

DELIBERA DL/006/15/CRL/UD del 19 gennaio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx/H3G xxx

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 19 gennaio 2015;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 5.08.2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/509/2013, con cui la società xxx (di seguito per brevità "xxx") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G xxx (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 10/09/2013 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 un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTI gli atti e i documenti depositati dalle parti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 17.04.2012 la xxx procedeva al passaggio sul medesimo operatore dal vecchio contratto denominato "Bmail 900", al contratto "Special Edition PRO 1600" stipulato attraverso il 3 Business Smart Agent sig.ra C.N., relativamente alle utenze xxxxxxx580, xxxxxxx724 e xxxxxxx102, tutte intestate all'istante, ed il passaggio al nuovo contratto veniva condizionato al mantenimento delle numerazioni già in uso;

- in data 3.05.2012 non appena ricevuti i nuovi apparecchi telefonici, su esplicita informativa da parte dell'agente, apprendeva che la stessa si sarebbe attivata direttamente ai fini della sovrascrizione dei numeri originari sulle nuove USIM abbinata al nuovo p.t. (cd. "portabilità interna");

- una volta comunicati i dati relativi alle Usim da trasferire, il passaggio dei numeri ai nuovi terminali avveniva solo dopo alcune settimane ed in particolare per il numero xxxxxxx580 la portabilità era andata a buon fine in data 21.05.2012 (con 17 giorni di ritardo), per il numero xxxxxxx724 la portabilità era andata a buon fine in data 25.06.2012 (con 52 giorni di ritardo) per il numero xxxxxxx102 la portabilità andava a buon fine il 25.06.2012 (con 52 giorni di ritardo);

- rappresentava inoltre che nel periodo occorso per il passaggio dei numeri sono risultati contemporaneamente attivi i due abbonamenti in essere con conseguenziale ed ingiustificata duplicazione dei costi di abbonamento, tassa di concessione governativa e costi dei terminali per un aggravio non dovuto di € 246,42 e si verificava che il pagamento relativo al nuovo contratto avvenisse attraverso prelievo non autorizzato sulla carta di credito anziché attraverso addebito su conto corrente come indicato in contratto;

- affermava altresì l'istante che venivano avanzati contestazioni e reclami in data 25.06.2012, 6.07.2012 e 14.09.2012, contestando altresì l'attivazione sul numero xxxxxxx724 di abbonamenti ad oroscopo mai richiesti chiedendo la restituzione della somma di € 17,35 oltre IVA, oltre alla cessazione immediata del servizio;

- in data 7.03.2013 veniva inoltrata richiesta di tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom e nelle more dell'istruzione della procedura la H3G, senza alcun preavviso, in data 26.04.2013 sospendeva il servizio delle tre utenze mobili per mancato pagamento di una fattura per fatto non imputabile all'utente, in quanto il gestore era già in possesso di tutte le autorizzazioni per l'addebito su conto corrente;

- con l'istanza di conciliazione, la società xxx chiedeva: 1) la restituzione somme indebitamente prelevate; 2) cessazione violazioni delle condizioni contrattuali in relazione agli addebiti su carta di credito anziché su conto corrente; 3) pagamento degli indennizzi per ciascun disservizio e mancata risposta ai reclami; 4) cancellazioni dati carta di credito su esplicito riscontro;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, del giorno 19.06.2013, l'istante chiedeva un indennizzo pari ad € 6.460,00 oltre spese pari ad €263,77 oltre IVA. L'operatore H3G non accettava la richiesta determinando l'esito negativo del tentativo di conciliazione;
- con l'istanza di definizione, la xxx chiedeva: 1. Ai sensi dell'art. 12 comma 3 il pagamento dell'indennizzo per la fattispecie di inadempimento consistente nel mancato rispetto delle condizioni di pagamento concordate nel contratto per la durata di gg. 458; 2. ai sensi dell'art. 4 l'indennizzo per illegittima sospensione per giorni 3 sulle 3 utenze affari di ciascun servizio non accessorio (telefonia sms, internet, e mail); 3. Ai sensi dell'art. 6 l'indennizzo per ritardata portabilità dei numeri (di 17 gg. per l'utenza n. xxxxxxx580, di 52 gg. per l'utenza n. xxxxxxx724 e di 52 gg per l'utenza n. xxxxxxx102); 4) ai sensi dell'art. 8 l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; 5. Ai sensi dell'art. 11 dell'indennizzo per le mancate risposte ai reclami; 6. Ai sensi dell'art. 11 comma 2 (differente disservizio) dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo per servizi non richiesti; 7. per ogni altra fattispecie di indennizzo che il CORECOM adito dovesse ravvisare nella fattispecie sopra descritta tenuto conto che gli indennizzi conseguenti alle fattispecie degli art. da 3 a 6 vanno computati in misura paria al doppio essendo le tre utenze interessate di tipo "affari"; 8) restituzione della somma di € 263,77 oltre IVA, comprensiva dell'importo di € 246,42 oltre IVA per illegittima duplicazione dei piani tariffari e della somma di € 17,35 oltre iva per l'abbonamento a servizi mai richiesti;
- con memoria tempestivamente depositata, l'istante precisava che le utenze originarie erano rimaste attive fino alla sovrascrittura dei numeri e quantificava le richieste economiche richiedendo in sintesi: a) la restituzione della minor somma della cifra di 158,30 oltre IVA in luogo della somma di € 246,42 nonché della somma di € 17,04 oltre IVA per servizi mai richiesti; in ordine all'allegato A della delibera 73/11/CONS quantificava gli indennizzi nei seguenti importi: 1) ai sensi dell'art. 12 comma 3 per fattispecie di inadempimento consistente nel mancato rispetto delle condizioni di pagamento concordate nel contratto per giorni 458 un indennizzo pari ad € 10.305,00; 2) ai sensi dell'art. 4 per illegittima sospensione per 3 giorni sulle utenze affari l'indennizzo complessivo di € 540,00; 3) ai sensi dell'art. 6 per ritardata portabilità dei tre numeri l'indennizzo complessivo di € 605,00; 4) ai sensi dell'art. 8 dell'indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti per gg 31 pari ad € 155,00; 5) ai sensi dell'art. 11 per le mancate risposte ai reiterati reclami un indennizzo pari ad € 300,00; 6) ai sensi dell'art. 11 comma 2 (differente disservizio), per la mancata risposta al reclamo per servizi non richiesti un indennizzo pari ad € 300,00;
- H3g depositava le memorie fuori termine;
- con note di replica tempestivamente depositate, l'utente avanzava eccezione di irricevibilità della memoria e relativi allegati di H3G poiché depositata fuori termine ovvero in data 9.10.2013, il giorno successivo a quello di scadenza; contestava tuttavia nel merito per mero scrupolo difensivo;
- H3g depositava repliche fuori termine;

– all’udienza di discussione del 5 novembre 2013 entrambe le parti si riportavano ai propri scritti difensivi non giungendo ad un accordo conciliativo, pertanto il legale istruttore rimetteva gli atti al collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene accolta l’eccezione di inammissibilità al procedimento delle memorie difensive di H3G depositate via email il 9.10.2013: l’avvio del procedimento è stato infatti comunicato via A/R ed è stato ricevuto da H3g il 18.9.2013, giusta ricevuta di ritorno in possesso del Corecom. Il deposito è pertanto tardivo rispetto alla scadenza risultante alla data del 8.10.2013, come tardiva è la stessa trasmissione degli atti all’utente avvenuta in pari data, il quale ha precisato di replicare in merito per mera cautela difensiva.

Parimenti non può essere ammessa la “controreplica” prodotta dal gestore il 18.10.2013, in quanto tardiva rispetto al termine assegnato, decorrente dal ricevimento della memoria dell’utente, ed in quanto riferita esplicitamente ai contenuti offerti in replica dall’utente medesimo.

Deve inoltre essere dichiarata inammissibile la domanda svolta solo con l’istanza di definizione relativa ad addebito non dovuto per servizio non richiesto, con relativa domanda di indennizzo, anche per la mancata risposta al reclamo sul punto . La stessa non è stata infatti avanzata in sede di conciliazione, né esplicitata in udienza a nulla rilevando in proposito l’entità dell’importo richiesto a rimborso, non potendo ragionevolmente essere individuata in quella sede la composizione del relativo ammontare senza un’imputazione specifica da parte del richiedente.

B. Nel merito

B.1. Sul mancato rispetto delle condizioni contrattuali.

E’ da accogliere parzialmente la richiesta di indennizzo ex art. 12 comma 3 all A. Delibera 73/11/CONS per le seguenti motivazioni.

L’utente lamenta che il mancato prelievo automatico degli addebiti mediante RID Bancario, ed il conseguente aggravio di incombenze a suo carico, sia direttamente imputabile all’operatore e che, pertanto questi debba corrispondere all’utente un indennizzo conseguente a tale inadempimento contrattuale.

Al riguardo l’art. 15.1 delle Condizioni Generali del Contratto dell’operatore H3G *“Il Cliente all’atto del perfezionamento del contratto si impegna a comunicare un valido mezzo di pagamento nell’ambito delle possibilità offerte da “3” (i.e. addebito su Conto Corrente o Carta di Credito) ed in conformità con quanto previsto negli specifici Piani Tariffari e nei regolamenti di servizio e, fermo restando quanto previsto al successivo 15.3, a mantenere la validità del mezzo di pagamento per tutta la durata del Contratto.”* Nella documentazione depositata in atti è pacifico che la xxx abbia richiesto l’addebito dei pagamenti sul conto corrente di riferimento, giusta autorizzazione permanente di addebito in c/c -che è una delle modalità di pagamento

normalmente accettate da H3G- già a far data dal 18.04.2012, data della stipula, esattamente come previsto dalle c.g.c. citate.

L'istante si è inoltre attivato con ogni mezzo, call center, fax, a/r a mezzo di un legale, per segnalare l'anomalia di vedersi prelevare i corrispettivi sulla carta di credito, senza ottenere risultati se non, come riferisce, "*presumibilmente nel mese di agosto 2013*", quando il sistema di pagamento automatico mediante RID è stato reso operativo, senza necessità di alcun intervento da parte dell'utente, rispetto alle istruzioni già impartite mediante compilazione dell'apposito modulo contrattuale al momento della sottoscrizione del contratto.

La circostanza è confermata dalle fatture depositate dall'utente, laddove è riportata in calce alle stesse, quale modalità di pagamento prescelta "addebito carta di credito" almeno fino alla fattura del 8.8.2012 n.1282847952; fatture per le quali sono in atti gli estratti conto della carta di credito intestata all'utente, dovendosi pertanto concludere che il gestore abbia mantenuto attivo, a dispetto della mutata volontà dell'utente, il precedente sistema di pagamento in vigore con il vecchio contratto, non aggiornando le coordinate di pagamento fornite contestualmente al passaggio al nuovo profilo.

Inoltre, dalla fattura n. 1282847952 del 8.8.2012 il gestore ha comunicato l'invalidità del sistema di pagamento in uso (peraltro non autorizzato), con invito all'utente a fornirne uno valido (onere già assolto, come detto, alla stipula) ed inviando i bollettini postali con i quali effettuare il pagamento, almeno fino alla fattura del 8.6.2013, n. 1376033989, ultima depositata dall'utente.

Risulta evidente, anche solo dai documenti di controparte, la responsabilità di H3G per non aver dato corretta esecuzione al contratto del 17.4.2012, quanto alla modalità di pagamento prescelta.

Non essendo prevista una fattispecie indennizzatoria per tale tipo di inadempimento, né lo stesso risulta riconducibile ad altra in via analogica, risulta applicabile l'art. 12, comma 3 Allegato A della Delibera n.73/11/CONS che prevede un parametro giornaliero pari alla metà del canone mensile del servizio oggetto del disservizio che in tale caso, considerando l'unicità del contratto e della modalità di pagamento ai sensi del comma 1 dello stesso art.12, si considera pari ad Euro 22,50/die .

Occorre tuttavia ricordare che la procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie, ai sensi dell'art.84 del D.lgs. 259/2003 deve ispirarsi al principio di equità onde evitare che dall'applicazione di parametri precostituiti possano discendere sperequazioni e conseguenze eccessivamente penalizzanti in raffronto all'entità del disagio subito, come nella fattispecie in esame, laddove il disservizio arrecato dall'inadempimento è di tipo "attenuato" secondo quanto osservato in sede di consultazione pubblica alla Delibera 276/13/CONS, recante "*Linee Guida ... per la risoluzione delle controversie..*" poiché non coinvolge l'oggetto della prestazione principale del contratto che è, e resta, l'erogazione di un servizio di comunicazione elettronica, bensì ha prodotto unicamente disagi collegati al pagamento mediante bollettini postali, bonifici bancari e una sospensione delle utenze per tre giorni.

In ossequio pertanto al criterio di equità, così come ribadito nelle stesse Linee Guida par. III.5.2 appare congruo limitare l'indennizzo nella misura giornaliera già individuata, al periodo effettivamente interessato dal disagio sopra descritto, seppure molto contenuto, contrassegnato dal recapito della prima fattura accompagnata da bollettino postale – cui è seguito l'episodio di sospensione- , ovvero la fattura del 8.3.2013, fino a quella dell'8.6.2013, onorata con l'ultimo

bonifico in atti in ordine di tempo, considerato che non si conosce la data dell'effettiva attivazione del RID bancario, collocato "presumibilmente" ad agosto 2013.

E così, in totale, per 92 giorni di disagio, si riconosce all'utente un indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 1 e 3 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, pari ad Euro 2070,00 .

B.2. Sulla illegittima sospensione del servizio.

Deduce l'utente che le linee mobili abbiano subito una sospensione amministrativa di tre giorni dal 26.4.2013 a seguito del mancato pagamento di una fattura per i noti problemi non imputabili al medesimo e legati alla validità del sistema di pagamento usato dal gestore.

La richiesta è fondata per le motivazioni di cui al par. precedente relative alla responsabilità del gestore per l'inesatto adempimento delle condizioni contrattuali e, in ogni caso, per condotta in violazione dell'art.5 del Regolamento di cui alla Delibera n.173/07/CONS in relazione alla nozione di "mancato pagamento" e mancato assolvimento dell'obbligo di preavviso.

Si riconosce, pertanto, ai sensi dell'art.4 comma 1 e 12 comma 2, l'importo di Euro 135,00.

Non è accoglibile la pretesa dell'utente a vedersi riconosciuti distinti indennizzi per ciascun servizio – principale o accessorio- attivo sulle sim poiché nel caso di utenze mobili, gli stessi debbono essere considerati in maniera unitaria al pari del disagio arrecato, in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già di per sé pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione altrettanto unitarie ed inscindibili.

B.3. Sul ritardo nella portabilità.

Con la sottoscrizione del p.t. "Promo 1600", l'utente ha accettato l'attivazione di numerazioni provvisorie sulle cui USIM sovrascrivere le numerazioni originarie in uso (c.d. portabilità interna). Deduce tuttavia che tale procedura si sia perfezionata con 17 giorni di ritardo relativamente alla linea xxxxxxx580, e con 52 giorni di ritardo per le linee xxxxxxx724 e xxxxxxx102.

In base 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 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'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 o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie pertanto, avendo l'utente lamentato la tardiva portabilità delle sue linee telefoniche, spettava all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie a dar seguito alla richiesta o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Per effetto dello stralcio della memoria difensiva del gestore, valutata la documentazione depositata dall'utente a supporto delle proprie deduzioni, la domanda è fondata e può essere accolta.

Risultano agli atti le comunicazioni tra l'utente e l'agente H3G con la quale è stato concluso il contratto, con impegno assunto da quest'ultima di provvedere alla portabilità interna. A tal fine sono stati comunicati alla medesima, con email del 4.5.2012, tutti i dati delle usim/numerazioni (vecchie e nuove) necessari all'espletamento della procedura che, a detta dell'utente, è stata completata nelle date del 21.5.2012 per un'utenza e del 25.6.2012 per le altre due.

Medio tempore l'utente inviava numerosi solleciti all'agente investito del potere di agire per conto e in nome del gestore, rendendolo perciò responsabile di eventuali impedimenti frappostisi alla tempestiva esecuzione del processo.

Ai sensi pertanto del combinato disposto degli artt. 12 comma 2 e 3 e 6, comma 1, si riconosce all'utente l'indennizzo per il ritardo nella portabilità interna a partire dalla richiesta del 4.5.2012, detratti i tre giorni necessari all'espletamento della stessa come comunicati all'utente e dallo stesso confermati, per Euro 140,00 per la linea xxxxxxx580, la cui portabilità è stata espletata il 21.5.2012; per l'importo di Euro 980,00 per le linee xxxxxxx724 e xxxxxxx102 la cui portabilità è stata espletata il 25.6.2012.

E così, per un totale di Euro 1120,00.

B.4. Sul rimborso dei canoni.

L'istante chiede il rimborso della somma di €263,77, poi rettificata ad €158,30 oltre IVA, per la illegittima duplicazione dei canoni afferenti ai due piani tariffari.

Considerata la mancata prova contraria da parte del gestore circa la debenza delle somme contestate, sulla base delle fatture disponibili e delle prove di pagamento fornite, la domanda è accolta .

B.5 Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta infine la mancata risposta a numerosi reclami svolti, il primo dei quali risulta essere il contatto al call center del 25.6.2012, pratica n. 86663162, poi confermato con fax del 6.07.2012, dovendosi ritenere i successivi reiterativi del primo, in quanto attinenti ai medesimi disservizi.

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 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.

Ed invero, come sopra ricordato, 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 mancanza 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.

Considerato che non vi è stata risposta alcuna da parte dell'operatore H3G, si riconosce pertanto l'indennizzo, ai sensi degli art.2 e 11, comma 1 e comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, dal 25.6.2012 (detratto il tempo utile alla risposta), alla data dell'udienza di conciliazione (23.5.2013), per l'importo di Euro 287,00.

Non è esaminabile la domanda di liquidazione di un distinto indennizzo per mancata risposta al reclamo attinente diverso disservizio in quanto già dichiarata inammissibile in rito.

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 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione da porsi a carico dell'operatore H3G.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla xxx nei confronti dell'operatore H3G xxx sia da accogliere nei termini esposti e nelle modalità di cui in narrativa;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura da porsi a carico del operatore H3G;

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 dalla xxx in data 5 agosto 2013.

La società H3G xxx è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 2.070,00 (duemila settanta/00) a titolo di indennizzo per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 135,00 (cento trentacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione delle utenze, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 1.120,00 (mille centoventi/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella portabilità delle linee, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- d) Euro 287,00 (duecento ottantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- e) Euro 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.
- f) Euro 158,30 oltre IVA, per rimborso dei canoni non dovuti, oltre interessi legali a decorrere dai pagamenti.

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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Lazio.

Roma, 19.1.2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Direttore

Aurelio Lo Fazio

Fto