,00 di spese di procedura, gli interessi legali su tutte le somme dovute;
- Con riferimento, sia all'utenza n. XXXXX38423 che all'utenza n. XXXXX49001, nel periodo febbraio-maggio 2012, H3G aveva addebitato Euro 0,30 anziché Euro 0,11 per gli sms inviati dall'Italia a numerazioni estere appartenenti all'unione europea, nonostante le raccomandazioni e norme del Parlamento europeo e comunitarie e le precise richieste di Agcom e Antitrust di adeguamento su base nazionale di tale costo degli sms. Ciò aveva comportato la necessità di ricaricare le due utenze per un totale di circa Euro 700,00. Anche in questo caso H3G non aveva dato riscontro ai reclami (via e mail del 3 aprile e via fax del 4 aprile 2012). Con l'istanza di conciliazione prima e di definizione poi, chiedeva pertanto il rimborso di Euro 0,19 per tutti gli sms esteri inoltrati da tali due utenze dal 1 febbraio al 24 maggio 2012; un indennizzo di Euro 2,50 ex art. 5 Delibera 73/11/CONS per ciascuna utenza, per l'irregolare funzionamento del servizio principale sms; due indennizzi di Euro 6,00 al giorno ex Carta Servizi per la mancata risposta ai reclami, dal 46° giorno successivo al primo reclamo sino all'udienza conciliativa del 21 giugno 2012; un rimborso di Euro 300,00 per spese di procedura, oltre interessi legali sulle somme dovute;
- con memoria del 16 ottobre 2012, l'utente produceva i dettagli di traffico del 2011, dai quali risultava che gli sms inviati in roaming internazionale verso numerazioni Ue venivano tariffati ad Euro 0,12, con ciò dimostrandosi l'illogicità, irragionevolezza, iniquità e discriminazione della diversa tariffazione per gli sms inviati non in roaming verso numerazioni Ue;
- con memoria del 15 ottobre 2012, H3G evidenziava il particolare profilo dell'utente che si discosta dal tipico fruitore del servizio telefonico per uso privato, per il possesso di numerose utenze e le molteplici contestazioni svolte nei confronti di H3G. Nel merito, deduceva l'incompatibilità dell'opzione Welcome to Italy con il piano tariffario Super 10 con Opzione Gente

di 3 attivo sull'utenza n. XXXXX38423 e precisava che la cosiddetta Eurotariffa sul traffico voce e sms è il piano di tariffazione con cui l'Unione Europea ha posto dei limiti alle tariffe applicabili da parte degli operatori mobili nell'ambito del roaming internazionale. Nella fattispecie, l'utente aveva effettuato solo chiamate e sms internazionali e non in roaming, dovendosi quindi applicare i piani tariffari abbinati alle utenze per ogni servizio. Deduceva di aver riscontrato i reclami dell'utente sia per la mancata attivazione del profilo Welcome to Italy (con e mail del 14 febbraio 2012) sia per la mancata applicazione della Eurotariffa e infine chiedeva, in via simbolica, il rimborso di Euro 100,00 per le spese di procedura;

- con memoria di replica del 29 ottobre 2012, l'utente contestava le avverse deduzioni in ordine al suo profilo di utente e nel merito ribadiva: a) la mancata pubblicizzazione ed informativa preventiva sull'incompatibilità dell'opzione Welcome to Italy con il piano tariffario Super 10 con Opzione Gente di 3. L'informazione non era stata data da H3G neppure successivamente ai reclami, non avendo l'utente mai ricevuto la risposta via e mail del 14 febbraio e non essendoci prova della ricezione; b) la mancata presa in carico delle due e mail, da considerarsi inadempimento contrattuale distinto dalla mancata risposta ai reclami. Precisava poi di non aver chiesto l'applicazione di un piano tariffario tipo Eurotariffa, ma la doverosa applicazione del costo di Euro 0,11 agli sms non in roaming, in conformità ed analogia al costo degli sms in roaming.
-

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.

2.2. Nel merito

2.2.a. Sull'opzione Welcome to Italy

L'istante lamenta la mancata informativa e pubblicità in ordine all'incompatibilità tra l'opzione Welcome to Italy ed il piano tariffario Super10 e opzione Gente di 3 attivi sulla sua utenza, chiedendo il rimborso dei maggiori costi sostenuti per le telefonate all'estero effettuate nel febbraio 2012.

L'operatore si limita a dedurre l'incompatibilità dell'attivazione dell'opzione con il piano tariffario e le opzioni abbinata all'utenza.

La domanda dell'utente è fondata per la seguente ragione.

Dal reclamo del 13 febbraio 2012 in atti, si evince la richiesta dell'istante, rifiutata dai sistemi di H3G, di attivazione dell'opzione Welcome to Italy dal 1 febbraio 2012. Dal reclamo del 15 febbraio 2012, risulta la revoca della richiesta di attivazione, essendo stata l'opzione attivata su altra numerazione.

E' in atti il prospetto informativo dell'opzione tariffaria Welcome to Italy, nel quale non è pubblicizzata né segnalata alcuna incompatibilità dell'opzione con specifici piani tariffari. Il prospetto del Piano Tariffario prepagato "Super10" prodotto dall'operatore non prevede l'incompatibilità del Piano con l'opzione Welcome to Italy, mentre la prevede espressamente con la diversa opzione Ricarica Mia&Tua.

Si ritiene quindi che H3G abbia fornito all'utente informazioni incomplete sia nel prospetto del Piano Tariffario, sia nel prospetto dell'opzione, non avendo indicato limitazioni tecniche, temporali o di altra natura per la disponibilità del servizio Welcome to Italy, contravvenendo così ai principi di trasparenza e completezza delle informazioni disponibili al pubblico, contenuti in numerose delibere dell'Autorità (tra cui Delibera 417/01/CONS, 179/03/CSP, 96/07/CONS) e nel Codice delle Comunicazioni Elettroniche (art. 70), che disciplinano in maniera dettagliata i contenuti delle informazioni da rendere agli utenti.

Ciò comporta l'illegittima mancata attivazione dell'Opzione e l'accoglimento della domanda di rimborso della differenza tra quanto addebitato complessivamente per le chiamate internazionali effettuate nel periodo 1/2/12- 14 febbraio 2012 (avendo l'utente revocato la richiesta di attivazione a far data dal 15 febbraio), pari ad Euro 152,03, ed il costo delle medesime chiamate ove fosse stata attivata l'opzione Welcome to Italy (Euro 0,05 al minuto + Euro 2,00 di canone per complessivi Euro 20,66), per un importo di Euro 131,37.

2.2.b. Sulla tariffazione degli sms

L'utente lamenta l'addebito nel periodo febbraio-maggio 2012 dell'importo di Euro 0,30 anziché di Euro 0,11 come previsto a livello comunitario, per gli sms inviati dall'Italia a numerazioni estere appartenenti all'unione europea, e chiede il rimborso della differenza di costo, oltre un indennizzo per irregolare funzionamento del servizio.

L'operatore esclude la propria responsabilità, non essendo applicabili alle chiamate o sms internazionali le cosiddette Eurotariffe, previste per il solo traffico generato in roaming internazionale.

La domanda dell'utente è fondata e viene parzialmente accolta per la seguente ragione.

Dai documenti in atti risulta che, nel periodo febbraio-maggio 2012, l'istante, con le numerazioni XXXXX38423 e XXXXX 49001, ha effettuato traffico sms internazionale e che per tali sms H3G ha addebitato l'importo di Euro 0,30 ciascuno.

L'Unione Europea è intervenuta fissando dei limiti per le tariffe applicabili da parte degli operatori mobili nella fornitura in roaming internazionale di servizi di chiamate vocali e di trasmissione dati, tra cui sms e mms, precisamente con il regolamento CE n. 544/09 che integra il regolamento CE n. 717/2007, successivamente abrogato e sostituito dal regolamento UE n. 531/12.

Il Regolamento CE n. 544/09, applicabile *ratione temporis* alla fattispecie, all'articolo 4 ter, 2° comma, prevede: "A decorrere dal 1 luglio 2009 l'importo al dettaglio (al netto dell'IVA) di un'eurotariffa sms che un fornitore del paese d'origine può applicare ai suoi clienti in roaming per la fornitura di un sms in roaming regolamentato inviato da tali clienti può variare per ogni messaggio in roaming ma non supera 0,11 EUR".

La questione oggetto della definizione è se tale Eurotariffa, prevista per il traffico sms in roaming internazionale, costituisca o meno un limite da rispettare anche, nel caso di specie, per il traffico sms internazionale.

Allo scopo di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale garantendo condizioni economiche di offerta dei servizi SMS e voce trasparenti e non discriminatorie rispetto a quelle applicate in ambito comunitario, è stata adottata da AGCOM la Delibera 326/10/CONS, che, all'articolo 1, comma 1 prevede: "*Gli operatori mobili, in conformità con le disposizioni regolamentari dell'Autorità in materia di trasparenza delle condizioni economiche dei servizi*

offerti alla clientela ed in linea con le migliori pratiche a livello comunitario, assicurano agli utenti finali condizioni di piena trasparenza sui nuovi piani tariffari di base per i servizi voce e SMS, nel rispetto degli impegni di cui alle note citate in premessa”.

L'art. 3 comma 1 della medesima Delibera attribuisce all'Autorità il potere di vigilare *“sull'attuazione di quanto previsto nel presente provvedimento affinché, anche per il futuro, siano assicurate condizioni economiche coerenti con le migliori pratiche a livello comunitario e garantite condizioni di maggior trasparenza nell'erogazione di servizi di telefonia e di dati in mobilità”.*

In virtù di quanto disposto, l'Autorità, tenuta a verificare che agli utenti siano assicurate condizioni economiche coerenti con le migliori pratiche a livello comunitario, ha adottato le Delibere n. 251/12/CONS e 371/13/CONS, con le quali ha diffidato gli operatori (rispettivamente Telecom e Vodafone) ad adeguare il prezzo degli sms agli standard fissati in sede europea per l'invio degli SMS in roaming. Ritiene AGCOM infatti che il Regolamento europeo, pur se diretto a disciplinare il traffico telefonico in roaming generato all'interno della comunità europea, è idoneo a vincolare, sul piano formale e sostanziale, le determinazioni concernenti l'utenza nazionale.

La predetta interpretazione ha trovato un positivo riscontro in sede giurisdizionale, dapprima nella pronuncia del TAR Lazio sez. I, 7 dicembre 2012 n. 10264 e poi nella pronuncia del Consiglio di Stato Sez. III, 19 aprile 2013 n. 2224.

In particolare, con la sentenza n. 10264/2012 il TAR Lazio ha confermato che la delibera n. 326/10/CONS non fissa un *price cap* per l'invio dell'SMS nel territorio nazionale e che il Regolamento CE n. 544/09 attiene al prezzo da applicare per il *roaming* internazionale. Tuttavia, nell'avvalorare la sussistenza di un potere di vigilanza dell'Autorità, il giudice amministrativo ha rilevato la necessità di garantire agli utenti condizioni economiche (per l'invio di SMS in ambito nazionale) non discriminatorie rispetto a quelle applicate in sede comunitaria. Secondo il Tribunale, infatti, tale esigenza costituisce una sorta di *“rinvio mobile”* alle soglie fissate in sede europea che, per l'appunto, rappresentano un limite rispetto alle tariffe applicate agli SMS nazionali. Per tali motivazioni, il TAR ha confermato la corretta applicazione, da parte dell'Autorità, della soglia prevista dal Regolamento CE e della connessa richiesta all'operatore di adeguarsi, per l'invio degli SMS in sede nazionale, a dette tariffe.

Con la successiva sentenza n. 2224/2013, il Consiglio di Stato, nel condividere le argomentazioni del giudice di primo grado, ha ritenuto che il principio enunciato nel Regolamento CE n. 544/09 ben può *“ritenersi sussunto nell'ordinamento italiano e, nello specifico, nella deliberazione n. 326 che in effetti già contiene un richiamo in tal senso, sì di carattere generale ma anche pregnante e recettivo. Il riferimento al predetto Regolamento non può quindi che vincolare, sul piano formale e sostanziale, le determinazioni concernenti l'utenza nazionale. (...) D'altra parte l'impegno assunto dagli operatori (...) non può ritenersi quale una mera indicazione di buone intenzioni, bensì l'intendimento e la volontà comunque di allinearsi alle tariffe massime fissate in sede comunitaria, con il potere di vigilanza rimesso per l'appunto all'Autorità”*;

Il Consiglio di Stato, dunque, ha esteso la portata del regolamento europeo applicandolo anche ai profili tariffari - per l'invio degli SMS - che gli operatori offrono nel mercato nazionale della telefonia mobile. Una diversa interpretazione, secondo il Consiglio, potrebbe esporsi a censure di illogicità, incongruità e disparità di trattamento.

Alla luce di quanto sin qui esposto, in applicazione dei principi stabiliti dall'Autorità e dalla giurisprudenza richiamata, si ritiene quindi che, nella fattispecie, il prezzo di Euro 0,30 applicato dall'operatore H3G agli sms internazionali inviati dall'utente non sia stato coerente con la best practice comunitaria, che, a partire dal 1° luglio 2009 imponeva una tariffa massima per ogni

messaggio inviato in *roaming* non superiore a 0,11 Euro (al netto dell'IVA), ai sensi dell'articolo 4 ter, comma 2, del Regolamento UE 544/2009.

Spetta quindi all'istante il rimborso della differenza tra quanto addebitato complessivamente per gli sms internazionali effettuati nel periodo 1 febbraio - 24 maggio 2012, pari ad Euro 36,90 (n. 123) dall'utenza XXXXX38423 e ad Euro 11,10 (n. 37) dall'utenza XXXXX49001, ed il costo fissato nel Regolamento di Euro 0,11 ciascuno, per un importo di Euro 30,40 (23,37 + 7,03).

Viene invece rigettata la domanda dell'utente di liquidazione dell'indennizzo per irregolare funzionamento del servizio sms, non configurandosi nella fattispecie un irregolare funzionamento, bensì unicamente una errata tariffazione, dalla quale consegue solo il diritto al rimborso dei maggiori importi non dovuti.

2.2.c. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami effettuati per i diversi disservizi, e precisamente:

- per l'utenza XXXXX38423, al reclamo scritto via e mail del 13 febbraio 2012, reiterato il 15 febbraio e il 3 e 4 aprile 2012, inerente la mancata attivazione dell'opzione Welcome to Italy;
- per l'utenza XXXXX38423, al reclamo scritto via e mail del 3 aprile 2012, reiterato il 4 aprile, per le tariffe applicate agli sms;
- per l'utenza XXXXX49001, al reclamo scritto via e mail del 3 aprile 2012, reiterato il 4 aprile, per le tariffe applicate agli sms.

Chiede altresì la liquidazione di un distinto indennizzo ex artt. 13 e 24 della Carta Servizi per la mancata presa in carico delle due e mail del 13 e 15 febbraio 2012 inerenti il disservizio dell'utenza XXXXX38423.

L'operatore dichiara di aver riscontrato i reclami con e mail del 14 febbraio 2012 e del 7 aprile 2012.

La domanda dell'utente viene accolta per la seguente ragione.

L'operatore ha prodotto due e mail, una del 14 febbraio 2012 inerente la mancata attivazione dell'opzione Welcome to Italy, l'altra del 7 aprile 2012, inerente la tariffazione degli sms, entrambe prive di qualsivoglia prova certa in ordine all'invio ed alla ricezione. A fronte della espressa contestazione dell'utente della ricezione di tali e mail, le stesse non possono essere prese in considerazione ai fini della decisione.

Rileva allora quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 23 della Carta Servizi), secondo il quale 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 affermarsi il diritto dell'utente all'indennizzo da mancata risposta ai tre distinti reclami, uno afferente l'opzione Welcome to Italy, gli altri alla tariffazione degli sms delle due utenze.

Per quanto riguarda la determinazione degli indennizzi, 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.

Ciò comporta che:

- la mancata risposta al reclamo del 13 febbraio 2012, inerente l'utenza XXXXX38423, 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 2011, è indennizzabile nella misura di Euro 6,00 per ogni giorno di ritardo, fino al limite di Euro 300,00 in applicazione del combinato disposto degli artt. 2 comma 2 e 11 comma 1 dell'Allegato A del Regolamento;
- la mancata risposta al reclamo del 3 aprile 2012, inerente l'utenza XXXXX38423, 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 34,00;
- la mancata risposta al reclamo del 4 aprile 2012 inerente l'utenza XXXXX49001, ai sensi del combinato disposto dell'art. 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 quindi riconosciuto all'utente un indennizzo di Euro 33,00.

Viene invece rigettata la domanda di separato indennizzo per la mancata gestione delle due e mail del 13 e 15 febbraio 2012 (concernenti il medesimo disservizio, e quindi da considerarsi unitariamente), essendo già stato riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami .

Si ritiene infatti che l'art. 13 della Carta Servizi del 2011 disciplini unicamente una particolare modalità di invio del reclamo, quello via posta elettronica, cui viene garantita una risposta più celere (48 ore), in difetto della quale spetta all'utente, ai sensi del successivo art. 24, un indennizzo nella misura di Euro 6,00 per ogni giorno di ritardo.

In altri termini, la mancata presa in carico della posta elettronica non è altro che un inadempimento contrattuale di mancata risposta ad un reclamo che, per la particolare modalità di invio, deve essere evaso in un tempo inferiore a quello previsto per gli altri reclami. Così inteso, l'inadempimento de quo è già stato indennizzato.

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, nonché del valore complessivo della controversia, 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 27 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 131,37 (centotrentuno/37) a titolo di rimborso dei maggiori costi sostenuti in conseguenza della mancata attivazione dell'opzione Welcome to Italy;
- b) Euro 30,40 (trenta/40) a titolo di rimborso dei maggiori costi sostenuti per l'errata tariffazione degli sms internazionali;
- c) Euro 367,00 (trecentosessantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta a tre distinti reclami;
- d) Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

oltre interessi legali sulle somme di cui ai punti a), b) e c) a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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 luglio 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto