

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 80/2013

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 4 luglio 2013

OGGETTO

Definizione della controversia Lodolo/H3G S.p.A.

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschini.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008";

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A);

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/1283/12, con la quale il sig. Lodolo ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota prot. n. VC/1651/12, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/2902/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Lodolo ha contestato alla società H3G l'indebita sospensione e, quindi, la disattivazione dell'utenza telefonica 349/ in conseguenza dei fatti di seguito esposti.

In particolare, il ricorrente esponeva:

- di aver telefonicamente aderito, a settembre 2009, a un'offerta commerciale di H3G per l'utilizzo di una chiavetta dati;

- di aver ritirato, il 15 settembre 2009, la chiavetta modem con numerazione 392 salvo

maturare - pochi giorni dopo e, per la precisione, il 23 settembre 2009 - la decisione di restituirla poiché insoddisfatto del servizio.

Dopo aver tentato di restituire la chiavetta presso un punto vendita di Udine, il ricorrente, ricevute le informazioni necessarie dal Servizio clienti del gestore, la restituiva, a mezzo corriere, utilizzando il codice cliente fornitogli la mattina del 25 settembre 2009.

Si premurava, quindi, di contattare il gestore, per iscritto e telefonicamente, per assicurarsi che il recesso fosse stato regolarmente esercitato.

Ad ottobre 2009 il Lodolo riscontrava, però, l'emissione di tre fatture da parte di H3G relative all'utilizzo della chiavetta, per un totale di euro 342,81, fatture rimaste insolute e reclamate, a più riprese, prima dal gestore e poi da una società di recupero crediti.

Il 10 luglio 2010 il sig. Lodolo subiva, però, la sospensione *ex abrupto* dell'utenza 349/ , ricevendo, nella medesima giornata, un sollecito di pagamento dalla Direzione Crediti 3 per le predette fatture "per non incorrere nella sospensione del servizio dei contratti di telefonia 3 a lei intestati".

Con lettera AR di data 14 luglio 2010, spedita il 15 luglio (alla sede legale di via Leonardo da Vinci 1 - 20090 Trezzano sul Naviglio) e ricevuta dal gestore il 20 luglio 2010, il sig. Lodolo contestava l'indebita e immotivata sospensione dell'utenza 349 chiedendone l'immediata riattivazione.

Constatando il perdurare della sospensione, il ricorrente, per il tramite di un legale di fiducia, inoltrava un secondo reclamo al gestore (stavolta all'indirizzo corretto, casella posta 133 - 00173 Roma), anticipato via fax al recapito 800.179.600 in data 5 agosto 2010 e notificato con AR (ricevuta il 13.08.2010) lamentando, nell'ordine:

- l'addebito ingiustificato di 3 fatture emesse per il servizio dati relativo all'utenza 392 , già oggetto di regolare recesso ex art. 64 del codice del consumo;
- l'azione monitoria promossa da una società di recupero crediti;
- l'indebita sospensione del servizio telefonico sulla (diversa) utenza 349 , con credito disponibile di oltre 300,00 (di cui reiterava la richiesta di immediata riattivazione).

Rimasta senza esito anche questa iniziativa, il legale del ricorrente rinnovava le medesime doglianze:

- con fax del 2, 8 e 30 settembre 2010 (i primi due spediti al fax nr. 800.179.600, l'ultimo al nr. 800.179.800);
- con fax spedito l'8 ottobre 2010 (al recapito fax nr. 800.179.800);
- con fax del 4 e 9 novembre 2010 (al recapito fax nr. 800.179.800).

E ancora il 31 gennaio 2011 (quando il ricorrente chiedeva insistentemente la riattivazione della sua utenza), il giorno 1, 3, 7 (in orari diversi), il 9, 15 e 28 febbraio 2011 (al recapito fax nr. 800.179.800).

Infine, ad aprile 2011, il legale del ricorrente rinnovava le medesime doglianze, stavolta, nei confronti della società recupero crediti.

Il Lodolo, pur di vedersi riattivare la sua utenza, decideva di pagare la fattura n. di euro 101,02 riservandosi di esperire ogni azione utile a sua tutela.

Esperito negativamente il tentativo di conciliazione (verbale negativo del 21 dicembre 2011), il Lodolo deferiva la risoluzione della presente controversia a questa Autorità chiedendo il "risarcimento per il danno subito sia nella forma di danno emergente che di lucro cessante per l'indebita e ingiustificata sospensione e poi cancellazione del numero di cellulare utilizzato dal sottoscritto per i contatti sia privati che lavorativo/professionale" nella misura non "inferiore a € 3.000,00 a cui si aggiungono anche le spese legali...che si stimano in € 500,00".

Si costituiva, quindi, la società H3G S.p.A. deducendo nel merito quanto segue:

"Su richiesta di parte istante e previa operazione di portabilità, H3G S.p.A. procedeva, in data 22.10.2008, all'attivazione dell'utenza n. +39 349-..., abbinata al piano tariffario prepagato "Super 10" e al terminale, modello (omissis), concesso all'utente in comodato d'uso gratuito (in forza dell'opzione contrattualmente denominata "Scegli 3 08 - Ric 20". L'utenza de qua è stata disattivata in data 30.08.2010.

Per completezza espositiva, il Gestore precisa che l'istante era inoltre intestatario dell'utenza avente numerazione +39 392-..., attivata in data 07.09.2009 e avente piano tariffario dati <Tre Time Medium>. Tale utenza era altresì abbinata alla chiavetta modello, ..., concesso in comodato d'uso gratuito (in forza dell'opzione contrattualmente denominata <Scegli 3 New Internet>. La predetta numerazione è stata disattivata in data 30.10.2009".

Entrando nel merito delle contestazioni avanzate, il gestore deduceva nell'ordine:

1. quanto all'inefficacia del diritto di recesso che l'istante asseriva, all'opposto, di aver esercitato: "nel caso di specie non può trovar accoglimento la normativa dettata in materia di ius poenitendi. Infatti, il contratto stipulato dal Signor Lodo è stato sottoscritto in data 07.09.2009: la data si evince dall'esame del contratto allegato da controparte alla raccomandata di recesso. Contrariamente a quanto asserisce controparte, il diritto di recesso non è stato esercitato nel termine di dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto: tanto si evince dalla data di spedizione (25.09.2009) presente sulla busta contenente la missiva datata 23.09.2009. Nonostante l'infondatezza della doglianza avversaria, H3G S.p.A. ha comunque riconosciuto il diritto di recesso disattivando l'utenza n. + 39 392-... e procedendo a stornare le somme portate dalle fatture contestate con note di Credito di pari importo";

2. quanto alla sospensione e alla successiva disattivazione dell'utenza n. + 39 349-... :

"H3G S.p.A. precisa che l'utenza in oggetto emarginata è stata legittimamente sospesa ex artt. 15.1 e 18.3 delle Condizioni Generali di contratto. La norma richiamata stabilisce che <Il Cliente si impegna all'atto del perfezionamento del contratto a comunicare un valido mezzo di pagamento nell'ambito delle possibilità offerte da 3 ed in conformità a 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", pena la sospensione del servizio ex art. 15.1 delle citate Condizioni. Di ciò l'istante era stato informato a mezzo comunicazione email. Perdurando l'assenza di un valido mezzo di pagamento cui fare riferimento per l'addebito delle fatture, H3G ha disposto la disattivazione dell'utenza de qua";

3. quanto all'irrecuperabilità della numerazione + 39 349-... :

"a seguito della disattivazione dell'utenza n. +39 349-..., H3G S.p.A. osserva che, trattandosi di una numerazione <portata>, essa non è più nella disponibilità di H3G S.p.A. essendo rientrata in gestione presso l'Operatore cui appartiene l'arco di numerazioni "349".

Replicava nei termini il ricorrente che ribadiva quando dedotto evidenziando, però, che la sospensione e la successiva disattivazione dell'utenza 349..., di cui aveva la disponibilità sin dal 1996, era da considerarsi indebita poiché "veniva regolarmente pagata attraverso il conto corrente sin dal contratto pattuito" (a tal fine, allegava l'estratto del conto corrente bancario riferito al periodo in cui è stata disposto la sospensione/disattivazione dell'utenza).

Anche nel corso della successiva udienza di discussione della controversia le parti si rimettevano a quanto già dedotto in atti.

Da un lato, H3G rinnovava la proposta di € 500,00, maggiorata di € 380,00, di cui € 280,00 quale restituzione del credito residuo e € 100,00 quale rimborso della fattura n. ... del 2010. Con l'occasione, la H3G precisava che l'utenza era stata sospesa con causale "stop list carta di credito", ossia per mancanza di una indicazione di valida modalità di pagamento.

Replicava sul punto il sig. Lodolo che riferiva di aver inviato, ancora nell'aprile del 2009, un fax all'operatore comunicando i nuovi riferimenti della carta di credito e evidenziando, ad ogni buon conto, che la segnalazione relativa alla non validità del metodo di pagamento sarebbe intervenuta ben 15 mesi dopo la scadenza della precedente carta di credito, in corrispondenza con le richieste insistenti di pagamento delle fatture emesse a carico della chiavetta già restituita dal settembre 2009.

II. Motivi della decisione

L'oggetto della presente controversia riguarda l'indebita sospensione, la disattivazione e la conseguente perdita della numerazione + 39 349-... per responsabilità imputabile al gestore.

Ciò precisato, appare opportuno evidenziare che permangono - considerando tutte le circostanze di fatto- alcuni profili controversi che nemmeno l'istruttoria svolta ha permesso di risolvere.

Due le tesi opposte in campo.

Da un lato, quella del ricorrente, che ha contestato al gestore di aver sospeso illegittimamente e, quindi, disattivato il nr. 349-..., servizio non interessato dal mancato pagamento di fatture emesse e non dovute per la diversa utenza 392-... (rispetto alla quale aveva, però, esercitato nei termini il recesso ex art. 64 del codice del consumo).

Dall'altro, quella del gestore, che ha eccepito, al contrario, di aver legittimamente disposto la sospensione dell'utenza 39 349-... con causale "stop list carta di credito", in conformità alle condizioni generali di contratto.

Sulla base della documentazione in atti risulta pacifico che:

- l'utenza n. 349-... veniva sospesa il 10 luglio 2010;

- l'indebita e immotivata sospensione dell'utenza *de qua* veniva contestata dal ricorrente con lettera AR datata 14 luglio 2010 spedita al gestore (e dallo stesso ricevuta il 15 luglio 2010 all'indirizzo via Leonardo da Vinci, 1 20090 Trezzano sul Naviglio).

A comprova della legittimità della predetta sospensione disposta ex art. 15.1 e 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto per la mancata indicazione di una valida modalità di pagamento (i.e. addebito sul conto corrente o carta di credito), il gestore ha prodotto copia di un *print screen* dal quale risulta che:

a) il ricorrente ha spedito una mail dall'indirizzo ...@tre.it in data 11.07.2010 alle ore 0.15.36 all'indirizzo customer@tre.it con il seguente contenuto: "Ho ricevuto il seguente SMS dal 4910, venerdì 09.07.10: <Non avendo ricevuto i dati bancari per l'addebito fatture stiamo provvedendo a sospenderle il traffico in uscita, fornisca i dati al 133 per riattivazione immediata>;

b) il ricorrente ha ricevuto dal gestore la seguente risposta fornita il 30 luglio 2010, ore 06.31: "Gentile Sig. Lodolo, siamo lieti di fornirle le informazione che ci ha richiesto. L'utenza con numero +... risulta sospesa perché non è attiva la modalità di pagamento. Su questa utenza vi è un vincolo di ricarica mensile di euro 20,00 che necessita come garanzia un metodo di pagamento attivo. Può contattare l'assistenza clienti al numero 133 per fornirci i dati della sua carta di credito" (nelle vie brevi, il ricorrente ha comunicato di non aver inviato né ricevuto le suddette comunicazioni);

E' comprovato che il ricorrente inviava, tra il 4 agosto 2010 e il 20 aprile 2011, diverse comunicazioni, fax e AR, al gestore convenuto, rimaste inevase, e alla società di recupero crediti.

Sinteticamente fissati i punti fermi della presente vicenda, le domande del sig. Lodolo possono essere accolte per le ragioni e con i limiti che si diranno appresso.

Per quanto riguarda la sospensione dell'utenza in data 10 luglio 2010 per riferita causale "stop list carta di credito", fa prova, nel presente procedimento, la copia dello *print screen* prodotto dal gestore che attesta l'invio di comunicazioni, preventive e successive alla contestata sospensione, dal ricorrente verso il gestore (e

viceversa).

Sulla base del *print screen* prodotto, appare, pertanto, legittima la sospensione in uscita dell'utenza 349-..., avvenuta il 10 luglio 2010, anche se non si può non rilevare che il ricorrente ha negato, nelle vie brevi, di aver inviato e ricevuto le comunicazioni risultanti dalla predetta schermata (circostanza sulla quale si tornerà appresso).

Si osservi, tuttavia, che, non risultando in atti comunicazione alcuna del ricorrente che dimostri l'intenzione, poi attuata, di revocare la modalità di pagamento pattuita al momento della stipula del contratto (modalità che il medesimo confermava ancora nell'aprile del 2009), se ne deduce che l'eccepiteo "*stop list carta di credito*" non possa che esser dipeso da un mero disagio tecnico-amministrativo.

Tale circostanza appare, del resto, confermata dal fatto che le fatture emesse (con il codice cliente 7723338) ad ottobre e dicembre 2009 per la chiavetta dati recavano, sotto il campo "*modalità di pagamento*" la dicitura "*addebito su c/c – Banca di credito cooperativo di ...*" mentre quelle emesse il 15 agosto 2010 e il 15 ottobre 2010 relative all'utenza 349-25.00.391 (con il medesimo codice cliente ...) recavano l'avviso "*pagamento con bollettino postale – Le ricordiamo che il metodo di pagamento in bollettino postale non è tra quelli contrattualmente validi*" (detto riscontro potrebbe avvalorare quanto sostenuto dal ricorrente circa la tardiva presa in carico della non valida modalità di pagamento da parte del gestore).

Ritenendo provata, per quanto detto, la legittimità della sospensione, si deve rilevare che il comportamento del gestore non sfugge, però, a responsabilità sotto altri aspetti.

Si è, infatti, dell'avviso che la società H3G, dopo la sospensione dell'utenza (di cui ha fornito preavviso, stando al *print screen*, in data 9 luglio 2010 e riscontro in data 30 luglio 2010), avrebbe dovuto riscontrare la contestazione ricevuta il 5 agosto 2010 (come pure quelle ricevute nei mesi successivi) astenendosi dal porre in essere la misura più grave, quella della disattivazione.

In altre parole, una corretta gestione del cliente da parte del gestore in sede di riscontro ai reclami (ben quattro tra il 5 agosto e il 30 settembre 2010) avrebbe permesso al ricorrente e all'operatore stesso di chiarire la situazione ponendo rimedio all'ipotizzato disagio tecnico-amministrativo.

Tanto più che il ricorrente – il quale ha sostenuto di non aver né spedito né ricevuto le comunicazioni risultanti dal *print screen* prodotto in atti- ha sempre contestato al gestore di aver disposto la sospensione della sua utenza mobile come conseguenza del mancato pagamento di fatture emesse per la diversa utenza dati.

Di resto, lo scrutinio dei reclami inviati dal ricorrente non farebbe che comprovare l'affermazione del ricorrente (il quale ha negato di aver spedito e ricevuto le comunicazioni prodotte dal gestore) atteso che lo stesso mai ha fatto cenno nelle sue plurime comunicazioni inviate al gestore al fatto che la sua utenza fosse stata sospesa per la mancanza di un mezzo valido di pagamento.

Anche a ritenere la sospensione dell'utenza legittimamente disposta da parte del gestore, non può non rilevarsi che la permanenza della sospensione prima e la disattivazione poi sono intervenute a valle di una scorretta gestione del ricorrente sul piano dei vari reclami presentati, quantomeno, a far data dal 5 agosto 2010 in poi (valga su tutte la notazione che a gennaio 2011 il ricorrente continuava a sollecitare la riattivazione di un'utenza disattivata già dal 30 agosto 2010).

Conclusivamente, la condotta della società convenuta appare censurabile sotto un duplice aspetto:

- in primo luogo, in quanto prima di procedere al distacco della linea, l'operatore avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che potevano impedire il pagamento mediante le modalità prescelte dal cliente. Viceversa, la decisione di mantenere la sospensione disposta e di procedere con la disattivazione dell'utenza, senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile;

- in secondo luogo, in quanto appare di palmare evidenza, che a fronte delle richieste, segnalazioni e reclami formulati dall'utente, il gestore, omettendo di fornire puntuale riscontro e limitandosi a disporre la disattivazione dell'utenza, si è resa responsabile essa stessa dell'irrecuperabilità della numerazione intestata al ricorrente.

Alla luce di quanto sopra esposto, si configura una responsabilità in capo all'operatore in ordine alla scorretta gestione del cliente e come tale idonea a far sorgere il diritto dell'utente al ristoro dei disservizi subiti.

Il ricorrente ha chiesto il *"risarcimento per il danno subito sia nella forma di danno emergente che di lucro cessante per l'indebita e ingiustificata sospensione e poi cancellazione del numero di cellulare utilizzato dal sottoscritto per i contatti sia privati che lavorativo/professionale"* nella misura non *"inferiore a € 3.000,00 a cui si aggiungono anche le spese legali... che si stimano in € 500,00"*.

Premesso che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, vi è da dire che l'istanza di risarcimento del danno avanzata viene comunemente utilizzata dagli utenti per indicare la richiesta di ristoro del pregiudizio subito, che invece può essere soddisfatta con gli indennizzi contrattuali liquidabili in sede di definizione.

Nel caso di specie, atteso, però, che nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Ciò chiarito, si ritiene fondato il diritto del ricorrente alla liquidazione dei seguenti indennizzi:

a) quanto alla (perdurante) sospensione del servizio, culminata in cessazione dello stesso: l'indennizzo deve essere calcolato, nel caso di specie, secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per complessivi 56 giorni, intercorrenti tra la data di ricevimento del secondo reclamo (5 agosto 2010) e il 30 settembre 2010, termine ultimo entro il quale il ricorrente avrebbe potuto far pervenire eventuale richiesta di portabilità (fissato in 30 giorni dalla cessazione disposta il 30 agosto 2010), per un totale di euro 420,00 (quattrocentoventi/00);

b) per la perdita dell'utenza: l'indennizzo deve essere calcolato, nel caso di specie, secondo il parametro di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00 previsto dall'articolo 9, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Il ricorrente ha dichiarato che la numerazione *de qua* era nella sua disponibilità sin dal 1996, ma senza fornire idonea documentazione a supporto di quanto affermato.

All'opposto, il gestore ha rilevato che l'utenza 349-... entrava nei suoi sistemi a seguito di portabilità nell'ottobre del 2008. Se, da un lato, non risulta provata (ma solo presunta) l'utilizzo decennale dell'utenza, dall'altro, è certo che l'utenza era nella sicura disponibilità del ricorrente almeno da tre anni.

Applicando i criteri previsti dall'articolo 9, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, l'indennizzo è calcolato nella misura massima pari a euro 300,00.

L'operatore convenuto è, altresì, tenuto a rimborsare la somma equivalente al credito residuo disponibile, al momento della sospensione, sull'utenza *de qua* pari a euro 280,00 nonché a rimborsare la somma di euro 101,02 quale rimborso della fattura n.

Merita, invece, positiva considerazione la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami (considerando il reclamo del 5 agosto 2010) da liquidarsi nella misura massima di € 300,00 avuto riguardo ai parametri previsti dall'art. 11 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Si ritiene equo liquidare, infine, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00), a titolo di spese di procedura.

E' rigettata la richiesta di liquidazione delle spese legali atteso che la procedura di definizione della controversia può essere promossa senza la necessità di assistenza da parte di un legale;

VISTA la nota prot. VC/4673/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione, formulata ex articolo 19 della delibera AGCom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società H3G S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dal sig. Lodolo, è tenuta, in favore dello stesso, a liquidare, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) € 420,00 (quattrocentoventi/00), calcolato secondo il parametro di € 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, a titolo di indennizzo per la sospensione indebita dell'utenza per complessivi 56 giorni, intercorrenti tra il 5 agosto 2010 e il 30 settembre 2010, termine ultimo entro il quale il ricorrente avrebbe potuto far pervenire richiesta di portabilità;

b) € 280,00 (duecentottanta/00), a titolo di rimborso della somma equivalente al credito residuo disponibile, al momento della sospensione, sull'utenza intestata al ricorrente;

c) € 101,02 (centouno/02) a titolo di rimborso della fattura n. 34.000.000/02;

d) € 300,00, a titolo di indennizzo per la perdita del numero telefonico, calcolato secondo i criteri previsti dall'articolo 9, comma 1, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, l'indennizzo è calcolato nella misura massima pari a euro 300,00;

e) € 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, nella misura massima prevista avuto riguardo ai parametri di cui all'articolo 11 dell'allegato A) della delibera Agcom n. 73/11/CONS,

con la precisazione che le somme come sopra riconosciute, a titolo di indennizzo e di rimborso, dovranno essere maggiorate degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia sino al soddisfo.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare al ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' rigettata la domanda di rimborso delle spese legali quantificate in € 500,00 (cinquecento/00).

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

5. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

6. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del

Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 *"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"*.

7. La H3g S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

8. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

9. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
- Edoardo BOSCHIN -

IL PRESIDENTE
- Paolo FRANCIA -