

DELIBERA N. 48/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■■■■/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 28 giugno 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/510/2010, con cui il sig. ■■■■ 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 14 luglio 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 23 luglio 2010 con la quale il sig. ■■■ ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 23 luglio 2010 con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 4 agosto 2010 con la quale il sig. ■■■ ha presentato la memoria di replica;

PRESO ATTO della nota del 15 febbraio 2011 del sig. ■■■;

VISTA la nota del 10 maggio 2011 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 31 maggio 2011;

PRESO ATTO della nota del 27 maggio 2011 del sig. ■■■ e dei documenti allegati;

UDITE tutte le parti nella predetta udienza del 31 maggio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

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

1) l'istante è titolare di una utenza telefonica prepagata n. ■■■ dal mese di aprile 2007;

2) in data 3 ottobre 2007, H3G interrompeva senza preavviso, in maniera definitiva ed ingiustificata il servizio conferenze o conference call o multiparty;

3) il reclamo scritto dell'utente a mezzo fax del 25 febbraio 2010 rimaneva privo di concreto ed esaustivo riscontro;

4) con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva pertanto: a) la riattivazione del servizio; b) un indennizzo di Euro 10,00 al giorno o, in subordine, di Euro 6,00 al giorno, senza limiti massimi, per tutti i giorni di sospensione del servizio; c) un indennizzo di Euro 6,00 pro die senza limiti massimi a decorrere dal 46° giorno successivo al reclamo; d) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 200,00;

5) all'udienza per il tentativo di conciliazione del 20 maggio 2010, l'utente reiterava le domande, aggiornandone l'importo in complessivi Euro 6.300,00, di cui: a) per l'inadempimento e/o disservizio contrattuale dal 3 ottobre 2007 al 20 maggio 2010 Euro 5.760,00, pari ad Euro 6,00 al giorno per 960 giorni, oltre l'importo di Euro 6,00 al giorno dal 21 maggio 2010 sino alla futura effettiva data di riattivazione integrale di tale servizio; b) per la mancata effettiva risposta al reclamo dal 11 aprile 2010 (46° giorno dal fax del 25 febbraio 2010) sino al 20 maggio 2010, e quindi per 39 giorni, Euro 234,00, oltre l'importo di Euro 6,00 al giorno dal 21 maggio 2010 sino alla futura data di effettivo integrale pagamento di tale indennizzo o, in subordine, sino alla data della delibera decisoria. L'istante chiedeva altresì il rimborso delle spese dei reclami e della procedura nella misura

di Euro 200,00, oltre Euro 106,00 per interessi maturati al 20 maggio 2010 sulle somme dovute. H3G non accordava la richiesta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

6) con l'istanza di definizione, l'utente ha quindi chiesto: 1) un indennizzo di Euro 6,00 al giorno, senza limiti massimi, per la mancata fornitura del servizio conferenze dal 3 ottobre 2007 sino alla futura data di effettiva e reale riattivazione di tale servizio; 2) un indennizzo, senza limiti massimi, per la mancata risposta al reclamo, pari ad Euro 6,00 al giorno dal 12 aprile 2010 (46° giorno successivo al reclamo del 25 febbraio 2010) sino all'effettivo pagamento o, in subordine, sino alla data di pubblicazione della delibera; 3) il ripristino e la riattivazione del servizio; 4) un rimborso per le spese della procedura di Euro 400,00; 5) gli interessi legali su tutte le predette somme;

7) con memoria del 23 luglio 2010, l'istante ha dedotto l'irrilevanza ai fini della decisione dei dettagli del traffico dei due bimestri anteriori alla disattivazione del servizio, di cui era stata chiesta la produzione, dichiarando che l'utenza era "regolarmente e correttamente usata dall'istante, sovente per traffico in uscita voce ed sms/mms per uso di opzione gente di 3 offerta attivazione presente sin dall'origine..." e che il volume del traffico era nella norma e per usi personali leciti e senza scopo di lucro e che, comunque, tale produzione sarebbe stata impossibile per indisponibilità dei dettagli di traffico nelle aree clienti internet delle utenze prepagate. Ha altresì dedotto l'irrilevanza della produzione dell'eventuale istanza GU5, non obbligatoria e non presentata all'epoca, insistendo nelle domande già formulate;

8) con memoria del 23 luglio 2010, H3G contestava le domande dell'istante, deducendo in primo luogo il particolare profilo dell'utente, che si discosta dal tipico utilizzatore del servizio telefonico per uso privato. Il sig. ■■■■, infatti, nel periodo maggio 2005/luglio 2008 ha attivato ben tredici utenze ricaricabili per uso privato, instaurando con riferimento a tali utenze molteplici procedimenti di conciliazione e di conseguenti definizioni, tra cui quella oggetto dell'odierna decisione, con richieste di pagamento di indennizzi..."per fatti e circostanze che finiscono per sovrapporsi e intersecarsi tra loro". Evidenziato l'uso improprio dello strumento conciliativo, H3G chiedeva la riunione di tutte le procedure instaurate dall'istante e, nel merito, contestava la fondatezza della pretesa avversaria, deducendo che il servizio di conferenza vocale, di cui l'utente lamenta la illegittima sospensione, era stato sospeso da H3G a partire dal 3 ottobre 2007, in quanto oggetto di numerosi tentativi di frode a danno dell'operatore, per i quali era stata presentata una denuncia querela alla Polizia Postale e delle Comunicazioni di Roma in data 27 settembre 2007. La sospensione si era quindi resa necessaria a seguito di un utilizzo improprio del servizio e per arginare comportamenti anomali finalizzati ad un suo uso improprio e fenomeni di congestione della rete a danno della qualità del servizio offerto, in conformità a quanto previsto dall'art. 26 della Carta dei Servizi e dall'art. 18.3 delle Condizioni generali di contratto. 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;

9) con memoria di replica del 4 agosto 2010, l'istante contestava le affermazioni dell'operatore perchè non pertinenti, irrilevanti ed infondate; deduceva l'irrilevanza della denuncia querela contro ignoti sporta da H3G perchè i fatti non riguardavano l'utente e

perchè la denuncia si riferiva a presunti abusi eseguiti da utenze postpagate, e non prepagate, la mancanza di qualsivoglia prova documentale e/o addebito specifico in ordine a ipotetici abusi del servizio di conferenza nei confronti dell'utente; si opponeva alla richiesta riunione dei procedimenti per la non omogeneità totale o parziale di oggetti, questioni, decorrenze indennizzatorie cronologiche ed insisteva nelle domande già formulate;

10) con comunicazione fax ed e mail del 4 febbraio 2011, perdurando l'inadempimento dell'operatore, l'utente presentava al Corecom Lazio una istanza GU5-GU21 chiedendo ordinarsi ad H3G la riattivazione immediata del servizio conferenza;

11) all'udienza di discussione del 31 maggio 2011, svoltasi in audioconferenza con l'utente, l'istante chiedeva acquisirsi la documentazione prodotta con le note del 27 maggio 2011, riportandosi per il resto alle precedenti istanze. H3G, riportandosi anch'essa ai propri scritti difensivi, formulava un'offerta transattiva, non accettata dall'istante.

2. Motivi della decisione

2.a. Sul rito

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

Viceversa, non sono ammissibili e se ne dispone lo stralcio dal procedimento, la nota inviata via fax il 15 febbraio 2011 e la nota inviata via fax il 27 maggio 2011 dall'istante, unitamente ai documenti allegati a quest'ultima, in quanto memorie prodotte successivamente ai termini stabiliti a pena di irricevibilità con la nota di avvio del procedimento, concessi alle parti e da entrambi già utilizzati.

La nota del 27 maggio 2011 non può ritenersi ammissibile neppure sotto altro profilo, in quanto l'art. 16, commi 5 e 6 del Regolamento consente alle parti unicamente l'illustrazione orale in udienza delle rispettive posizioni e affida al responsabile del procedimento l'onere di redigere il processo verbale dell'udienza in forma sintetica.

Quanto all'istanza dell'operatore di riunione di tutti i procedimenti di definizione instaurati dall'utente nei confronti di H3G, aventi ad oggetto varie tipologie di disservizio, seppure, alcune, relative alle stesse utenze, si ritiene di non disporre la riunione dei procedimenti.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sulla sospensione del servizio di conference call

i. - L'oggetto del contenzioso è la legittimità, o meno, della sospensione del servizio di conference call pacificamente ammessa come effettuata dall'operatore il 3 ottobre 2007.

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 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.

Dalle risultanze istruttorie è emerso che, 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 (e comunque sino al 15 maggio 2008) 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 una determinata 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, riguardando il profilo della contrarietà alla diligenza professionale e della ingannevolezza della pratica commerciale di diffusione del messaggio pubblicitario relativo al servizio di conferenza, non è tuttavia pertinente alla fattispecie oggetto della presente delibera, in quanto la domanda proposta dal sig. ■■■ ha ad oggetto la legittimità, o meno, della sospensione del servizio e non la condotta commerciale dell'operatore.

iii. – Fatta questa premessa, si evidenzia che la domanda dell'utente è fondata per le seguenti motivazioni.

E' pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica prepagata tra il sig. ■■■ e la H3G. E' altresì pacifica la sospensione del servizio di conferenza attivo su tale utenza ed effettuata dall'operatore il 3 ottobre 2007.

Nella fattispecie, l'utente lamenta la sospensione immotivata e non preavvisata del servizio, sospensione che l'operatore dichiara di aver effettuato per tutte le utenze H3G per arginare comportamenti anomali finalizzati ad un uso improprio del servizio 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 procedura di definizione è e può essere esclusivamente il singolo rapporto contrattuale, relativamente al quale deve accertarsi e valutarsi se, concretamente, la sospensione effettuata sia stata o meno legittima.

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.

Nella fattispecie, quindi, incombeva sull'operatore l'onere di provare la sussistenza nel caso specifico 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.

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 sull'utenza dell'istante. Non ha infatti fornito alcun valido riscontro probatorio volto a dimostrare che l'utente abbia abusato del servizio conferenze o che abbia posto in essere violazioni di obblighi contrattuali, né ha provato di aver dato all'utente alcun preavviso in merito alla sospensione del servizio, interrompendolo improvvisamente.

L'utente ha peraltro espressamente contestato di aver ricevuto un preavviso scritto o orale circa l'interruzione del servizio, né prima del 3 ottobre 2007 né dopo, ed ha altresì espressamente dichiarato di aver utilizzato l'utenza ed il servizio "per usi personali leciti e senza alcun benché minimo scopo di lucro né diretto né indiretto" e nessuna minima contestazione e prova documentale al riguardo è stata formulata o prodotta dall'operatore.

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.

Tenuto conto che l'operatore non ha garantito l'erogazione del servizio accessorio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, l'istante ha diritto ad un indennizzo giusto e proporzionato che consideri sia la natura accessoria e non sostanziale del servizio sia il 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 è stata illegittimamente effettuata, è pur vero che nella fattispecie si è trattato della sospensione di un servizio meramente accessorio, la cui mancanza, in quanto tale, non può essere valutata, in termini economici, alla stessa stregua della mancanza del servizio telefonico essenziale, di cui peraltro, l'utente ha continuato ad usufruire in modo regolare e continuo.

Per quanto sopra esposto, si ritiene che non sia equo e proporzionale computare l'indennizzo prendendo a riferimento l'ordinario parametro previsto dalla Carta dei Servizi per la sospensione del servizio fonia, elemento fondante del rapporto contrattuale tra le parti e che la doglianza relativa alla sospensione 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.

Non solo, ma nella fattispecie è lecito ritenere che l'utente non abbia subito alcun disagio dalla sospensione del servizio relativamente all'utenza oggetto dell'odierna definizione, atteso che la sospensione effettuata ad ottobre del 2007 è stata denunciata solo il 25 febbraio 2010, laddove la sospensione del medesimo servizio effettuata su altre sei utenze intestate all'istante è stata lamentata poco dopo la sospensione.

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, natura accessoria avvalorata dal prolungato lasso di tempo trascorso tra la data della sospensione e la data del reclamo. Peraltro, qualora la disponibilità di tale funzionalità fosse stata ritenuta particolarmente rilevante ai fini dell'utilizzo del servizio da parte dell'utente, questi avrebbe potuto recedere dal contratto e rivolgersi ad operatori alternativi, o attivare nell'immediatezza 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) mancanza di un disagio dell'utente in termini economici, in quanto il servizio era erogato gratuitamente;
- 3) sostanziale irrilevanza del disagio dell'utente, il quale infatti, ha lamentato l'intervenuta sospensione del servizio oltre due anni dopo che la sospensione era stata effettuata, mettendo così in evidenza la misura minima delle ripercussioni subite per effetto del disservizio;

4) la durata prolungata del disservizio è dipesa anche dall'inerzia dell'istante, il quale, con il suo comportamento, ha contribuito a prolungare il periodo del disservizio. A tal fine si richiama il disposto dell'art. 1227 cod. civ.;

5) breve lasso di tempo trascorso tra la denuncia del disservizio e la data di riattivazione del servizio;

6) utilizzo non professionale dell'utenza stante la tipologia di 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 l'indennizzo da porre a carico del gestore.

2.b.2. Sulla domanda di riattivazione del servizio

La domanda di riattivazione del servizio è da ritenersi superata, in quanto l'operatore, nel corso della procedura d'urgenza avviata dall'istante (Prot. n. U102/11), ha adempiuto spontaneamente, precisando in data 11 febbraio 2011 che il servizio di conference call per l'utenza oggetto della presente definizione è attivo.

2.b.3. Sulla gestione del reclamo

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

L'istante ha inoltrato ad H3G il 25 febbraio 2010 una lettera fax di reclamo per la sospensione del servizio conferenze e di richiesta di indennizzo, cui non è stato dato alcun riscontro dall'operatore. Nella pendenza del termine di 45 giorni contrattualmente previsto per fornire la risposta ai reclami degli utenti, il Sig. ■■■■ ha depositato l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (in data 24/3/2010). La circostanza rileva per la configurazione della fattispecie, alla quale dunque non possono essere applicati i criteri ed i parametri indennizzatori previsti dalle Condizioni Generali di contratto per la mancata risposta ai reclami, poiché in pendenza del termine contrattualmente previsto per la risposta, 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 ed alle 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) mancanza di disagio economico; c) esiguità del disagio subito dall'istante; d) lasso di tempo trascorso dalla sospensione (3 ottobre 2007) alla data di reclamo (25 febbraio 2010), dal quale si può ulteriormente dedurre la sostanziale irrilevanza del disagio subito dall'utente; e) lasso di tempo trascorso dalla data del reclamo alla data dell'udienza di conciliazione (20 maggio 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; f) proposizione del tentativo di conciliazione nelle more della scadenza del termine fissato nella Carta servizi.

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. ■■■ 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. ■■■■ in data 28 giugno 2010.

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

- a) Euro 350,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio conferenze, 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 al reclamo, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- c) 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