

**DELIBERA DL/094/14/CRL/UD del 23 settembre 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**A. R./H3G** [REDACTED]

**IL CORECOM LAZIO**

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 23 settembre 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 (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 13 maggio 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/256/2013, con cui la sig.ra A. R. 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 29 maggio 2013, 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 depositati dalle parti;

UDITE tutte le parti nell'udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

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

1) l'utente, già titolare di due numerazioni H3G, aderiva ad una offerta denominata "Pro 800 Special Edition" per ciascuna numerazione, che prevedeva, con il mantenimento dei medesimi piani tariffari, la consegna di due telefoni cellulari, al costo di Euro 24,00 mensili, oltre TCG, con vincolo di trenta mesi;

2) la prima fattura ricevuta conteneva addebiti superiori a quelli convenuti e per quattro numerazioni, due delle quali immediatamente disconosciute con fax;

3) il 15 febbraio 2013, senza preavviso né motivazione, H3G sospendeva le linee, causando danni all'attività lavorativa dell'istante;

4) H3G addebitava sul conto corrente una fattura di Euro 261,10, mai inviata, nonostante le richieste, e continuava ad inviare fatture con costi per tre usim;

5) i reclami rimanevano senza riscontro;

6) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva l'immediata riattivazione delle linee, lo storno e il ricalcolo delle fatture in relazione ai piani tariffari contrattualmente previsti, la restituzione dell'importo di Euro 261,10 addebitato sul conto corrente, l'indennizzo per la mancata applicazione del piano tariffario convenuto, l'indennizzo per la sospensione delle due linee, il risarcimento dei danni causati all'attività lavorativa;

7) all'udienza per il tentativo di conciliazione, l'utente chiedeva la risoluzione contrattuale per inadempimento dell'operatore, lo storno dell'insoluto e un indennizzo di Euro 3.000,00. H3G non accordava la richiesta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

7) con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva lo storno e il ricalcolo delle fatture, la restituzione degli importi addebitati in eccesso, l'indennizzo per la sospensione delle due linee, l'indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, il risarcimento dei danni all'attività lavorativa, la risoluzione del contratto;

9) con memoria del 18 giugno 2013, l'istante evidenziava la ritardata attivazione dei servizi e chiedeva la liquidazione dell'indennizzo ex art. 3 Delibera 73/11/CONS, quantificato in Euro 90,00; precisava che nella fattura n. 1284532170 di Euro 248,28 erano contenuti addebiti più elevati di quelli convenuti e relativi a numerazioni non richieste, non previste e non utilizzate; ribadiva che nella fattura n. 1374578088 di Euro 316,34, pagata con addebito sul conto, erano presenti voci relative ad un numero già disconosciuto e importi difforni da quelli convenuti sia per

canone, sia per importo traffico, sia per consumi extra soglia immediatamente disconosciuti. Lamentava la mancata risposta ai reclami e gli ulteriori addebiti effettuati il 7 novembre 2012 e il 10 dicembre 2012, privi di giustificativi e contestati; precisava che la sospensione delle linee si era protratta per due settimane e che le linee erano state riattivate a seguito di adozione del provvedimento temporaneo del Corecom, chiedendo la liquidazione di un indennizzo di Euro 420,00. Contestava l'addebito di Euro 261,10 effettuato da H3G sul conto corrente, evidenziando che H3G non aveva mai inviato la relativa fattura, pure richiesta. Infine chiedeva la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami per 97 giorni, a decorrere dal primo reclamo telefonico presumibilmente effettuato il 15 dicembre 2012 e il rimborso delle spese di procedura di Euro 300,00. Così precisava dunque le domande: a) Euro 90,00 per ritardata attivazione dei servizi; b) Euro 420,00 per illegittima disattivazione delle due utenze; c) Euro 97,00 per mancata risposta ai reclami; d) Euro 300,00 per spese di procedura, con espressa riserva di agire per il risarcimento dei danni, per la risoluzione del contratto per inadempimento e per la restituzione degli importi eccedenti gli accordi contrattuali;

10) con memoria del 18 giugno 2013, H3G eccepiva l'inammissibilità dell'istanza in ordine alle domande di "indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali", di "risoluzione del contratto per inadempimento", e in ordine alle fatture n. 1374578088, 1374968702, 1375358940 perché domande e contestazioni nuove, non oggetto di conciliazione. Evidenziava la non reiterata contestazione della fattura n. 1374188171, che doveva intendersi rinunciata. Nel merito precisava che: a) l'utente, già titolare delle numerazioni XXXXX52999 e XXXXX53740, il 30 ottobre 2012 aveva chiesto l'attivazione di due ulteriori utenze, la n. XXXXX55967 e XXXXX68335, con piano tariffario PRO 800 e con due terminali acquistati con vendita a rate, trasmettendo inoltre il modulo di "Richiesta di recupero numero telefonico per cliente 3", con il quale aveva chiesto la trascrizione dei vecchi numeri sui nuovi; b) a fronte della richiesta di attivazione, H3G aveva emesso la fattura n. 1284532170 di Euro 248,28, contestata dall'istante perché riferita a quattro utenze, ma invece correttamente emessa e contenente addebiti per canoni di abbonamento, tasse di concessione governativa, bolli, relativi alle nuove utenze, non essendosi ancora perfezionato il processo di portabilità, nonché consumi relativi alle precedenti numerazioni. Ultimato il processo, H3G aveva poi emesso la nota di credito n. 1390163532 a rimborso dei canoni e delle TCG pagati in eccesso. Chiedeva pertanto dichiararsi cessata la materia del contendere in ordine a tale punto, con archiviazione del procedimento; c) la sospensione delle utenze, effettuata dal 15 al 27 febbraio 2013 era conseguente al mancato pagamento delle fatture, ed era stata limitata al traffico in uscita; d) l'insoluto dell'utente ammontava ad Euro 277,89, per mancato pagamento delle fatture n. 1374968702, 1284532170 e 1375358940, di cui, per spirito conciliativo, proponeva lo storno;

11) con memoria di replica del 28 giugno 2013, l'istante contestava l'inammissibilità eccepita dall'operatore, evidenziando che la domanda di "indennizzo per mancata applicazione del piano tariffario pattuito" era contenuta nell'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, che la domanda di risoluzione per inadempimento era stata svolta in sede di udienza, che nell'istanza di conciliazione era stato espressamente chiesto lo storno e il ricalcolo anche delle fatture di futura emissione. Reiterava la contestazione della fattura n. 1374188171, mai rinunciata e mai prodotta, neppure nel presente procedimento e nel merito precisava: a) l'attivazione delle numerazioni XXXXX55967 e XXXXX68335 era stata richiesta unicamente in via provvisoria per effettuare l'operazione di portabilità interna delle precedenti numerazioni, come confermato dai

documenti e dalle affermazioni di H3G, che sarebbe dovuta avvenire in un giorno; b) l'operatore aveva attivato i due numeri provvisori, mantenendo attive anche le due vecchie numerazioni e fatturando così 4 numeri di telefono, con aggravio di costi; c) l'utente aveva immediatamente disconosciuto le numerazioni risultanti dalle fatture; d) per 7 mesi, H3G non aveva provveduto ad effettuare la sovrascrittura del numero di telefono intestato all'istante, addebitando voci relative anche a numerazioni non richieste. In particolare, nella fattura n. 1284532170 erano addebitati costi relativi ad un numero mai richiesto né previsto dal contratto, il XXXXX00789; la fattura n. 1374188171 non era mai stata inviata; la fattura n. 1374578088 addebitava costi del numero provvisorio; la fattura n. 1375358940 addebitava costi di un numero mai richiesto, il XXXXX05623. Chiedeva pertanto un indennizzo di Euro 300,00 per 60 giorni di attivazione di numero non richiesto, oltre l'indennizzo di Euro 90,00 per 9 giorni di ritardo per l'attivazione dei servizi di due utenze. Deduceva l'illegittimità della sospensione dei servizi, effettuata per due settimane, essendo la presunta morosità relativa ad una fattura mai inviata, e chiedeva la liquidazione del relativo indennizzo di Euro 420,00. Infine, formulava domanda di indennizzo di Euro 97,00 per mancata risposta ai reclami, il primo dei quali verosimilmente effettuato il 15 dicembre 2012, appena ricevuta la prima fattura, e chiedeva il rimborso delle spese di procedura per Euro 300,00. Si riservava di agire per il risarcimento dei danni, per la risoluzione per inadempimento, per la restituzione degli importi fatturati in eccesso, oltre la corresponsione dell'importo di Euro 191,15 di cui alla nota di credito;

12) all'udienza di discussione del 25 luglio 2013, H3G, senza assunzione di responsabilità, formulava un'offerta transattiva di storno dell'insoluto e di indennizzo di Euro 500,00, non accettata dall'istante.

## **2. Motivi della decisione**

### **2.a. Sul rito**

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

E' infatti infondata, e viene rigettata, la preliminare eccezione di inammissibilità svolta da H3G in ordine alle domande di "indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali", di "risoluzione del contratto per inadempimento", e in ordine alle fatture n. 1374578088, 1374968702, 1375358940.

Dall'esame dei documenti, si evince infatti che tali domande non sono nuove, essendo state avanzate nella precedente fase obbligatoria, e precisamente nell'istanza di conciliazione, laddove l'utente ha lamentato la mancata applicazione delle tariffe convenute, chiedendo sia la liquidazione dell'indennizzo, sia il ricalcolo delle fatture emesse e di successiva emissione, e all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, laddove l'istante ha svolto domanda di risoluzione del contratto per inadempimento.

Tale ultima domanda, in ogni caso, non può essere accolta, essendo competenza dell'Autorità adita solo verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, ai sensi dell'art. 19.4 del Regolamento: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di

indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

Vengono invece dichiarate inammissibili, perché domande nuove, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione, le domande di liquidazione di indennizzo per ritardata attivazione di due servizi, avanzata per la prima volta nella memoria difensiva, e per attivazione di numero non richiesto, avanzata per la prima volta nella memoria difensiva di replica.

Questo premesso, si rileva che, ai sensi del citato art. 19 comma 4, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Viene dunque rigettata, perché inammissibile, la domanda svolta nell'istanza di definizione di risarcimento dei danni all'attività lavorativa.

In base a quanto sopra esposto e agli atti e ai documenti prodotti, l'oggetto della presente definizione è circoscritto al lamentato mancato rispetto delle condizioni contrattuali, alla sospensione dei servizi, alla mancata risposta ai reclami, e alla eventuale condanna dell'operatore al pagamento di indennizzi, ove riscontrati gli eventuali inadempimenti.

## **2.b. Nel merito**

### **2.b.1. Sul mancato rispetto delle condizioni contrattuali**

L'istante lamenta nell'istanza di conciliazione prima e di definizione poi il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, ovvero addebiti non conformi alle tariffe convenute e chiede la liquidazione di un indennizzo, oltre il ricalcolo delle somme dovute e la restituzione di quanto percepito in eccesso da H3G.

E' in atti la Proposta di Abbonamento 3 Business sottoscritta dall'istante il 30 ottobre 2012, con piano tariffario Pro 800 (al canone mensile in promozione di Euro 25,00) e due terminali acquistati a rate di Euro 14,30 mensili l'uno. Sono altresì in atti le “richieste di recupero numero telefonico per cliente 3”, del 30 ottobre 2012, con cui l'istante ha autorizzato l'operatore a trasferire i due numeri di telefono di cui era già intestatario (XXXXX52999 e XXXXX53740) ai due nuovi numeri (XXXXX68335 e XXXXX55967).

Sostiene l'utente che le fatture emesse da H3G contenevano addebiti non conformi al profilo tariffario e relativi sia alle numerazioni che avrebbero dovuto essere provvisorie, sia a numerazioni mai richieste.

L'operatore deduce la correttezza degli importi addebitati nella pendenza del processo di sovrascrizione dei numeri, e di aver emesso nota di credito per gli importi addebitati in eccesso una volta completato il processo di portabilità.

Sulla base dei documenti in atti risulta che H3G avrebbe dovuto procedere ad una operazione di portabilità dei vecchi numeri dell'utente sulle due nuove numerazioni ed applicare il piano tariffario Pro 800.

Dall'esame delle fatture e dalle stesse dichiarazioni di H3G emerge che l'operatore non ha tempestivamente provveduto all'operazione di sovrascrizione ed ha attivato nuove numerazioni, addebitandone i canoni e i costi di bollo e TCG, salvo poi effettuare uno storno con la nota di credito.

Non essendo possibile stabilire la correttezza della fatturazione effettuata, avendo entrambe le parti prodotto una documentazione contabile parziale e incompleta, la domanda di indennizzo per mancato rispetto delle condizioni contrattuali viene rigettata.

Vengono invece accolte le domande di storno e di restituzione degli importi addebitati sul conto corrente, nei limiti che seguono.

Dall'esame delle fatture, si evince:

- Fattura n. 1284532170 di Euro 248,28

Risultano addebiti per canoni del mese di novembre 2012 per quattro numerazioni, due originarie, una nuova su cui avrebbe dovuto essere migrato uno dei due numeri originari, una non di titolarità dell'utente, né prevista nel contratto (la n. XXXXX00789). Non sono pertanto dovuti, e dovranno essere stornati dal totale, gli importi inerenti la numerazione non richiesta (Euro 24,99) e gli importi addebitati per canoni della nuova utenza (Euro 54,65), essendo responsabilità di H3G non aver provveduto a completare il processo di sovrascrizione del numero.

- Fattura n. 1374968702 di Euro 117,59

Risultano addebiti per canoni del mese di febbraio 2013 per tre numerazioni, una originaria, una nuova su cui avrebbe dovuto migrare l'altro numero originario, una non di titolarità dell'utente, né prevista nel contratto (la n. XXXXX05623). Non sono pertanto dovuti, e dovranno essere stornati dal totale, gli importi inerenti la numerazione non richiesta (Euro 3,07) e gli importi addebitati per canoni della nuova utenza (Euro 31,48), essendo responsabilità di H3G non aver provveduto a completare il processo di sovrascrizione del numero.

- Fattura n. 1375358940 di Euro 103,17

Risultano addebiti per canoni del mese di marzo 2013 per tre numerazioni, due originarie, una non di titolarità dell'utente, né prevista nel contratto (la n. XXXXX05623). Dal totale di questa fattura dovranno pertanto essere stornati gli importi inerenti tale numerazione (Euro 0,30).

- Fattura n. 1374578088 di Euro 316,34

Di tale fattura, l'istante ha prodotto la sola prima pagina, non potendosi pertanto accertare se gli importi in essa addebitati per canoni fossero o meno dovuti. Viene tuttavia contestato l'addebito per traffico extra soglia (per Euro 182,20), il cui importo dovrà essere stornato, non avendo H3G dimostrato l'effettivo traffico generato, e non avendo prodotto il dettaglio relativo.

Concludendo: considerando l'importo già stornato di Euro 191,15 di cui alla nota di credito n.1390163532 di H3G, non specificamente imputabile a singole voci, l'operatore è tenuto a stornare dall'insoluto attuale la residua somma di Euro 105,54.

Risultano poi addebitati sul conto corrente dell'istante gli importi di Euro 96,02 in data 7 novembre 2012 (rif. Doc. n. 1283750823), di Euro 77,31 in data 10 dicembre 2012 (rif. Doc. n. 1284138481), di Euro 261,10 in data 7 febbraio 2013 (rif. Doc. n. 1374188171).

Non avendo prodotto le fatture di riferimento e non avendo quindi dimostrato l'effettiva debenza degli importi addebitati, si dispone che H3G provveda alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente in relazione ai citati documenti, applicando le tariffe e le promozioni all'epoca convenute e vigenti per gli addebiti relativi alle due sim per canoni, traffico, TCG e terminali e che provveda a rimborsare all'utente la differenza tra la somma incassata, che risulta essere di Euro 434,43 e quella che risulterà dovuta.

### **2.b.2. Sulla sospensione dei servizi**

L'utente lamenta inoltre l'illegittima sospensione del servizio telefonico delle due utenze aziendali effettuata il 15 febbraio 2013 e protrattasi per due settimane, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

L'operatore dichiara di aver proceduto alla sospensione dei servizi per morosità dell'istante ai sensi dell'art. 18.7 delle Condizioni generali di Contratto.

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

L'art. 5 della Delibera 173/07/CONS, come modificato dalla Delibera n. 95/08/CONS, stabilisce che: " Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: *a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione. Omissis*".

A prescindere dalla fondatezza, o meno, delle ragioni del mancato pagamento delle fatture contestate, nella fattispecie la sospensione è stata dunque illegittimamente effettuata, non avendo H3G informato l'utente con congruo preavviso, non potendosi ritenere tale un sms di disattivazione inviato pochi minuti prima della disattivazione stessa.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, , considerata la durata della sospensione delle due utenze business, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli articoli 2, 4.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo complessivo di Euro 420,00.

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

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami telefonici svolti, il primo dei quali effettuato il 15 dicembre 2012, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Sul punto, nulla viene dedotto dall'operatore, né è stata contestata la data del primo reclamo.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 23 della Carta Servizi), 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 *mancaza 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.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il primo reclamo è ragionevolmente avvenuto il 15 dicembre 2012, detratto il tempo utile alla risposta, e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (9 maggio 2013), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 100,00.

### **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'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, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra A. R. sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa 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 dalla sig.ra A. R. in data 13 maggio 2013.

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

- a) Euro 420,00 a titolo di indennizzo per la illegittima sospensione delle due utenze, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 100,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La società H3G è inoltre tenuta a:

- a) stornare dall'insoluto attuale dell'utente la somma di Euro 105,54;
- b) provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'utente in relazione ai documenti di cui in motivazione, rimborsando all'utente la differenza tra la somma incassata, che risulta essere di Euro 434,43 e quella che risulterà dovuta.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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.

Roma, 23 settembre 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto