

DELIBERA N. 37/10/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Sig. █████ COPPOLA / H3G █████ / ONE ITALIA █████

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'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");

VISTE le due distinte istanze pervenute in data 31 marzo 2010, rispettivamente rubricate al Protocollo n. LAZIO/D/229/2010 e LAZIO/D/230/2010, con cui il sig. █████ Coppola ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società One Italia █████ (di seguito, per brevità, anche denominata "ONE ITALIA") e la società H3G █████ (di seguito, per brevità, anche denominata "H3G");

VISTA la nota del 7 aprile 2010 con cui il Corecom Lazio, previa riunione dei procedimenti, 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;

VISTA la nota del 5 maggio 2010 con la quale la società H3G [REDACTED] ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

VISTA la nota del 12 maggio 2010 con la quale il sig. [REDACTED] Coppola ha presentato le integrazioni e le repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota del 3 agosto 2010 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 9 settembre 2010;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 9 settembre 2010;

VISTA la nota del 20 settembre 2010, con cui il Corecom Lazio ha richiesto alle parti una specifica e ulteriore produzione documentale;

VISTE le note e i documenti depositati dalle parti in adempimento della nota Corecom Lazio del 20 settembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

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

1) il 7 agosto 2009 l'istante acquistava sul sito online "Negozio 3" tre telefoni Sony Ericsson W960i, venduti in bundle ad una nuova USIM, al prezzo di Euro 49,00 ciascuno, oltre le spese di spedizione, il tutto per un totale di spesa complessivo di Euro 155,00;

2) a seguito della conferma dell'ordine e dell'invio della documentazione richiesta per l'attivazione delle USIM, oltre che della conferma dell'avvenuto pagamento dell'importo di Euro 155,00 a mezzo della carta ricaricabile PostePay, il successivo 10 agosto 2009 il servizio clienti di H3G comunicava telefonicamente all'istante l'annullamento dell'ordine per indisponibilità dei prodotti. Identica comunicazione perveniva via e mail da shoptre.it, dominio gestito dalla società One Italia;

3) alla richiesta di chiarimenti circa l'annullamento dell'ordine (annullamento che, riferisce l'istante, riguardò i numerosi utenti che nei giorni 5-8 agosto 2009 avevano effettuato il medesimo acquisto), H3G attribuì la responsabilità dell'accaduto alla società One Italia [REDACTED], che, come già detto, gestisce il dominio shop3 con cui venne effettuato l'ordine;

4) la società One Italia, in risposta alla richiesta di chiarimenti, precisò: "Se gli ordini effettuati sono superiori alle scorte di magazzino vengono annullati con opportuna

comunicazione. Durante il fine settimana, essendo chiuso il magazzino, non è possibile fare una stima delle giacenze. Per questo la vendita iniziata di venerdì è continuata il sabato e la domenica”. Circostanza, prosegue l’istanza, non vera, in quanto la vendita dei telefoni era cominciata il mercoledì 5 agosto;

5) con l’istanza di definizione nei confronti di One Italia (prot. n. 229/2010), il sig. ██████ Coppola ha chiesto quindi la fornitura di n. 3 telefoni Sony Ericsson W960i al costo di Euro 49,00 ciascuno ovvero, in mancanza, la fornitura di n. 3 telefoni di pari caratteristiche e no lock, oltre l’attivazione di n. 3 USIM H3G;

6) con l’istanza di definizione nei confronti di H3G (prot. n. 230/2010), oltre ad avanzare le identiche domande di fornitura dei terminali e delle USIM, il sig. Coppola ha inoltre chiesto un indennizzo per la mancata risposta alla raccomandata inviata in data 25 agosto 2009, in base alla Carta servizi, dal giorno 12 ottobre 2009 fino alla data di definizione della controversia, quantificabile in Euro 6,00/giorno;

7) trattandosi di controversie con profili omogenei, il Corecom ne disponeva la riunione ai sensi dell’art. 18 comma 4 del Regolamento;

8) con lettera fax del 3 maggio 2010, il sig. ██████ Coppola comunicava al Corecom di aver raggiunto con la società One Italia un accordo transattivo (che allegava) e di voler invece proseguire il contenzioso in essere con H3G, non avendo da questa ricevuto alcuna offerta;

9) con memoria del 5 maggio 2010, H3G precisava di aver dato più volte riscontro alle richieste dell’utente, anche mediante posta elettronica, e deduceva l’infondatezza del reclamo dell’istante, non essendosi perfezionato alcun contratto tra H3G e il sig. ██████ Coppola, in quanto “a ridosso dell’ordine di acquisto effettuato – ed a valle dei controlli di disponibilità di magazzino dei prodotti, come indicato nello stesso sito, 3 ha infatti reso noto al sig. Coppola di non poter accettare la proposta contrattuale”. Precisava infine di aver tentato più volte, senza esito, di trovare una soluzione bonaria alla vicenda e formulava una proposta transattiva;

10) con memoria del 12 maggio 2010, il sig. ██████ Coppola contestava le deduzioni di H3G, sia in ordine ai riscontri al reclamo, sia in ordine alla infondatezza del reclamo, essendosi il contratto perfezionato con la ricezione della conferma dell’ordine di acquisto, sia infine in ordine ai ripetuti tentativi di trovare una definizione bonaria della vicenda. Precisava pertanto nella memoria le sue richieste di: 1) fornitura di n. 3 telefoni Sony Ericsson W960i al prezzo di Euro 49,00 ciascuno, oppure di n. 3 telefoni di pari caratteristiche, no lock; 2) attivazione di n. 3 USIM in abbinamento ai tre telefoni; 3) indennizzo per la mancata risposta al reclamo quantificabile in Euro 6,00 al giorno dal 12 ottobre 2009 alla conclusione della controversia;

11) all’udienza di discussione, il sig. ██████ Coppola precisava che, in mancanza della fornitura dei terminali e delle USIM di cui ai punti 1) e 2) della memoria, era disponibile ad accettare un importo di Euro 550,00 per tre, quindi complessivi Euro 1.650,00 e quantificava fino alla data dell’udienza l’indennizzo per la mancata risposta al

reclamo in Euro 1.992,00. Precisava infine che H3G è stata sanzionata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per la condotta commerciale descritta con provvedimento n. 21148/2010. H3G, per spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, controproponeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 750,00, che non veniva accettato dall'istante.

2. Motivi della decisione

2.a. Considerazioni preliminari.

Preliminarmente si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili ed ammissibili.

Data l'identità della fattispecie oggetto delle istanze di definizione proposte nei confronti delle società One Italia [REDACTED] e H3G [REDACTED], ai sensi dell'art. 18, comma 4 del Regolamento, il Corecom ha disposto la riunione dei procedimenti.

In pendenza dei procedimenti, il sig. [REDACTED] Coppola ha comunicato di aver raggiunto una transazione con la società One Italia e di voler proseguire il contenzioso con la società H3G. In ragione di quanto appena esposto, e preso atto dell'intervenuta transazione con la società One Italia, si dichiara pertanto cessata la materia del contendere tra il sig. [REDACTED] Coppola e la società One Italia [REDACTED].

2.b. Nel merito

Oggetto della presente definizione è dunque l'istanza svolta dal sig. [REDACTED] Coppola nei confronti della società H3G, diretta ad ottenere da quest'ultima la fornitura di tre telefoni Sony Ericsson W960i al prezzo di Euro 49,00 ciascuno, oppure di tre telefoni di pari caratteristiche, no lock, con attivazione di tre USIM in abbinamento ai tre telefoni e un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in conseguenza dell'inadempimento da parte di H3G di un contratto di compravendita a distanza realizzato tramite la rete internet.

Deve premettersi che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito, per brevità, "Antitrust") ha affrontato, nella sua adunanza del 19 maggio 2010, la questione riguardante la promozione – posta in essere da H3G attraverso i propri siti internet *www.tre.it* e *www.shoptre.it* dal 5 al 25 agosto 2009 – della vendita di cellulari attraverso informazioni incomplete rispetto all'effettiva disponibilità dei beni pubblicizzati.

Con la delibera n. 21148/2010 l'Antitrust ha stabilito:

a) che la diffusione, sui siti *www.tre.it* e *www.shoptre.it*, di informazioni inesatte, o comunque incomplete, relativamente alla disponibilità, ai tempi di consegna e alle condizioni di acquisto dei prodotti, nonché all'esercizio della garanzia convenzionale e del diritto di recesso e alle modalità di inoltro dei reclami, rappresenta una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo;

b) di vietare l'ulteriore diffusione di detta pratica commerciale scorretta;

c) di irrogare a H3G una sanzione amministrativa pecuniaria di euro 40.000,00;

d) di non poter imputare a H3G la frapposizione di ostacoli non contrattuali, onerosi e sproporzionati, all'esercizio del diritto di recesso, mediante l'adozione di comportamenti dilatori a fronte delle richieste dei clienti di rimborso delle somme pagate.

Ed è in questo quadro che si colloca la domanda proposta dal Sig. Coppola che viene oggi all'esame per la sua definizione.

Procediamo con ordine.

2.b.1. Sulla domanda di fornitura degli apparati.

Relativamente a questo primo aspetto, occorre preliminarmente evidenziare che l'istante ha lamentato l'inadempimento contrattuale – ovvero la mancata fornitura dei tre telefoni Sony Ericsson W960i e delle usim ad essi collegate – sia nei confronti di H3G sia di One Italia, in quanto la procedura di acquisto on line era stata effettuata passando dal dominio tre.it al dominio shoptre.it, gestito appunto dalla società One Italia. In corso di procedimento, poi, l'utente ha raggiunto un accordo transattivo con la One Italia (cfr. transazione intervenuta tra le parti in data 26 aprile 2010 e acquisita agli atti), nei cui confronti è pertanto cessata la materia del contendere.

Questo premesso, si osserva ancora che, emerge chiaramente dai documenti agli atti, il contratto di compravendita oggetto della controversia è stato stipulato con One Italia che “*gestisce gli ordini di acquisto via web*” di H3G (cfr. memoria H3G del 4/5/2010, pagina 2). Circostanza affatto rilevante e ben conosciuta dall'istante che – come emerge dal documento n. 6 del suo fascicolo di parte – “*leggendo le condizioni di acquisto ... [è] venuto a conoscenza del fatto che stav[a] concludendo un acquisto con la One Italia* [redacted]”. Ed è proprio con One Italia che l'utente ha raggiunto l'accordo transattivo sui fatti di causa ricevendo la somma di euro 400,00= (quattrocento/00) “*a saldo e stralcio di ogni diritto e pretesa*” comunque dipendente dall'istanza di definizione.

Siamo dunque di fronte ad un negozio giuridico che si è effettivamente perfezionato tra il sig. Coppola e One Italia che gestiva l'ordine in nome e per conto di H3G.

Sostiene H3G che il contratto si perfezionerebbe solo con la materiale ricezione della merce da parte del cliente e che la conferma via web sarebbe semplicemente “quella di ricezione e sottomissione all'ordine della proposta”. Nella fattispecie, dunque non si sarebbe perfezionato alcun contratto, in quanto “a ridosso dell'ordine di acquisto effettuato, ed a valle dei controlli di disponibilità di magazzino dei prodotti...” H3G avrebbe reso noto all'istante di non poter accettare la proposta contrattuale. Tale tesi non può essere accolta, in quanto, ai sensi dell'art. 1326 cod. civ. “il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte”. Nella fattispecie, dunque, il contratto si è concluso il 7 agosto 2009, ovvero il giorno in cui il sig. [redacted] Coppola ha avuto conoscenza dell'accettazione da parte dell'operatore della sua proposta di acquisto. La successiva comunicazione di annullamento dell'ordine d'acquisto per

indisponibilità del bene non costituisce infatti una revoca dell'accettazione, bensì una mancata esecuzione del contratto.

Occorre ora verificare se vi sia stato, o meno, un inadempimento contrattuale nella mancata fornitura degli apparati e se, parallelamente, possa ritenersi violato, da parte di H3G, l'obbligo contrattuale e regolamentare di fornire una adeguata risposta al reclamo.

In questa prospettiva, deve richiamarsi il disposto dell'art. 54 del Codice del Consumo, recante "*Esecuzione del contratto*", che, facendo espresso riferimento alle vendite a distanza, espressamente sancisce, al comma 2, che "*in caso di mancata esecuzione dell'ordinazione da parte del professionista, dovuta alla indisponibilità, anche temporanea, del bene o del servizio richiesto, il professionista, entro il termine di cui al comma 1, informa il consumatore, secondo le modalità di cui all'articolo 53, comma 1, e provvede al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura*". Norma in cui, effettivamente, sembra possibile sussumere la fattispecie in esame: è invero documentalmente provato agli atti che H3G in data 10/08/2009 "*comunicava l'annullamento per esaurimento del prodotto in magazzino*". Circostanza comunicata dal call center e successivamente confermata all'utente anche per e.mail in data 28/08/2009.

Tale circostanza, che rileva sotto il profilo dell'esecuzione delle prestazioni dedotte in contratto, deve essere letta alla luce delle ulteriori produzioni documentali fatte dalle parti a seguito della nota Corecom Lazio del 20 settembre 2010 – da cui si evince inequivocabilmente che la somma di euro 155,00, pur prenotata sulla carta di credito, non è mai stata effettivamente corrisposta dal Sig. Coppola.

Si ritiene pertanto che la fattispecie – per quel che rileva in questa sede, che com'è noto non ha la competenza funzionale ad occuparsi del risarcimento del danno eventualmente subito dal consumatore (v. art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti) – si esaurisca nell'ambito dell'articolo 54 del Codice Consumo, dal che consegue che si rigetta la domanda di fornitura dei terminali proposta nei confronti di H3G.

Ad abundantiam, e per mero tuziorismo giuridico, si rileva inoltre che sul punto l'istante aveva svolto la medesima domanda sia nei confronti di H3G sia di One Italia e che proprio con quest'ultima (che, ricordiamo, aveva concluso il contratto in nome e per conto di H3G) il sig. Coppola ha comunque raggiunto un accordo transattivo.

2.b.2. Sulle altre richieste dell'utente.

Fermo quanto appena esposto a proposito della domanda di fornitura di apparati, ci si deve ora soffermare sull'indisponibilità dei beni oggetto della prestazione al fine di ravvisare se la detta indisponibilità possa essere, o meno, ritenuta "non imputabile" all'operatore di comunicazioni elettroniche.

Ed infatti, l'espressione "indisponibilità anche temporanea" prevista dall'art. 54 codice del consumo è certamente da ricondursi alla nozione di impossibilità della prestazione di cui all'art. 1256 c.c., con ciò intendendosi che le espressioni "mancata esecuzione" e "indisponibilità del bene o del servizio" si possano riferire alla sola ipotesi in cui l'indisponibilità sia dovuta a causa non imputabile al professionista: con le ovvie conseguenze di fatto e di diritto per l'ipotesi inversa, ovvero per l'ipotesi che la richiamata indisponibilità sia conseguenza di un comportamento doloso o colposo del professionista.

Deve dunque nuovamente richiamarsi la delibera n. 21148/2010 dell'Antitrust, che – come anticipato – ha correttamente delineato la fattispecie come una pratica commerciale scorretta, ritenendo viziata la fase di formazione del consenso, per via del fatto che l'utente è stato indotto in maniera ingannevole – attraverso informazioni inesatte, o comunque incomplete, relativamente alla disponibilità, ai tempi di consegna e alle condizioni di acquisto dei prodotti – ad assumere una decisione di carattere commerciale che non avrebbe altrimenti preso. È di solare evidenza che al ricorrente siano state fornite informazioni non veritiere in merito alle caratteristiche essenziali dell'offerta, tanto sotto il profilo della veridicità – dato che i prodotti non erano più disponibili – quanto in relazione ai tempi ed alle modalità di (presunta) consegna.

Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che l'indisponibilità del bene non possa essere considerata dovuta a causa non imputabile al professionista e che pertanto H3G sia da ritenere responsabile per il relativo disservizio, che deve essere valutato secondo equità e proporzionalità in relazione alle seguenti circostanze: i) l'esiguità della somma controversa (euro 155,00=); ii) la circostanza che la stessa somma non è mai stata effettivamente incassata da H3G; iii) il fatto che l'utente è una persona fisica; iv) l'evidenza che il disagio è stato estremamente limitato nel tempo; v) la fungibilità dei beni per cui è insorta la controversia; vi) la circostanza che comunque l'utente ha trovato ulteriore ristoro nella transazione conclusa per il medesimo oggetto con altro soggetto. Per tutto quanto sopra esposto, si ritiene equo stimare in euro 100,00 (cento/00) l'indennizzo da porre a carico del gestore telefonico per la lesione dell'altrui libertà negoziale effettivamente concretizzatasi a seguito dei fatti descritti.

2.b.3. Sulla gestione del reclamo.

Premesso quanto sopra, veniamo ora ad esaminare la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, da calcolarsi, secondo l'istante, in Euro 6 giornalieri a far data dal 12 ottobre 2009 sino alla definizione della presente controversia.

La stessa non può essere accolta nella sua interezza per le seguenti ragioni.

In primo luogo, il periodo di riferimento per il calcolo, se correttamente viene fatto decorrere dal 12 ottobre 2009 (decurtando i 45 giorni previsti per la risposta al reclamo a partire dalla data di ricezione della raccomandata – 27 agosto 2009), non può tuttavia essere protratto sino alla data di definizione della controversia, ma deve essere limitato –

conformemente all'orientamento dell'Autorità – al 31 marzo 2010, data in cui il sig. ██████ Coppola ha proposto l'istanza di definizione della controversia.

Tuttavia, deve ancora rilevarsi che, nella fattispecie, il sig. ██████ Coppola, sia pure in maniera irrituale, era stato reso edotto dall'operatore delle motivazioni che avevano portato all'annullamento dell'ordine di acquisto. E' lo stesso sig. Coppola che riferisce di essere stato contattato il 10 agosto dal Servizio Clienti 3 il cui operatore comunicava le motivazioni dell'annullamento dell'ordine e proponeva di tenere l'ordine in *stand by* in attesa di un ricarico della merce in magazzino; nei giorni successivi H3G inviava al sig. Coppola alcune mail, con le quali, vista la difficoltà di un contatto telefonico, chiedeva un recapito alternativo; il 28 agosto H3G confermava via email l'annullamento dell'ordine.

Considerato quindi che il reclamo svolto dall'istante è stato ricevuto da H3G il 27 agosto e che il 28 agosto H3G inviava una e-mail di conferma dell'annullamento dell'ordine d'acquisto; considerata la corrispondenza telefonica, gli sms e le e-mail intercorse che, seppure comunicazioni meramente formali e non esaustive, sono tuttavia previste come modalità di comunicazione dall'art. 16 della Carta Servizi; considerato che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito; considerato ancora che, come emerge al momento della proposizione della domanda di definizione, l'utente era certamente consapevole di aver sottoscritto un contratto con One Italia; concludendo, considerata tutta la fattispecie nel suo complesso e tenuto conto di tutti i motivi che si sono appena esposti in merito all'adeguatezza e alla proporzionalità dell'indennizzo, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 300,00 per l'inesatta gestione del reclamo.

2.c. Sulle spese della procedura.

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”* e che *“quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi”* vadano comunque *“rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”*.

Quanto alle spese della procedura svolta davanti al Corecom, pertanto, tenuto conto del grado di partecipazione di H3G al procedimento, tenuta presente la natura della controversia e l'esiguità del valore controverso – che avrebbe dovuto suggerire ad entrambe le parti il raggiungimento di una soluzione transattiva – e tenuto conto della

proposta transattiva formulata da H3G nel corso dell'udienza del 9 settembre 2010, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. Coppola sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO 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 della proporzionalità e tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITE la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

a) la cessazione della materia del contendere con la società One Italia [REDACTED] per intervenuta transazione tra le parti;

b) l'accoglimento parziale nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. [REDACTED] Coppola in data 31 marzo 2010 nei confronti della società H3G [REDACTED].

La società H3G è tenuta pertanto a riconoscere, mediante assegno bancario o bonifico emesso in favore del sig. [REDACTED] Coppola le seguenti somme:

- Euro 100,00 a titolo di indennizzo per lesione della libertà negoziale concretizzatasi a seguito della indisponibilità dei beni;
- Euro 300,00 a titolo di indennizzo per l'inesatta gestione del reclamo;
- Euro 50,00 a titolo di spese della procedura.

La somma stabilita a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, n sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto