

DELIBERA N. 42/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SZUMINSKI [REDACTED] / H3G [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 13/6/2011;

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 06/10/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/748/2010, con cui la Sig.ra SZUMINSKI [REDACTED] (d'ora in poi, per brevità, SZUMINSKI) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G [REDACTED] (d'ora in poi, per brevità, H3G);

VISTA la nota del 19/10/2010 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;

VISTA le memorie e i documenti depositati dalle parti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS;

UDITE le parti all'udienza del 11/01/2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La Sig.ra SZUMINSKI promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 29/03/2010 prot. N. 2242/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di H3G, lamentando la sospensione della linea telefonica mobile (servizi voce e internet), di tipo business, dal maggio 2009, senza preavviso e senza valida motivazione; l'addebito della somma, contestata, di € 3.059,44, non giustificato e non dovuto. Deduceva altresì di avere inviato numerosi reclami all'operatore, a mezzo email ed a mezzo raccomandata a.r., anche tramite legale. Chiedeva pertanto il ripristino dell'utenza. Contestualmente all'istanza di conciliazione, l'utente proponeva domanda di riattivazione urgente dell'utenza, ex art. 5 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS.

All'udienza del 15/6/2010, fissata per il tentativo di conciliazione, l'utente lamentava l'emissione di addebiti per traffico anomalo non riconosciuto e l'interruzione del servizio; chiedeva pertanto il ripristino dell'utenza, lo storno delle fatture contestate, nonché indennizzo per € 2.000,00. H3G proponeva lo storno parziale delle fatture con pagamento, a saldo e stralcio del 50% della somma complessivamente richiesta; l'utente non accettava la proposta, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

Con provvedimento temporaneo n. U390/10 del 22.6.2010, il Corecom Lazio accoglieva l'istanza di riattivazione urgente del servizio proposta dall'utente.

1.b. Successivamente, in data 06/10/2010, la sig.ra SZUMINSKI presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 748/2010, con la quale ribadiva quanto già dedotto e lamentato con l'istanza di conciliazione, aggiungendo che H3G non aveva ottemperato al provvedimento temporaneo di riattivazione urgente dell'utenza.

Concludeva chiedendo pertanto lo storno delle fatture emesse a far data dal 15.6.2009, il ripristino dell'utenza, un indennizzo per la mancata fruizione del servizio, oltre al rimborso delle spese di procedura.

1.c. Con memoria tempestivamente depositata, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, l'utente specificava le fatture di cui chiedeva lo storno e di cui produceva copia:

- fatt. n. [REDACTED] del 15.6.2009 per € 3.059,44, contestata per l'importo, in quanto riferita a traffico dati che, a detta di H3G, sarebbe stato effettuato contemporaneamente in Italia e all'estero;
- fatt. n. [REDACTED] del 15.7.2009 per € 12,91;
- fatt. n. [REDACTED] del 18.8.2009 per € 12,91;
- fatt. n. [REDACTED] del 15.9.2009 per € 12,91;
- fatt. n. [REDACTED] del 15.10.2009 per e 12,91;
- fatt. n. [REDACTED] del 15.11.2009 per € 12,91: tali ulteriori fatture sono state contestate dall'utente in quanto recanti addebiti per Tassa di Concessione Governativa, non dovuta dall'utente a seguito della impossibilità di fuire del servizio telefonico, illegittimamente sospeso da H3G a far data dal 22.5.2009;
- fatt. n. [REDACTED] del 15.12.2009 per € 570,60, contestata dall'utente in quanto relativa all'addebito del costo dell'apparecchio telefonico cellulare, mai utilizzato dall'utente a causa della sospensione della linea il giorno successivo all'espletamento della portabilità del numero, e per il quale aveva comunque già corrisposto la somma di € 300,00 oltre ad Iva.

L'utente depositava altresì copia dei reclami inviati:

- reclamo del 25.5.2009, relativo alla indebita sospensione della linea a far data dal 22.5.2009, ove dava atto che a seguito di precedente reclamo tramite call center, l'operatore riferiva che il motivo della sospensione risiedeva nello sviluppo di traffico dati anomalo dall'estero in data 16.5.2009;
- reclamo a mezzo raccomandata a.r. del 29.9.2009 del legale dell'utente, con cui si contesta l'effettuazione di traffico dati dall'estero, l'addebito del relativo importo, e si chiede il dettaglio del traffico addebitato;
- reclamo a mezzo raccomandata a.r. del 20.10.2009 a mezzo del legale dell'utente che chiede l'immediata riattivazione dell'utenza;
- reclamo a mezzo raccomandata a.r. del 11.2.2010, di contestazione della fattura [REDACTED] del 15.6.2009 per € 3.059,44 per traffico anomalo e non riconosciuto, nonché della fattura n. [REDACTED] del 15.12.2009 per € 570,60 per addebito del costo del telefono cellulare, non dovuto, oltre alla contestazione relativa alla sospensione del servizio a

far data dal 22.5.2009 ed alla successiva disattivazione della scheda Usim.

L'utente, infine, specificava l'indennizzo richiesto a seguito della indebita sospensione della linea - avvenuta in spregio alla previsione ex art. 18.4 Condizioni Generali di Contratto che prevede l'obbligo del preavviso, non rispettato dall'operatore – e della mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo di riattivazione urgente, per € 4.000,00 per mancata fruizione del servizio dal 22.5.2009; chiedeva il risarcimento del danno ulteriore per € 3.000,00; nonché il risarcimento del danno per ulteriori € 1.000,00 per mancata riattivazione del servizio nonostante l'ordine di riattivazione urgente; oltre al rimborso delle spese di procedura.

1.d. Anche H3G depositava – in data 8.11.2009, tempestivamente memoria e documenti ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, sui quali vi è contestazione dell'utente, in quanto i documenti sarebbero pervenuti incompleti.

La soluzione della questione dell'ammissibilità e della tempestività di tale deposito da parte di H3G è pregiudiziale all'esame della stessa, ed alla sua utilizzabilità ai fini della presente decisione. Invero, dalla copiosa documentazione in atti, emerge come H3G abbia tentato l'invio della memoria e dei documenti al n. di fax indicato dall'utente nell'istanza di definizione, e come tale invio sia stato solo parziale, a causa di un problema sulla predetta linea fax (i numerosi report di trasmissione depositati da H3G indicano *"interruzione di corrente"*; *"riagganciare o interruzione di linea"*; *"non risponde"*); H3G si è pertanto attivato autonomamente, inviando nella stessa data del 8.11.2009 la predetta documentazione all'indirizzo email indicato dall'utente nella propria memoria difensiva; tale invio è stato reiterato con fax e mail anche in data 15.11.2010 e 26.11.2010, su invito dell'utente e sebbene il termine fosse ormai scaduto. Con la memoria di replica del 18.11.2010, l'utente contestava nuovamente l'incompletezza dell'invio, chiedendo che il Corecom Lazio: rigettasse la documentazione ex adverso prodotta; dichiarasse H3G decaduta dalla facoltà di depositare i predetti documenti; dichiarasse la nullità e/o la irricevibilità dei documenti prodotti; dichiarasse H3G decaduta dalla facoltà di presentare repliche.

La produzione di H3G deve ritenersi tempestiva ed ammissibile: invero, da un lato, la mancata ricezione, da parte dell'utente, della totalità dei documenti inviati dall'operatore a mezzo fax, non è addebitabile ad H3G, come risulta provato dai numerosi tentativi e dai relativi report di trasmissione, che indicano un problema sulla linea fax dell'utente e/o sul servizio di somministrazione dell'energia elettrica che alimenta il funzionamento di tale fax; d'altro lato, l'operatore ha dimostrato di avere inviato i predetti documenti anche a mezzo email, attivandosi spontaneamente in tal senso nella stessa data del 8.11.2010, dunque tempestivamente rispetto al termine a tal fine concesso. E ancora: l'utente che aveva avuto contezza del fatto che presso il Corecom era stata depositata l'intera documentazione tempestivamente, avrebbe ben potuto attivarsi usando l'ordinaria diligenza.

Venendo al merito, con la propria memoria difensiva H3G – dopo aver descritto il contratto concluso dall'utente ed il profilo tariffario ad esso associato ("Zero 6 Pro" al canone mensile di € 24,00 che includeva determinate soglie di traffico voce, dati e sms, oltre le quali il traffico sarebbe stato fatturato a consumo) ha sostenuto la correttezza del proprio operato, avendo l'utente superato il c.d. "credit limit" in data 16.5.2009, oltre il quale il consumo viene considerato anomalo; conseguentemente H3G aveva sospeso cautelativamente l'utenza in data 22.5.2009 in forza degli artt. 13.4. e 18.4 delle C.G.C. Sull'addebito del predetto traffico nella fatt. n. ■■■ del 15.6.2009 per € 3.059,44, H3G ne ribadiva la correttezza, avendo riscontrato che l'utente, in data 16.5.2009, aveva effettuato nn. 24 connessioni internet dall'estero, che venivano fatturate a consumo secondo il piano tariffario prescelto dall'utente. Anche la disattivazione della Usim, avvenuta in data 9.11.2009, doveva ritenersi legittima, a seguito del mancato pagamento delle fatture da parte dell'utente; l'operatore specificava inoltre l'impossibilità di riattivare la predetta utenza, essendo decorsi più di 30 giorni dalla sospensione ed essendo la numerazione associata rientrata nell'esclusiva disponibilità di Telecom. Ribadiva pertanto che l'utente era debitore di H3G della somma di € 3.681,68, portata dalle fatture indicate e contestate dall'utente, oltre che della restituzione del terminale. H3G proponeva pertanto lo storno della sola fattura n. ■■■ del 15.12.2009 per € 570,60, a fronte del pagamento del residuo e della restituzione del terminale.

1.e. L'utente depositava tempestivamente memoria di replica, con la quale, nel merito, deduceva e ribadiva la violazione, da parte di H3G, dell'obbligo di preavviso di sospensione cautelativa dell'utenza, ex art. 18.4 C.G.C.; la mancata ottemperanza all'ordine di riattivazione della linea disposto dal Corecom Lazio con provvedimento del 22.6.2010; che dalla sospensione era derivato all'utente un notevole danno, posto che l'utenza era di tipo affari, utilizzata dalla Szuminski per lo svolgimento della propria attività imprenditoriale, pubblicizzata sul proprio sito internet, carta intestata, biglietti da visita. L'utente contestava altresì i tabulati del traffico prodotti da H3G, posto che quelli relativi alla sola giornata del 16.5.2009 evidenziavano ed addebitavano connessioni voce e internet, contemporaneamente, sia dall'Italia che dall'estero. Insisteva pertanto in tutte le proprie richieste, manifestando disponibilità alla sola restituzione del terminale.

1.f. Le note e documenti depositati da H3G il 1.12.2010, nonché quella depositata dall'utente in data 2.12.2010, devono ritenersi inammissibili in quanto tardive; di esse, pertanto, non può tenersi conto ai fini della decisione del procedimento.

1.g. All'udienza di definizione del 11.1.2011, le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed alla documentazione prodotta; H3G proponeva lo storno della somma di € 870,60; l'utente non accettava e controproponeva lo storno dell'insoluto a fronte della

rinuncia al pagamento dell'indennizzo richiesto.

Le parti non trovavano l'accordo e il Legale Istruttore rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

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

Questo premesso, si rileva anzitutto 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.

Le domande di risarcimento del danno proposte dall'utente devono pertanto dichiararsi inammissibili.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.b. Nel merito.

2.b.1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Sulla base di quanto rappresentato e documentato dall'istante e dall'operatore, nonché di quanto accertato nel corso del procedimento, l'oggetto della presente controversia riguarda la sospensione (cautelativa) dell'utenza mobile business, senza preavviso; l'addebito di somme per traffico anomalo non riconosciuto e contestato dall'utente; le conseguenti domande di storno delle fatture contestate e di pagamento di un indennizzo.

Occorre dunque preliminarmente valutare se il comportamento di H3G di sospendere cautelativamente l'utenza, a fronte del traffico anomalo rilevato, sia stato legittimo e rispettoso delle norme contrattuali e delle Delibere dell'Autorità in materia.

Assume a tal fine rilievo l'art. 18.4 delle C.G.C., richiamato da entrambe le parti, a mente del quale *“3” potrà sospendere, in tutto o in parte, i servizi qualora siano riscontrati incrementi del volume di traffico che “3” stessa ritenga anomali rispetto al traffico pregresso, previo avviso inviato al Cliente almeno 12 (dodici) ore prima”.*

H3G non ha dato prova di avere avvisato il cliente prima della sospensione del 22.5.2009, né ha dedotto di averlo contattato telefonicamente per comunicargli tale sospensione.

Inoltre, seppure le Condizioni Generali di contratto di H3G prevedono la possibilità di sospendere i servizi in via cautelare in presenza di un volume di traffico ritenuto

anomalo rispetto al pregresso, l'esercizio di tale facoltà deve avvenire nel rispetto dei principi contenuti nella Delibera 173/07/CONS Allegato A art. 5, secondo i quali: *“Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore.....può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento”*.

Nella fattispecie l'operatore ha sospeso, senza un congruo preavviso, non solo il servizio internet interessato, ma anche il servizio voce.

Al riguardo si ricorda che il Corecom Lazio – in linea con il consolidato orientamento giurisprudenziale formatosi in materia – ha già più volte disposto che, in caso di rituale contestazione del traffico fatturato, l'operatore deve fornire la prova della debenza delle relative somme, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati.

L'emissione della bolletta non costituisce, infatti, un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite, secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico.

Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), dato che le risultanze del contatore centrale, se contestate, non costituiscono certamente piena prova del credito.

A ciò si aggiunga che l'operatore deve anche dimostrare di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all'utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. L'Autorità ha infatti già chiarito, sin dalla delibera n. 10/03/CIR, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”*.

Alla luce di quanto sopra è di prima evidenza che nel caso specifico H3G, non ha fornito alcuna prova né della concreta esistenza del notevole credito dalla stessa fatturato (relativo ad una linea per la quale, invece, nei due mesi precedenti l'addebito per traffico extra soglia era stato pari ad € 33,00), né di aver adottato le sopra descritte, necessarie, misure di protezione.

Invero il dettaglio del traffico sviluppato il 16.5.2009 e depositato da H3G è stato contestato dall'utente, sin dalle lettere di reclamo e, successivamente, con le memorie difensive in atti, atteso quanto ivi emerso circa connessioni contemporanee sia dall'Italia che dall'estero.

Ne consegue che, in base agli orientamenti costantemente seguiti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Corecom Lazio in materia di traffico anomalo,

sopra ricordati, l'utente ha diritto allo storno di tutte le fatture contestate e, in particolare, delle seguenti:

- fatt. n. ■■■ del 15.6.2009 per € 3.059,44, che deve essere stornata limitatamente agli addebiti per traffico internet sviluppato il giorno 16.05.2009 e contestati dall'utente, per € 2.550,75 oltre Iva.

Deve inoltre disporsi lo storno delle seguenti ulteriori fatture, relative alla tassa di concessione governativa addebitata nel periodo di sospensione e pertanto non dovuta dall'utente:

- fatt. n. ■■■ del 15.7.2009 per € 12,91;
- fatt. n. ■■■ del 18.8.2009 per € 12,91;
- fatt. n. ■■■ del 15.9.2009 per € 12,91;
- fatt. n. ■■■ del 15.10.2009 per e 12,91;
- fatt. n. ■■■ del 15.11.2009 per € 12,91;

con vincolo di H3G a manlevare e garantire l'utente dal pagamento della predetta Tassa di Concessione Governativa;

- nonché lo storno fatt. n. ■■■ del 15.12.2009 per € 570,60, non dovuta in quanto recante addebiti per "recesso anticipato".

A tale proposito si rileva, in primo luogo, che il "recesso" è stato esercitato da H3G e non dall'utente; e che, in ogni caso, in materia di recesso, l'art. 1, comma 3 della L. n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007, prevede che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

L'AgCom, *"nelle Linee guida adottate dalla Direzione Tutela dei consumatori relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, D.L.31 gennaio 2007 convertito in legge 2 aprile 2007 n. 40, pubblicato in data 28 giugno 2007 (e confermato anche dalla sentenza TAR n. 5360 del 1 giugno 2009), ha determinato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo e imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha*

dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). ... (omissis) ... In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. ... (omissis) In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'art. 1, comma 3, della legge 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. Delibera 232/10/CONS).

Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe su H3G, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura n. ■■■ del 15.12.2009 per € 570,60.

Inoltre, essendo la sospensione avvenuta senza preavviso, e non avendo H3G ottemperato all'ordine di riattivazione urgente disposto dal Corecom Lazio del 22.6.2010, all'utente spetta la corresponsione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi di H3G di Euro 6,00 al giorno per il periodo della sospensione dal 22.5.2009 alla definitiva disattivazione della sim, avvenuta il 9.11.2009, per un totale di 171 giorni, per complessivi € 1.026,00; nonché ulteriore indennizzo dal 22.6.2010 alla data di presentazione dell'istanza di definizione del 6.10.2010, per ulteriori giorni 106, per € 636,00, per la mancata riattivazione dell'utenza nonostante il provvedimento del Corecom Lazio in tal senso.

I predetti indennizzi devono poi essere moltiplicati per il numero dei servizi principali – voce e internet – che connotano l'utenza, per un totale di € 3.324,00 (€ 1.026,00 x 2; ed € 636,00 x 2).

2.c. 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, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da SZUMINSKI ■■■ 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 a SZUMINSKI [REDACTED] un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento/00);

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 pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata da SZUMINSKI [REDACTED] in data 06/10/2010.

La società H3G [REDACTED] è pertanto tenuta a:

- 1) disporre lo storno delle seguenti fatture e per i seguenti importi:
 - fatt. n. [REDACTED] del 15.6.2009, che deve essere stornata limitatamente alla somma di € 2.550,75 oltre Iva.
 - fatt. n. [REDACTED] del 15.7.2009 per € 12,91;
 - fatt. n. [REDACTED] del 18.8.2009 per € 12,91;
 - fatt. n. [REDACTED] del 15.9.2009 per € 12,91;
 - fatt. n. [REDACTED] del 15.10.2009 per e 12,91;
 - fatt. n. [REDACTED] del 15.11.2009 per € 12,91;
 - fatt. n. [REDACTED] del 15.12.2009 per € 570,60.
- 2) manlevare e garantire l'utente dal pagamento della Tassa di Concessione Governativa relativa alle fatture di cui è stato disposto lo storno;
- 3) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:
 - Euro € 2.052,00= (duemila cinquantadue/00=) oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, a titolo di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi voce e internet;
 - Euro 1.272,00= (mille duecentosettantadue/00=) oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, a titolo di indennizzo per mancata ottemperanza all'ordine di riattivazione urgente.
 - Oltre ad Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di spese di procedura;

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.

Roma, 13 giugno 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto