

DELIBERA N. 60/11/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 24/10/2011;

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, in particolare, l'art.3, comma 8 della suddetta legge, che prevede che, in caso di impedimento del Presidente del Co.re.com., le funzioni vicarie sono svolte dal componente più anziano di età;

ATTESO l'impedimento giustificato del Presidente a presiedere la seduta del 24.10.2011;

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/513/2010, 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 16 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 27 luglio 2010 con la quale il sig. ■■■■ ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 27 luglio 2010 con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

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 nell'udienza del 31 maggio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Il sig. XXX, 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 H3G n. ■■■■■■■■■■ con il piano contrattuale SuperTuaPiù;
- 2)** in data 1 settembre 2007, H3G effettuava unilateralmente una rimodulazione tariffaria e di autoricarica senza alcun preavviso, peggiorativa della preesistente sia sotto il profilo dei costi che dei contenuti;
- 3)** le diffide ed i reclami scritti dell'utente a mezzo lettera racc.ta a/r del 14 agosto 2007 e a mezzo fax del 21 settembre 2007 rimanevano privi di concreto ed esaustivo riscontro;
- 4)** con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi alla Camera di Commercio di Roma, l'utente chiedeva pertanto: a) il ripristino delle originarie condizioni tariffarie e di autoricarica; b) un indennizzo per i maggiori costi tariffari voce e messaggi sostenuti e le minori autoricariche maturate e ricevute; c) un indennizzo di Euro 6,00 die dalla data di richiesta di sblocco di tre terminali operator lock alla data di loro effettivo sblocco; d) un indennizzo di Euro 6,00 die senza limiti massimi a decorrere dal 46 giorno successivo al reclamo per mancato riscontro; e) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 350,00; f) gli interessi legali su tutte le predette somme;

5) in data 11 febbraio 2010 la Camera di Commercio di Roma informava l'utente che il gestore non aveva trasmesso alcuna comunicazione di adesione;

6) con l'istanza di definizione, l'utente ha quindi chiesto: a) il ripristino delle originarie condizioni tariffarie e di autoricarica; b) un indennizzo di Euro 10,00 die senza limiti massimi per i maggiori costi tariffari voce e messaggi sostenuti e le minori autoricariche maturate e ricevute o, in subordine, un indennizzo di Euro 6,00 die senza limiti massimi a decorrere dalla rimodulazione avvenuta il 1 settembre 2007; c) un indennizzo di Euro 6,00 die dalla data di ciascuna richiesta di sblocco dei terminali operator lock alla data di loro effettivo sblocco, quantificato comunque in Euro 1.500,00; d) un indennizzo, senza limiti massimi, per la mancata risposta al reclamo, pari ad Euro 6,00 al giorno dal 6 ottobre 2007 (46 giorno successivo al reclamo ricevuto il 21 agosto 2007) sino all'effettivo pagamento o, in subordine, sino alla data di pubblicazione della delibera; e) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 600,00; f) gli interessi legali su tutte le predette somme;

7) con memoria del 27 luglio 2010, l'istante ha dedotto l'irrelevanza e inconferenza ai fini della decisione dei dettagli del traffico dei due bimestri anteriori alla rimodulazione, di cui era stata chiesta la produzione, dichiarando che l'istanza riguardava indennizzi dovuti alla illegittima rimodulazione effettuata dall'operatore e che, comunque, tale produzione sarebbe stata impossibile per indisponibilità dei dettagli di traffico nelle aree clienti internet delle utenze prepagate. Ha altresì indicato un terminale a cui si riferiva la richiesta di sblocco, insistendo nelle domande già formulate;

8) con memoria del 27 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 di aver correttamente comunicato in anticipo - a mezzo sms - le nuove condizioni contrattuali e che - ai sensi del d.lgs. 259/2003 - *"gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali"*, sottolineando, appunto, che *"il Signor ■■■■ non si avvaleva della facoltà di recedere dal contratto senza penalità"*. H3G chiariva altresì che la stessa Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con Delibera n. 649/07/CONS, aveva sancito l'assoluta legittimità del comportamento tenuto dal gestore, disponendo l'archiviazione del procedimento per insussistenza della violazione dell'art. 70 co. 4 d.lgs. 259/2003 con riferimento alla modifica - tra l'altro - proprio del piano tariffario "supertuapiù";

9) 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 rimodulazione tariffaria

i. - L'oggetto del contenzioso è la legittimità, o meno, della rimodulazione tariffaria (e le modalità in cui tale rimodulazione è stata comunicata all'istante), pacificamente ammessa come effettuata dall'operatore il 1 settembre 2007 sull'utenza intestata all'istante.

ii. - Al riguardo deve premettersi che è pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica prepagata tra il sig. █████ e la H3G, con numerazione █████, con profilo tariffario Supertuapiù. E' altresì pacifica la rimodulazione del profilo effettuata dall'operatore, entrata in vigore il 1 settembre 2007.

Ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il gestore telefonico ha senz'altro la facoltà di modificare le condizioni contrattuali: *“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”*.

Come rilevato da H3G, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto idonei gli strumenti informativi adottati dall'operatore per comunicare agli utenti le variazioni contrattuali, tuttavia, nell'esame delle singole fattispecie, non può prescindere

dall'accertare e valutare, concretamente, se tali variazioni siano state effettivamente comunicate nei modi e nei termini prescritti dalla legge.

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 di aver adeguatamente preavvisato l'utente della futura rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni.

Tale prova non è stata fornita da H3G, la quale nella sua memoria si è limitata ad esporre in linea generale le modalità informative che sono state utilizzate in occasione della manovra di variazione dei piani nei confronti di tutti gli utenti titolari di SIM prepagate. Nessuna prova viene fornita in ordine alla effettiva, tempestiva ed efficace comunicazione inoltrata all'utente, a mezzo SMS o altro mezzo idoneo, dell'operazione di rimodulazione e delle modalità del recesso.

Non avendo provato di aver comunicato, nel caso specificamente individuato dalla presente controversia, alla parte istante la modifica tariffaria nei termini previsti dall'art. 70 comma 4, l'operatore ha di fatto negato al cliente la possibilità di valutare la propria convenienza ad esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti, in concreto, alle proprie caratteristiche ed abitudini di utente telefonico. E non rileva, a tale fine, neppure la stessa ammissione da parte dell'utente di aver ricevuto l'SMS informativo e del quale contesta, per l'appunto, la totale inefficacia rispetto alle finalità di tutela del consumatore contemplate dal citato art.70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni.

iii. - Si ritiene pertanto, sotto questo profilo, che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi normativi previsti, e, a fronte di tale inadempimento, spetta all'utente un indennizzo per la lesione del diritto di scelta/recesso del contraente-consumatore effettivamente concretizzatasi a seguito dei fatti descritti.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si deve ancora precisare che esso è generalmente indicato nei documenti contrattuali, cui si può far riferimento per l'individuazione del suo ammontare pro die. Nel caso specifico, tuttavia, la Carta Servizi H3G non prevede alcun indennizzo.

Ora, sebbene l'Autorità, in mancanza di precisi riferimenti per il calcolo, abbia in generale fatto ricorso all'analogia, applicando agli inadempimenti non espressamente previsti dalla Carta Servizi il parametro di indennizzo previsto per il disservizio che presenta più similitudini, in talune ipotesi, il ricorso all'analogia potrebbe comportare la liquidazione di importi non in linea con il principio di ragionevolezza e proporzionalità dell'indennizzo rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP.

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai richiamati principi di ragionevolezza e proporzionalità, 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) il disagio subito dall'istante in conseguenza del mancato adeguato preavviso della variazione delle condizioni contrattuali e della mancata informativa del diritto di recedere dal contratto è consistito, di fatto, nella sola impossibilità di esercitare l'eventuale diritto di recesso nei trenta giorni e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti in concreto alle proprie caratteristiche ed abitudini. Al di là di ciò, l'utente, nonostante la variazione contrattuale, ha continuato ad usufruire del servizio in modo regolare e continuo e non ha provato di aver riportato un disagio economico.

2) non vi è prova alcuna, nemmeno indiziaria, in ordine all'entità del traffico telefonico e in ordine all'effettivo utilizzo della linea;

3) l'utente è una persona fisica e, considerato il profilo tariffario, non vi è prova di un particolare utilizzo dell'utenza, essendosi limitato a dichiarare genericamente che l'utenza è utilizzata per scopi professionali.

4) l'unico parametro di indennizzo previsto dalla Carta Servizi H3G è per la Gestione reclami o per l'Attivazione del servizio ed è pari ad Euro 6,00 ogni giorno lavorativo di ritardo;

5) l'istante è titolare di altre utenze telefoniche cellulari (oggetto di altri procedimenti di definizione instaurati innanzi a questo Corecom).

In ragione di quanto appena esposto, si ritiene equo stimare in Euro 150,00 (centocinquanta/00) l'indennizzo da porre a carico del gestore.

2.b.2. Sul ripristino del preesistente piano tariffario

La domanda di ripristino del preesistente piano tariffario non può essere accolta, essendo comunque facoltà del gestore telefonico di apportare modifiche alle condizioni contrattuali

prevista dall'art. 70 comma 4 del Codice delle comunicazioni Elettroniche, nel rispetto, ovviamente, delle modalità e degli obblighi informativi posti a carico dell'operatore.

Per lo stesso motivo non può essere accolta la domanda di indennizzo a fronte dei maggiori costi conseguenti alla rimodulazione, considerato il diritto dell'operatore di apportare variazioni al profilo tariffario ed il conseguente diritto dell'utente di recedere dal contratto, ove tali variazioni non siano adeguate alle proprie caratteristiche e abitudini di utilizzo del servizio.

A fronte del diritto di scelta/recesso negato all'utente nella fattispecie è stato riconosciuto l'indennizzo di cui al precedente punto 2.b.1.

A ciò si aggiunga che, del resto, l'utente non ha neanche fornito idonea prova circa tali pretese maggiori costi.

2.b.3. Sulla mancata disattivazione dell'Operator Lock

L'utente si duole altresì del mancato sblocco dei terminali.

Tuttavia, come eccepito da H3G, l'utente non si è attenuto alla procedura prevista dal Regolamento di servizio di H3G per la rimozione del vincolo, in quanto non ha mai trasmesso via fax all'apposito numero verde il modulo predisposto da H3G.

Sul punto nulla ha provato l'utente e, pertanto, ogni richiesta di indennizzo per asserita violazione della procedura in esame deve intendersi infondata.

2.b.4. Sulla gestione del reclamo

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

L'istante ha dedotto di aver inoltrato ad H3G in data 14 agosto 2007 e 21 settembre 2007 due reclami scritti, cui non è stato dato alcun riscontro dall'operatore.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo "Gestione Reclami" della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, come sono da ritenersi quelli qui in esame, posto che l'utente contestava l'illegittima non preavvisata sospensione del servizio, chiedendone l'immediato ripristino.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto*, di

dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

Quanto alla misura dell'indennizzo, si devono ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, 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;

- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle 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, di cui alla Delibera n.73/11/CONS, 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 prepagata di tipo privata); b) mancanza di disagio economico; c) esiguità del disagio subito dall'istante a fronte della continuità nella fruizione del servizio; d) lasso di tempo trascorso tra la proposizione dell'ultimo reclamo (21/7/2007) e l'istanza di conciliazione (29/12/2009) a conferma dell'esiguità del disagio subito; e) parametro rinvenibile nella Carta dei Servizi; f) 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 dei reclami.

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 150,00 a titolo di indennizzo per la mancanza di adeguata informativa della variazione del piano tariffario, 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 24 ottobre 2011

Il Componente con funzioni vicarie del Presidente

Giuseppe Zangardi

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto