

**DELIBERA N. 36/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**SANNINO [REDACTED] / H3G [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3 dicembre 2010;

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 l'istanza pervenuta in data 22/09/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/716/2010, con cui SANNINO [REDACTED] ha chiesto l'intervento del Corecom

Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G;

VISTA la nota del 29/09/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

UDITE le parti all'udienza del 15 novembre 2010;

VISTO l'atto recante "istanza di attività istruttoria ex art. 18 delibera 173/07/CONS" prodotta da H3G in data 24 novembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Svolgimento del procedimento.**

**1.a.** L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di H3G, rappresentando quanto segue:

- in data 01.07.2009 la società telefonica interrompeva – sia in entrata che in uscita – senza alcun motivo e/o preavviso, l'utenza telefonica mobile, causando gravi danni alla attività di attrice e conduttrice televisiva svolta dall'utente, in quanto l'utenza era utilizzata per motivi esclusivamente professionali;

- lo stesso 1.7.09 l'utente proponeva formale reclamo scritto, con lettera raccomandata e fax a mezzo legale, cui il gestore telefonico non forniva alcun riscontro;

- preso contatto con il customer care, questi informava l'utente che si sarebbe potuto procedere con la riattivazione del solo traffico dati previo pagamento anticipato della somma di € 360,00, che l'utente versava a mezzo bonifico bancario in data 2.7.09;

- il servizio voce non veniva riattivato, neppure a seguito di ulteriori 2 solleciti inoltrati dall'utente a mezzo customer care.

L'utente chiedeva pertanto, con l'istanza di definizione:

*“il risarcimento richiesto in fase di conciliazione (5.000 euro, n.d.e.), l'annullamento di ogni e qualsiasi illegittima richiesta del gestore telefonico e che lo stesso interrompa le sue illegittime attività di richiesta di somme non dovute dalla sottoscritta che non ha alcuna morosità con il gestore”.*

All'udienza ex art. 16, comma 4 del Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, fissata per il giorno 15.11.2010:

- l'utente si riportava ai propri scritti difensivi, dichiarando che l'utenza in questione era *“relativa ad una carta prepagata e in quanto tale priva di contratto e di fatture”*; l'unico contratto esistente, era relativo *“all'uso dell'apparato dato in utilizzo e di cui si è ancora in attesa che venga ritirato dal gestore”*. Dichiarava altresì *“di essere migrato verso Tim, ma di non ricordare la data, orientativamente verso novembre 2009, e che successivamente, in data 6.4.2010 – nonostante pendesse la presente controversia – è pervenuta una illegittima richiesta di pagamento per somme già prepagate e che non è mai stata riattivata l'utenza in questione”*. L'utente contestava quindi il mancato deposito, da parte del gestore, della documentazione istruttoria e probatoria richiesta dal Corecom con nota del 29.09.2010.

- La società H3G dichiarava *“che l'utente è migrato verso altro gestore in data 27.11.2009; precisa, nel merito, che il rapporto in questione è un abbonamento con comodato dell'apparato; l'utenza risulta essere stata sospesa, in uscita, in data 1.7.09, giorno in cui, rilevato un traffico elevato rispetto all'usuale, ed è stato chiesto all'utente di effettuare un versamento in acconto e di verificare se avesse effettivamente effettuato il traffico. L'utenza è stata riattivata il giorno 2.7.2009, ed è stata regolarmente utilizzata dall'utente sino al giorno della migrazione, tanto è che nel periodo 1.9.2009 – 31.10.2009 è stato generato traffico sia per chiamate nazionali, che per traffico internet e sms, come da fattura n. █████ del 15.11.2009 spedita alla cliente per complessivi € 348,94; precisa che l'utente non ha provveduto alla restituzione del terminale e degli accessori concessi in comodato; osserva che la documentazione di quanto affermato è stata spedita e messa a disposizione di questa autorità e dell'utente nelle date del 2 e 3 novembre 2010 e che comunque l'utente non ha fornito alcuna prova del contratto che sostiene di avere sottoscritto con H3G”*. In rito, eccepiva l'inammissibilità del procedimento di definizione, per essere lo stesso stato instaurato oltre il termine di sei mesi dall'udienza di conciliazione tenutasi il 22.1.2010, ed in quanto alla successiva udienza del 21.9.2010 il rappresentante di H3G, avv. █████ Scrocca, munito di regolare procura, era stato *“ingiustamente allontanato”*.

- L'utente replicava, nel merito, contestando gli importi richiesti dal gestore; affermava che la *“fattura, inviata all'utente in data 6.4.2010 risulta emessa per un importo di € 305,74 come richiesto con lettera raccomandata del 6.4.2010 all'utente, pur in presenza di un regolare tentativo di conciliazione che denota l'unico fine e volontà del gestore e cioè quello di impossessarsi di somme non dovute e peraltro già pagate con bonifico preventivo del 2.7.2009, tanto che l'utente ancor prima di rivolgersi all'Associazione █████ ha inviato in data 1.7.2009 lettera di un avvocato che risulta agli atti dell'Ug – punto 2 degli allegati – inviata al numero fax █████ e al numero █████, trasmissioni di cui esiste regolare ricezione*

*da parte del gestore. Il c.d. traffico elevato è stato rilevato senza mai darne comunicazione all'utente che si è vista cessare il servizio telefonico pubblico in entrata ed in uscita e nella trasmissione dati, contrariamente a quanto sostenuto dal gestore, violando peraltro tutte le normative emanate dall'autorità garante delle comunicazioni in materia di interruzione di servizio telefonico". In rito, l'utente contestava le eccezioni di inammissibilità della procedura di definizione "in quanto, come ben noto agli uffici competenti, per un disagio postale documentato ed agli atti, la convocazione fissata e citata da controparte del 22.1.2010 è stata ricevuta tardivamente e comunque successivamente al 22.1.2010, motivo per cui il Corecom ha correttamente e legittimamente riconvocato le parti per una successiva udienza a cui il gestore H3G non ha fornito alcuna documentazione giuridicamente legittima attestante la necessaria prevista delega".*

*- H3g precisava ulteriormente che la lettera/reclamo dell'avv. Petrone non risulta ricevuta da H3G né vi è evidenza in tal senso agli atti del presente procedimento".*

*Il Legale Istruttore esibiva quindi ad H3G l'avviso di ricevimento della raccomandata inviata all'utente e relativa alla convocazione dell'udienza di conciliazione del 22.1.2010, ricevuta dall'utente solo in data 29.1.2010. H3G, preso atto della circostanza, rinunciava quindi all'eccezione sopra proposta in relazione al verbale 21.1.2010. Precisava inoltre che "l'avv. Scrocca presenziava l'udienza del 21.9.2010 in forza di procura depositata presso questo ufficio, ritenuta valida e sufficiente a consentire la presenza del gestore in tutte le udienze di conciliazione e di definizione che presso questa autorità si sono tenute precedentemente e successivamente".*

*Infine, la Società H3G - per spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità - "ritenuto che ammesso e non concesso la pretesa e non provata sospensione dell'utenza per un periodo di circa 5 mesi (1.7.2009 - 27.11.2009), vista la carta dei servizi e l'indennizzo ivi previsto pari a circa € 6,00 per giorno di sospensione, anche senza considerare i massimali previsti nella medesima carta, propone all'utente lo storno dell'attuale insoluto pari ad € 416,34 di cui € 348,94 per la fattura sopra citata ed € 110,60 per la fattura n. ██████ scaduta il 15.2.2010, nonché indennizzo per € 200,00; (omissis) il tutto a fronte della restituzione, entro 30 giorni da oggi, del terminale e degli accessori concessi in comodato e non ancora restituiti".*

*L'utente non accettava la proposta "in quanto priva di alcuna legittima richiesta, poiché gli importi fatturati sono ignoti e disconosciuti dall'utente, l'apparato telefonico ed i suoi accessori sono stati messi immediatamente a disposizione del gestore il cui call center ha preannunziato il ritiro a mezzo loro corriere e/o incaricato e comunque al fine di evitare squallide strumentalizzazioni, verrà immediatamente inviato a mezzo raccomandata a.r. entro i prossimi 7 giorni*

*dall'utente Sannino, direttamente all'Ufficio Legale"; affermava inoltre di non ritenersi soddisfatta dalla proposta "anche in funzione dei danni subiti alla sua attività professionale e degli abusi del gestore H3G a danno dei suoi diritti previste dalle norme di tutela dei consumatori emanate per legge da AgCom".*

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non raggiungevano un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. Considerazioni in rito.**

#### **2.a.1. Sull'ammissibilità dell'istanza di definizione.**

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

Invero, sull'eccezione di inammissibilità del procedimento proposta da H3G ad udienza di definizione del 15.11.2010, si osserva, da un lato, che lo stesso gestore – preso atto della tardiva convocazione dell'utente per l'udienza di conciliazione del 21.1.2010 - ha rinunciato al motivo relativo alla proposizione oltre il termine di sei mesi dalla predetta udienza; d'altro lato, in relazione a quanto eccepito da H3G relativamente all'"*ingiusto allontanamento*" del proprio legale - avv. █████ Scrocca - dall'udienza del 21.9.2010, si rileva la genericità dell'eccezione, formulata per la prima volta in sede di udienza di definizione e non suffragata e supportata da alcun ulteriore elemento idoneo a confutare quanto accertato dal Conciliatore in sede di udienza di conciliazione, e cioè il difetto di idonea procura.

L'istanza di definizione deve pertanto essere dichiarata ammissibile.

#### **2.a.2. Sulla domanda di "risarcimento".**

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

Pertanto, la domanda di "*risarcimento*" proposta dall'utente deve correttamente interpretarsi come domanda di condanna del gestore al pagamento di un

indennizzo previsto dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità, in conseguenza dei fatti prospettati nel presente procedimento e delle specifiche doglianze dell’utente.

### **2.a.3. Sulle memorie e documenti prodotti dalle parti.**

Quanto prodotto da H3G in data 3.11.2010 deve ritenersi inammissibile in quanto tardivo rispetto al termine a tal fine concesso con nota di questo Corecom del 29.9.2010 (30 giorni dalla ricezione della nota, avvenuta in pari data 29.9.2010); di essa, pertanto, e delle eventuali eccezioni e difese in essa contenute, non può tenersi conto ai fini della decisione della presente procedura di definizione.

Parimenti, essendo tardiva ed inammissibile la produzione di H3G, anche la successiva produzione dell’utente, pervenuta al Corecom il 4.11.2010, ed a valere quale replica alle deduzioni del gestore, deve ritenersi inammissibile ed inutilizzabile ai fini della decisione. Stesso vale a dirsi per ogni produzione documentale successiva inviata dall’istante.

### **2.a.4. Sull’istanza di attività istruttoria di H3G.**

In data 24 novembre 2010, H3G ha inviato a mezzo fax al Corecom una “istanza di attività istruttoria ex art. 18 delibera 173/07/CONS”, in cui si chiede al Corecom di disporre, alternativamente, *“a) l’utilizzabilità delle memorie e dei documenti già dalle parti depositati (concedendo termine alle parti stesse per replica alle contrarie deduzioni); b) l’acquisizione di ogni documento in possesso delle parti ed inerente il rapporto contrattuale insorto tra le stesse onde consentire l’esatta definizione della fattispecie oggetto di contestazione”*. Ciò sul presupposto, esposto nell’istanza, della *“contraddittorietà delle dichiarazioni rese dalle parti in ordine dall’oggetto del contenzioso”* e della *“assenza di difese scritte e di documentazione a sostegno delle affermazioni rese”*.

Si ritiene di disattendere la richiesta. Le parti, infatti, hanno avuto ambedue a disposizione un ampio termine per le produzioni documentali e le relative repliche, entro il quale non hanno ritualmente depositato alcun documento. Non esistono, né sono stati dedotti, motivi per procedere ad una rimessione in termini e si ritiene in ogni caso che il Corecom abbia sufficienti elementi per decidere sul petitum come cristallizzato dagli atti e documenti versati in atti.

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

### **2.b.1. Sulla sospensione del servizio senza preavviso.**

L'utente ha lamentato la sospensione senza preavviso del servizio - sia in entrata che in uscita - in data 1.7.2009, e la mancata riattivazione nonostante il pagamento (anticipato) della somma di € 360,00 in data 2.7.2009, a tal fine richiesta dal gestore tramite customer care cui l'utente si era prontamente rivolto.

H3G non ha fornito la prova di avere inviato all'utente il preavviso di sospensione; all'udienza di definizione del 15.11.2010 ha dichiarato (con ciò superando ogni dubbio e contestazione relativamente alla lamentata sospensione) che *“l'utenza risulta essere stata sospesa, in uscita, in data 1.7.09, giorno in cui, rilevato un traffico elevato rispetto all'usuale, ed è stato chiesto all'utente di effettuare un versamento in acconto e di verificare se avesse effettivamente effettuato il traffico. L'utenza è stata riattivata il giorno 2.7.2009, ed è stata regolarmente utilizzata dall'utente sino al giorno della migrazione, tanto è che nel periodo 1.9.2009 – 31.10.2009 è stato generato traffico sia per chiamate nazionali, che per traffico internet e sms, come da fattura n. [REDACTED] del 15.11.2009 spedita alla cliente per complessivi € 348,94”*.

L'avvenuto distacco della linea è pertanto da ritenere pacifico. Altrettanto non può invece dirsi con riferimento alla dedotta riattivazione e all'avvenuta generazione di traffico da parte dell'istante, circostanze che, essendo state espressamente contestate dall'utente, vincolavano H3G a suffragarle con specifici mezzi di prova. H3G tuttavia non ha prodotto alcuna documentazione probatoria a sostegno di quanto asserito, e cioè che l'utenza sarebbe stata riattivata il giorno 2.7.2009 e che, a seguito della riattivazione, l'utenza sia stata utilizzata ed abbia generato traffico.

Quanto all'avvenuto distacco della linea, si osserva che non risulta adempiuto, da parte dell'operatore di comunicazioni, l'obbligo del preavviso di sospensione previsto dall'art. 5 Delibera AgCom 173/07/CONS. In mancanza di prova della ricezione del preavviso di sospensione – il cui onere incombe su H3G - la sospensione del servizio del 1.7.2009 deve pertanto ritenersi illegittima, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 24 della Carta Servizi H3G, in € 6,00/pro die, per ogni giorno di indebita sospensione.

Dies a quo per la liquidazione dell'indennizzo è pertanto la data del 1.7.09, di sospensione del servizio; dies ad quem deve ritenersi la data in cui l'utente è migrato verso altro gestore (Tim).

Al proposito, può ragionevolmente individuarsi tale giorno con la data del 27.11.2009, indicata dal gestore; l'utente ha infatti dichiarato di essere migrato

verso Tim *“orientativamente verso novembre 2009”*, pur senza *“ricordare la data”* esatta.

E' preciso onere dell'utente, circoscrivere temporalmente i fatti dedotti e da cui potrebbe discendere il diritto alla corresponsione di un indennizzo; nella fattispecie, pertanto, poiché le dichiarazioni rese dalle parti in udienza si confermano sostanzialmente tra loro, ai fini del computo del dies ad quem sarà considerata la data del 27.11.2009.

Il calcolo da effettuare è dunque il seguente: - sospensione dal 1.7.2009 al 27.11.2009 = gg. 149 = € 6,00 x gg. 149 = € 894,00.

### **2.b.2. Sulle ulteriori doglianze e domande dell'utente.**

Come rilevato (v. *supra sub 2.a.2.*), la domanda di *“risarcimento del danno”* proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi quale domanda di condanna del gestore telefonico al pagamento degli indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, in conseguenza dei fatti prospettati nel presente procedimento e delle specifiche doglianze dell'utente.

A tal fine occorre prendere in considerazione quanto dedotto dall'utente relativamente alla mancata risposta al reclamo del 1.7.09, asseritamente inoltrato, tramite legale, a mezzo raccomandata a.r. ed a mezzo fax.

Il gestore ha contestato che la lettera del legale *“non risulta ricevuta da H3G né vi è evidenza in tal senso agli atti del presente procedimento”*.

Al riguardo, occorre considerare che alcuna domanda di indennizzo è stata espressamente proposta dall'utente in relazione alla mancata risposta al reclamo del 1.7.09, e ciò nonostante l'invito di questo Corecom Lazio con nota del 29.9.2010, con cui si chiedeva all'utente di specificare *“il dettaglio delle somme ritenute dovute a titolo di indennizzo, con specifica imputazione a ciascuna del contratto o della carta servizi, nonché alle delibere AgCom che si assumono violate”*; che, tuttavia, anche a voler ritenere tale domanda implicitamente contenuta nella doglianza relativa alla mancata risposta e diretta conseguenza della stessa, occorre altresì rilevare al riguardo, che nella specificazione dei motivi posti a sostegno della richiesta *“risarcitoria”* per € 5.000 indicati in sede di proposizione dell'istanza di conciliazione, la stessa utente ha fatto riferimento ai danni (rectius: al disagio) subiti in conseguenza della indebita sospensione del servizio, senza neppure accennare alla mancata risposta al reclamo. L'utente, inoltre, si è limitato a depositare copia della sola lettera a firma del legale, senza depositare né la copia dell'avviso di ricevimento della raccomandata, né la copia



dell'avviso di ricevimento del fax, asseritamente inviati ad H3G, che ne ha contestato la ricezione.

La domanda di pagamento di un indennizzo, in conseguenza della mancata risposta al reclamo scritto del 1.7.09, deve pertanto essere rigettata.

Quanto al reclamo inoltrato dall'utente a mezzo customer care il giorno stesso della sospensione, deve ritenersi che il gestore abbia fornito adeguata risposta, sempre a mezzo del servizio customer care, tanto che, a seguito delle istruzioni ivi ricevute, l'utente ha provveduto il giorno successivo (2.7.09) ad effettuare il bonifico dell'importo richiesto.

L'utente ha altresì richiesto, con l'istanza di definizione, *“l'annullamento di ogni e qualsiasi illegittima richiesta del gestore telefonico e che lo stesso interrompa le sue illegittime attività di richiesta di somme non dovute dalla sottoscritta che non ha alcuna morosità con il gestore”*.

Anche in tal caso l'utente ha ommesso di adempiere l'onere probatorio sullo stesso gravante di specificare e documentare le somme di cui ha chiesto lo storno, e ciò nonostante preciso invito di questo Corecom Lazio contenuto nella nota del 29.9.2010 con cui chiedeva *“copia delle fatture contestate, con precisa indicazione degli importi ritenuti non dovuti, di cui si chiede lo storno”*. L'utente ha bensì dedotto, in sede di udienza di definizione, che l'utenza in questione era *“relativa ad una carta prepagata e in quanto tale priva di contratto e di fatture”*; ma avrebbe dovuto e potuto depositare copia del contratto di comodato dell'apparato (l'unico contratto esistente, secondo le dichiarazioni dell'utente), copia delle relative fatture e, soprattutto, copia delle richieste di pagamento ricevute da H3G e che contenevano, presumibilmente, le somme di cui ha chiesto lo storno.

Anche tale domanda deve pertanto essere rigettata.

### **2.b.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.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti; della condotta tenuta da entrambe le parti a seguito della nota del Corecom Lazio del 29.9.2010; nonché della proposta transattiva formulata da H3G in udienza di definizione, di poco inferiore a quanto dalla stessa dovuto in base alla Carta Servizi, si ritiene congruo l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/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 dalla sig.ra SANNINO [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla sig.ra SANNINO [REDACTED] un importo omnicomprensivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00);

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra SANNINO [REDACTED] in data 22.9.2010.

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:

- Euro 894,00 (ottocento novantaquattro/00) a titolo di indennizzo da indebita sospensione del servizio.
- Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 1.044,00= (Euro mille quarantaquattro /00), oltre interessi legali sulla somma riconosciuta a titolo di indennizzo, calcolati 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'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto