

**DELIBERA N. 46/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA**  
**■■■■ COPPOLA/H3G ■■■■**

**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'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 l'istanza pervenuta in data 30 aprile 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/337/2010, con cui il sig. ■■■■ Coppola ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società H3G ■■■■ (di seguito, per brevità, anche denominata "H3G");

VISTA la nota del 11/12 maggio 2010, 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;

VISTA la nota del 8/9 giugno 2010 con la quale il sig. ■■■ Coppola ha presentato i documenti richiesti;

VISTA la nota del 10 giugno 2010 con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 22 febbraio 2011 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 14 marzo 2011;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 14 marzo 2011;

VISTA la nota del 9 maggio 2011 con la quale è stata disposta la rimessione in termini per H3G a seguito di specifica eccezione sul rito, sollevata dalla stessa con la memoria del 10/6/2010;

VISTA la nota del 19 maggio 2011 con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 20 maggio 2011 con la quale il sig. ■■■ Coppola ha presentato la memoria di replica;

CONSIDERATO quanto segue:

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

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

- 1)** l'istante è titolare di tre utenze telefoniche mobili H3G (n. ■■■■■; n. ■■■■■; n. ■■■■■);
- 2)** in data 8 settembre 2009 l'utente chiedeva ad H3G l'attivazione del servizio conferenze, disattivato sulle proprie utenze il 3 ottobre 2007 senza preavviso;
- 3)** alla richiesta di attivazione del servizio effettuata tramite email del 8 settembre 2009, H3G rispondeva dichiarando che il servizio non era disponibile;
- 4)** il successivo reclamo a mezzo fax del 10 settembre 2009 rimaneva privo di riscontro;
- 5)** con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva pertanto: 1) l'attivazione del servizio su tutte le numerazioni; 2) un indennizzo come da Carta servizi per ogni giorno di disattivazione del servizio dall'anno 2007 moltiplicato per il numero di utenze; 3) "danni per essere stato precluso dalla possibilità di usufruire, per lavoro, di un servizio offerto da H3G" non riattivato;

**6)** all'udienza per il tentativo di conciliazione del 22 aprile 2010, l'istante quantificava l'indennizzo in Euro 16.776,00, lamentando inoltre la mancata risposta al reclamo del 10 settembre 2009. H3G replicava di aver dato riscontro al reclamo in data 17 settembre 2009 e per spirito conciliativo proponeva l'attivazione su tutte le utenze di TUA SET per dodici mensilità ed una ricarica omaggio di Euro 100,00 per ciascuna utenza. L'istante contestava di aver mai ricevuto risposta al reclamo, non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

**7)** con l'istanza di definizione, l'utente, lamentando la discriminazione subita rispetto ad altri utenti cui il servizio era stato riattivato a seguito di richiesta, ha così precisato le domande: 1) attivazione del servizio; 2) indennizzo di Euro 6,00 al giorno per ciascuna utenza per ogni giorno di ritardo nella mancata riattivazione del servizio, dal 3 ottobre 2007 sino alla data di definizione della controversia; 3) rimborso per le spese della procedura di Euro 150,00;

**8)** con fax del 9 giugno 2010, l'istante produceva la documentazione richiesta;

**9)** con memoria del 10 giugno 2010, H3G contestava le domande dell'istante, deducendo: a) nel rito, la non conformità dell'istanza ai dettami dell'art. 7 Delibera 173/07/CONS, con la conseguente compromissione del diritto di difesa e la richiesta di integrazione della domanda e di concessione di ulteriori termini; b) nel merito, l'infondatezza della pretesa avversaria, in quanto il servizio di conferenza vocale era stato sospeso da H3G a tutta la clientela al fine di arginare comportamenti anomali e fenomeni di congestione della rete a danno della qualità del servizio offerto ai clienti. La sospensione era stata posta in essere, quindi, in conformità a quanto previsto dall'art. 26 della Carta dei Servizi e dall'art. 18.3 delle Condizioni generali di contratto e l'uso strumentale a fini di lucro del servizio era stato denunciato alle Autorità competenti. H3G dichiarava altresì di essersi riservata il diritto di riattivare il servizio a quei clienti che dovessero farne richiesta e che non abbiano posto in essere condotte o comportamenti valutati come anomali e che, nel caso di specie, il servizio, su richiesta dell'utente e dopo i dovuti controlli, era stato riattivato sulle numerazioni oggetto della definizione il 12 aprile 2010. A titolo conciliativo proponeva l'attivazione dell'opzione Tua 7 (durata 12 mesi) per tutte e tre le utenze ed una ricarica omaggio, per ciascuna di esse, di Euro 150,00;

**10)** all'udienza del 14 marzo 2011, H3G formulava una ulteriore nuova proposta transattiva, offrendo un importo di Euro 1.700,00, non accettato dall'istante;

**11)** con memoria del 19 maggio 2011, depositata dall'operatore a seguito della disposta rimessione in termini, H3G evidenziava la natura accessoria del servizio conferenza, la cui sospensione non ha alcuna ripercussione sull'erogazione del servizio di telefonia, ribadendo di aver proceduto alla riattivazione del servizio in favore dell'utente in data 12 aprile 2010;

**12)** con memoria di replica del 20 maggio 2011, l'utente ribadiva l'illegittimità della sospensione del servizio effettuata senza preavviso ed ingiustificatamente; contestava la dedotta accessorialità del servizio, da ritenersi invece fondamentale; deduceva la

manca di prova di un utilizzo improprio del servizio da parte dell'utente e dunque, anche per questo motivo, l'illegittimità della sospensione; dichiarava di aver più volte effettuato segnalazioni per la riattivazione del servizio, a partire dal mese di novembre 2007, al Servizio Clienti 133, il quale aveva garantito la temporaneità della sospensione; dichiarava infine di non essere stato avvertito della presunta riattivazione del servizio, che comunque sarebbe stata effettuata a distanza di tre anni dalla sospensione e concludeva chiedendo: a) la riattivazione del servizio; b) l'indennizzo di Euro 6,00 al giorno per la mancata riattivazione dal 3 ottobre 2007 al 14 marzo 2011, data dell'udienza di definizione, pari ad Euro 7.548,00 per ciascuna utenza; c) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo fax il 10 settembre 2009, pari ad Euro 6,00 dal giorno 26 ottobre 2009 al giorno 22 aprile 2010, per complessivi Euro 1.074,00; d) rimborso delle spese di procedura pari ad Euro 150,00.

## **2. Motivi della decisione**

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

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

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

#### **2.b.1 Sulla domanda di riattivazione del servizio**

In primo luogo, in ordine alla domanda di riattivazione del servizio, si dichiara cessata la materia del contendere, avendo l'operatore dichiarato di aver provveduto a riattivare il servizio in data 12 aprile 2010, circostanza resa nota all'istante con la memoria del 10 giugno 2010 e da quest'ultimo non negata nel termine previsto per eventuali repliche, non utilizzato, e neppure espressamente contestata, ma solo riferita in forma meramente dubitativa, nella seconda memoria del 20 maggio 2011.

#### **2.b.2. Sulla riattivazione del servizio di conference call**

i. - L'oggetto del contenzioso è la mancata riattivazione del servizio di Conference Call nonostante le ripetute richieste avanzate dall'utente, a seguito della sospensione del servizio effettuata dall'operatore il 3 ottobre 2007 su tutte le utenze H3G, tra cui le utenze intestate all'istante.

ii. - Al riguardo deve premettersi che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è stata investita della questione relativa alla pratica commerciale posta in essere da H3G, consistente nella diffusione, attraverso il sito web [www.tre.it](http://www.tre.it) di un messaggio pubblicitario volto a promuovere il servizio 3 di Conference call, in particolare prospettandone l'immediata fruibilità attraverso il ricorso alla seguente indicazione: "Il servizio è già disponibile al momento dell'attivazione della carta USIM 3", facendo chiaramente

intendere al consumatore che non era necessaria alcuna procedura da esperire al fine di attivare il servizio.

In realtà, il servizio di Conferenza pubblicizzato da H3G è stato disponibile solo fino al 3 ottobre 2007. Difatti, a causa di comportamenti fraudolenti rilevati a seguito di attività di monitoraggio antifrode, il servizio è stato disattivato a tutti i clienti, sia con utenza ricaricabile sia con utenza in abbonamento senza alcun preavviso o comunicazione. E, a seguito dei controlli effettuati, H3G ha deciso di procedere ad una attivazione su richiesta del servizio per i clienti di nuova attivazione e per coloro che si erano attivati successivamente al mese di novembre 2007.

La società dunque a fronte della dismissione del servizio e della previsione di una nuova procedura per l'attivazione ha continuato per un lungo periodo a pubblicizzare sul proprio sito il servizio come immediatamente disponibile a seguito dell'attivazione della USIM Card, presentando all'utente interessato al servizio informazioni non rispondenti al vero, in contrasto con l'art. 21 del Codice del consumo.

Sotto questo profilo, la pratica commerciale è stata ritenuta scorretta ai sensi dell'art. 20 comma 2 del Codice in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea a falsare il comportamento del consumatore medio cui essa è destinata, in quanto ingannevole ai sensi dell'art. 21 comma 1 lettera b) del Codice, perchè, nella sua presentazione complessiva, idonea ad indurre in errore il consumatore medio in ordine alle condizioni di fruizione del servizio pubblicizzato. L'informazione circa l'immediata fruibilità del servizio conferenza è infatti suscettibile di alterare la decisione commerciale del consumatore, nella misura in cui la gratuità e l'immediata attivazione possono indurlo a preferire una determinata offerta ovvero compagnia telefonica.

Con provvedimento n. 19351 (PS937) del 23 dicembre 2008, l'Autorità ha dunque vietato l'ulteriore continuazione della descritta pratica commerciale, irrogando ad H3G una sanzione amministrativa pecuniaria di Euro 60.000,00.

Tale provvedimento, richiamato dall'istante, riguarda il profilo della contrarietà alla diligenza professionale e della ingannevolezza della pratica commerciale di diffusione del messaggio pubblicitario relativo al servizio di conferenza, e non è strettamente pertinente alla fattispecie oggetto della presente delibera, in quanto, come già detto, la domanda proposta dal sig. ■■■ Coppola ha ad oggetto la mancata riattivazione del servizio sospeso senza preavviso e senza giustificazione, dall'istante espressamente richiesta.

iii. – La domanda dell'utente è fondata per le seguenti motivazioni.

E' provata l'esistenza dei tre contratti di utenza telefonica tra il sig. ■■■ Coppola e la H3G. E' altresì pacifica la sospensione del servizio di conferenza attivo su tali utenze ed effettuata dall'operatore il 3 ottobre 2007, nonché la mancata riattivazione del servizio sino al 12 aprile 2010.

Nella fattispecie, l'utente lamenta la mancata riattivazione del servizio di conferenza, nonostante la sua esplicita richiesta, servizio che l'operatore dichiara di aver sospeso per

tutte le utenze H3G per arginare comportamenti anomali finalizzati ad un suo uso improprio e fenomeni di congestione della rete a danno della qualità del servizio offerto.

Le affermazioni di carattere generale sulla sospensione del servizio prospettate dall'operatore non hanno alcuna rilevanza probatoria dal momento che oggetto della presente procedura può essere esclusivamente il singolo rapporto contrattuale, relativamente al quale deve accertarsi e valutarsi se, concretamente, la sospensione effettuata sia stata o meno legittima e se sia stata o meno legittima la mancata riattivazione del servizio.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nel caso specifico, quindi, incombeva all'operatore l'onere di provare la sussistenza di una delle ipotesi previste dall'art. 26 della Carta Servizi e dall'art. 18.3 delle Condizioni generali di contratto per poter esercitare la facoltà di sospendere il servizio, nonché di aver adeguatamente preavvisato l'utente della sospensione, nonché l'onere di provare la sussistenza di validi motivi per non procedere alla riattivazione del servizio, a seguito della espressa richiesta ricevuta dall'utente.

Nella fattispecie, H3G non ha fornito alcuna prova idonea ad escludere o a limitare la propria responsabilità, né ha addotto alcuna valida giustificazione in merito alle ragioni che hanno determinato la sospensione improvvisa del servizio conferenze sulle utenze dell'istante e in merito alle ragioni per cui, a seguito della richiesta dell'utente, non ha provveduto alla relativa riattivazione. Non ha infatti fornito alcun valido riscontro probatorio volto a dimostrare di aver dato all'utente il preavviso di sospensione del servizio, né ha provato che l'utente abbia abusato del servizio conferenze o che abbia posto in essere violazioni di obblighi contrattuali, tali da legittimare la mancata riattivazione del servizio, o che il servizio non fosse più attivabile.

**iv.** - Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi normativi previsti, e che sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per aver immotivatamente e senza preavviso sospeso un servizio di cui l'utente godeva in precedenza e per non aver provveduto, senza valida giustificazione, alla riattivazione del servizio.

Premesso che il Servizio di Conferenza è un servizio di natura accessoria rispetto al servizio di fonia e considerato che l'operatore non ha garantito l'erogazione di tale servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'istante ha diritto ad un indennizzo giusto e proporzionato che tenga conto sia della natura accessoria e non sostanziale del servizio sia del fatto che il servizio era erogato gratuitamente, dunque senza alcun costo a carico dell'utente.

Difatti, se da un lato la sospensione del servizio conferenze e la mancata riattivazione deve ritenersi illegittima, dall'altro non può non considerarsi che l'utente ha continuato ad usufruire in modo regolare e continuo del servizio di fonia e che ha provato di aver richiesto la riattivazione del servizio solo l'8 settembre 2009, ovvero quasi due anni dopo la sospensione effettuata dall'operatore, e solo per una delle sue tre utenze, con ciò confermando la residualità e non essenzialità del servizio stesso.

Per quanto sopra esposto, si ritiene che non sia equo e proporzionale computare l'indennizzo sulla base dell'ordinario parametro previsto dalla Carta dei Servizi per la sospensione/mancata riattivazione del servizio fonia, elemento fondante del rapporto contrattuale tra le parti, e che la doglianza relativa alla mancata riattivazione di un servizio accessorio a fronte del quale non era previsto alcun costo a carico dell'utente possa comunque trovare giusto ed equo ristoro con un indennizzo da valutarsi secondo equità e proporzionalità.

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, vengono dunque considerate le seguenti circostanze:

- 1) la natura accessoria della funzione di conference call, rispetto alle altre condizioni contrattuali. Qualora la disponibilità di tale funzionalità fosse stata ritenuta particolarmente rilevante ai fini dell'utilizzo del servizio da parte dell'utente, questi avrebbe potuto avanzare la richiesta di riattivazione subito dopo l'avvenuta sospensione, o recedere dal contratto e rivolgersi ad operatori alternativi, o attivare le procedure d'urgenza previste dalla delibera 173/07/CONS. Avendo l'utente scelto di continuare a fruire del servizio offerto da H3G nonostante la prolungata assenza di tale funzione, può ritenersi che il servizio di comunicazione offerto sia stato nel caso di specie predominante rispetto alla semplice funzione di conference call;
- 2) è mancato un disagio dell'utente in termini economici, in quanto il servizio era erogato gratuitamente;

3) è mancato un disagio effettivo dell'utente, il quale infatti ha chiesto formalmente la riattivazione del servizio quasi due anni dopo che il servizio era stato sospeso;

4) la durata prolungata della mancata riattivazione è dipesa anche dall'inerzia dell'istante, il quale, come già detto, ha chiesto la riattivazione due anni dopo l'avvenuta sospensione, con ciò da un lato portando in evidenza la misura minima delle ripercussioni subite e dall'altro contribuendo, con il suo comportamento, a prolungare il periodo del disservizio. A tal fine si richiama il disposto dell'art. 1227 cod. civ.;

5) il lasso di tempo trascorso tra la richiesta di riattivazione documentalmente provata e la data di riattivazione del servizio;

6) utilizzo non professionale dell'utenza, stante la tipologia del contratto prescelta;

7) l'inapplicabilità, in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, del massimale previsto dalla Carta Servizi, in quanto viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio.

Per tutti i motivi che si sono esposti in merito all'adeguatezza e alla proporzionalità dell'indennizzo, anche in considerazione del valore economico del rapporto contrattuale, si ritiene equo stimare in euro 350,00 per ciascuna utenza l'indennizzo da porre a carico del gestore. E così, in totale, euro 1050,00.

### **2.b.3. Sulla gestione dei reclami**

Veniamo ora ad esaminare la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'istante ha presentato un reclamo, trasmesso via e mail l'8 settembre 2009, un secondo reclamo via e mail il 10 settembre 2009, un terzo reclamo via fax il 10 settembre 2009. Reclami di identico tenore sostanziale, con i quali chiedeva la riattivazione del servizio sospeso, e da considerarsi pertanto unico reclamo. Nella pendenza del termine di 45 giorni contrattualmente previsto per fornire la risposta ai reclami degli utenti, il sig. Coppola ha depositato l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (in data 15 settembre 2009).

Alla prima e mail l'operatore rispondeva il 10 settembre 2009 comunicando che "il servizio di conferenza al momento non è disponibile"; alla seconda e mail rispondeva in via interlocutoria, comunicando di aver preso in gestione la pratica; al fax non risulta che l'operatore abbia fornito qualsivoglia riscontro.

Si ritiene pertanto: a) da un lato, che la risposta fornita dall'operatore al reclamo dell'utente, vista la sua genericità e non rispondenza a quanto in effetti all'epoca pubblicizzato sul sito internet, non possa considerarsi conforme a quanto previsto dalla normativa vigente (art. 8, comma 4, ed articolo 11, comma 2, della delibera n.

179/09/CSP), con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo; b) dall'altro che, nella fattispecie, non possano però essere applicati i criteri ed i parametri indennizzatori previsti dalle Condizioni Generali di contratto per la mancata risposta ai reclami, poiché pochi giorni dopo il reclamo esercitato secondo le modalità contrattuali, l'utente ha attivato la procedura conciliativa, la cui funzione economico sociale è proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

Pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, si dovrà procedere ad una valutazione complessiva della fattispecie e delle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, varato dal consiglio dell'Autorità, che – vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza "privata", prepagata) e natura accessoria del servizio sospeso; b) esiguità del disagio subito dall'istante; c) lasso di tempo trascorso dalla sospensione (3 ottobre 2007) alla data di reclamo (8 settembre 2009), dal quale si può ulteriormente dedurre la sostanziale irrilevanza del disagio subito dall'utente; d) lasso di tempo trascorso dalla data del reclamo alla data dell'udienza di conciliazione (22 aprile 2010), nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore sul suo specifico caso; e) condotta omissiva dell'operatore in relazione al reclamo avanzato dall'utente.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 150,00 per la mancata gestione del reclamo.

### **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'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 (cento) 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 del sig. ■■■ Coppola 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 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. ■■■ Coppola in data 30 aprile 2010.

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

- a) Euro 1050,00 a titolo di indennizzo per la mancata riattivazione del servizio conferenze relativo alle tre utenze indicate in premessa, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 150,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 13 giugno 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto