

DELIBERA N. 54/12/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■ VIOLA / H3G ■

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10.2012;

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 17 maggio 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/287/2011, con cui il sig. ■ Viola ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società H3G ■ (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota del 27 giugno 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 18 luglio 2011, con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 20 luglio 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 4 agosto 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

VISTA la nota del 1 agosto 2011 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 20 settembre 2011;

UDITE tutte le parti all'udienza del 20 settembre 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 4 luglio 2009, il sig. Viola stipulava con H3G un contratto di abbonamento denominato "Tre Time Large 300 ore al mese – il web senza limiti", che prevedeva una connessione ad internet su banda larga tramite "chiavetta internet veloce" senza limitazioni di traffico dati per 300 ore al costo di Euro 19,00 mensili;
- a partire dal 24 luglio 2010, l'utente riscontrava rallentamenti nella navigazione tali da non permettere neanche l'accesso ai server di posta;
- le richieste di chiarimenti al servizio clienti rimanevano senza esaustivo riscontro, e venivano ogni volta fornite spiegazioni diverse in ordine alla causa del disservizio. Il malfunzionamento persisteva nonostante la sostituzione della SIM, effettuata su suggerimento dell'operatore;
- anche i numerosi reclami via e mail rimanevano senza riscontro;
- nel mese di settembre, da un articolo di stampa relativo a casi analoghi, l'istante apprendeva che, al raggiungimento di una determinata soglia giornaliera di traffico dati (1 Gb), l'operatore riduceva la velocità di connessione per un certo numero di ore;
- l'utente contestava dunque all'operatore la circostanza a mezzo raccomandata a/r, e chiedeva l'annullamento delle fatture dei mesi di luglio, agosto e settembre nei quali non erano state rispettate le condizioni contrattuali della fornitura del servizio;
- non ricevendo riscontro, l'istante annullava il pagamento delle fatture a mezzo RID bancario e corrispondeva all'operatore in pagamento della fattura n. [REDACTED] l'importo di Euro 1,00 quale quota di servizio non oggetto di contestazione;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva il ripristino del contratto a tempo senza limiti di traffico con internet key veloce, l'annullamento delle fatture relative al periodo del disservizio a far data da luglio 2010 ed un rimborso spese forfettario di Euro 1.000,00;
- nella pendenza del procedimento, H3G inviava all'utente due solleciti di pagamento della fattura contestata e in data 28 ottobre 2010 interrompeva la fornitura, che veniva riattivata dopo diciannove giorni a seguito di provvedimento d'urgenza del Corecom;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'istante insisteva nel ripristino delle condizioni contrattuali e nella liquidazione di un indennizzo di Euro 1.000,00. L'operatore asseriva la legittimità dei blocchi effettuati e, per spirito conciliativo, proponeva lo storno dell'insoluto. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;

- persistendo la non corretta fornitura del servizio, a fronte delle richieste di pagamento dei canoni, l'istante continuava a corrispondere all'operatore il solo importo di Euro 1,00, dandone comunicazione all'operatore di volta in volta;
- in data 13 maggio 2011, H3G sospendeva nuovamente la fornitura per morosità;
- il procedimento amministrativo di richiesta di provvedimento temporaneo avviato dall'utente si concludeva senza adozione del provvedimento temporaneo richiesto;
- con l'istanza di definizione, l'utente ha chiesto in via principale il rispetto delle condizioni contrattualmente previste sia come fornitura del servizio sia come velocità di connessione ed in via subordinata l'applicazione dell'allegato B della Delibera 73/11/CONS;
- con memoria del 18 luglio 2011, l'operatore eccepiva l'infondatezza delle avverse deduzioni, avendo sempre improntato la propria condotta a buona fede e avendo correttamente applicato le condizioni contrattuali. Precisava di avere la facoltà di limitare temporaneamente la velocità di connessione ai clienti che presentino modalità di utilizzo tali da pregiudicare le prestazioni della rete, per ottimizzare le risorse di rete a beneficio di tutti i clienti (art. 14 della Carta servizi e art. 4.4 delle CGC); che in tali casi la limitazione è temporanea e la velocità viene ripristinata al termine di un arco temporale non superiore a 96 ore; precisava nel caso specifico i periodi e le durate di limitazione di utilizzo del servizio da parte dell'istante; rilevava che le indicazioni sono presenti nella sezione "leggi le note" del prospetto informativo di ogni piano tariffario dati pubblicato sul sito www.tre.it e che tale comportamento rappresenta una contromisura necessitata per la salvaguardia della rete e dell'accesso alla stessa da parte di altri utenti, che, diversamente, non potrebbero avvalersi di una equa fruizione del sistema. A conferma della ragionevolezza di tale condotta, richiamava le Delibere n. 39/11/CONS e 40/11/CONS con le quali l'AGCOM ha legittimato l'adozione da parte dei gestori telefonici della limitazione di banda in presenza di un comportamento "bulimico" dell'utenza. Evidenziava poi come nella fattispecie, dal dettaglio dei dati del traffico prodotto, la limitazione temporanea della velocità di connessione non avesse impedito all'utente l'utilizzo della rete e tanto meno la facoltà di scaricare dati. Quanto alla sospensione del servizio, regolarmente preavvisata, l'operatore ne deduceva la legittimità, in quanto effettuata ai sensi degli artt. 15.1, 18.3 e 18.7 delle CGC in conseguenza di una non corretta metodologia di pagamento e del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti. Infine, l'operatore contestava le domande di indennizzo, trattandosi di generici e non precisati periodi di malfunzionamento, mancando qualsiasi elemento probatorio, essendo il disagio lamentato conseguente alla condotta dell'utente; che lo stesso era al corrente della temporanea limitazione della banda disponibile avendo ricevuto adeguata assistenza ed informazione dal servizio Clienti.
Per mero spirito conciliativo, offriva all'utente lo storno dell'insoluto di Euro 229,22 con il ritiro della pratica di recupero crediti e la riattivazione dell'utenza, previa indicazione della metodologia di pagamento per l'addebito delle fatture;
- con memoria del 20 luglio 2011, l'istante, oltre al ripristino del servizio alle condizioni contrattualmente convenute, chiedeva sanzionarsi la condotta dell'operatore per la mancata risposta ai reclami, per l'illegittima sospensione del servizio nel periodo ottobre/novembre 2010 e nel maggio 2011, per il mancato versamento dei cd. indennizzi automatici, precisando così le domande: 1) annullamento delle fatture del periodo luglio 2010/luglio 2011 per un totale di Euro 229,22; 2) per i diciannove giorni di sospensione, un indennizzo automatico pari al doppio della quota edittale, quantificato in Euro 380,00 (artt. 3 comma 4 e art. 5 comma 1 della Delibera 124/10/CONS come attuata dalla Delibera 73/11/CONS); 3) per la sospensione dal 13 maggio 2011 fino alla data di definizione della controversia, un indennizzo automatico pari al doppio della quota edittale o nella misura ritenuta equitativa (artt. 3 comma 4 e art. 5 comma 1 della Delibera 124/10/CONS come attuata dalla Delibera 73/11/CONS) ; 4) Euro 400,00 per la mancata risposta ai reclami relativi al malfunzionamento (art. 12 della Delibera 124/10/CONS come attuata dalla Delibera 73/11/CONS); 5) Euro 400,00 per la mancata risposta ai reclami relativi all'inosservanza delle norme contrattuali (art. 12 della Delibera 124/10/CONS come attuata dalla Delibera 73/11/CONS); 6) Euro 800,00 per il

malfunzionamento del servizio da luglio 2010 sino alla definizione della controversia, detratti gli ottanta giorni di illegittima sospensione (art. 6 della Delibera 124/10/CONS come attuata dalla Delibera 73/11/CONS); 7) indennizzi per le telefonate a pagamento al servizio clienti nella misura ritenuta equitativa; 8) rimborso per le spese di viaggio Roma - Brindisi - Roma di Euro 335,80 effettuato per sostituire la SIM sovraccarica, come suggerito dagli operatori del servizio clienti Tre;

- con memoria di replica del 4 agosto 2011, l'istante eccepiva l'illegittimità della condotta di bandwidth management posta in essere dall'operatore, in quanto non conosciuta al momento della stipula del contratto e peraltro non prevista dalle Condizioni Generali di Contratto che regolamentavano il rapporto alla data del 4 luglio 2009. Eccepiva inoltre l'illegittimità della sospensione effettuata dall'operatore, essendosi l'utente avvalso della disposizione dell'art. 4 della Delibera 664/06/CONS. Sottolineava infatti di aver provveduto a pagare l'importo di Euro 1,00 per ciascuna delle cinque fatture ricevute, quale quota non soggetta a contestazione - importo che complessivamente l'operatore aveva invece imputato in pagamento della prima fattura - e che era stato costretto a sospendere la modalità di pagamento tramite RID bancario, non potendo con tale sistema procedere al pagamento parziale delle sole somme non contestate. Sottolineava inoltre che il preteso pagamento si riferiva sia ai periodi in cui il servizio era stato limitato, sia ai periodi in cui il servizio era stato sospeso. Quanto agli indennizzi richiesti, ne ribadiva la legittimità, avendo lamentato il malfunzionamento del servizio a far data dal 24 luglio 2010 ed avendo documentato gli illegittimi rallentamenti con i tabulati delle statistiche di navigazione e i test di velocità di connessione. Ribadiva infine la correttezza dei reclami inviati e la mancata risposta dell'operatore, anche sanzionata da AGCOM, nonché la "aggressiva" politica di mercato adottata;
- all'udienza del 20 settembre 2011, le parti si riportavano ai propri scritti difensivi.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

2.2. Nel merito.

B.1. Sul malfunzionamento del servizio

L'utente ha lamentato, a far data dal 24 luglio 2010, frequenti rallentamenti della velocità di connessione ad Internet, tali da non permettere neanche l'accesso ai server di posta.

La lentezza di collegamento è stata più volte segnalata dall'utente telefonicamente al servizio clienti, con e mail (del 19 e 20/8/08) e con raccomandate (27/8/10, 29/9/10), cui l'operatore ha dato generico riscontro telefonico, attribuendo i rallentamenti a lavori di "aggiornamento della linea dati", a "sovraccarico dati della USIM", a problemi sulla linea.

I lamentati rallentamenti della velocità di connessione sono ammessi ed anche riepilogati dall'operatore, il quale dichiara di aver legittimamente adottato tale limitazione in forza di quanto previsto dalla Carta Servizi e dalle Condizioni Generali di contratto, al fine di ottimizzare le risorse di rete a beneficio dei propri clienti, in presenza di "accessi bulimici" di singoli utenti.

Non essendo dunque contestato il malfunzionamento dedotto dall'istante, si tratta di stabilire se tale condotta dell'operatore sia stata, o meno, conforme agli obblighi contrattualmente assunti con l'utente al momento della sottoscrizione del contratto, pacificamente avvenuta il 4 luglio 2009.

Il contratto stipulato dall'utente con piano tariffario Tre.Time Large prevedeva la possibilità di navigazione per trecento ore al mese al costo di Euro 19,00 senza limitazioni di traffico dati, come risulta dal prospetto piani prodotto dall'utente e dalla nota aggiunta sul contratto sottoscritto.

Le CGC vigenti al momento della sottoscrizione del contratto, ovvero alla data del 4 luglio 2009, non prevedevano in alcun modo la facoltà per l'operatore di ricorrere a limitazioni "di modalità di utilizzo da parte dei clienti tali da pregiudicare le prestazioni della rete". Né risulta che una clausola di tal genere sia stata concordata o aggiunta al contratto in essere tra le parti.

Il ricorso a tale facoltà quale contromisura necessitata per la salvaguardia della rete è stata inserita dall'operatore nelle normative contrattuali successive, ed è infatti espressamente previsto dall'art. 4.4 delle CGC di luglio del 2011, prodotte dall'operatore.

Pertanto, non essendo tale nuova normativa applicabile, *ratione temporis*, alla fattispecie, così come, per lo stesso motivo non essendo applicabili gli Allegati B alle Delibere n. 39/11/CONS e 40/11/CONS richiamate dall'operatore, si ritiene che H3G abbia illegittimamente limitato all'utente, sia pure temporaneamente, la velocità di connessione, rendendosi così parzialmente inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, fornendo un servizio con caratteristiche diverse da quelle convenute. L'inadempimento dell'operatore è da ritenersi parziale dal momento che il datalayer illegittimamente applicato all'utente non ha però impedito allo stesso l'utilizzo della rete e la facoltà di scaricare dati.

In conseguenza di quanto sopra, spetta all'utente un indennizzo per quello che di fatto si è concretizzato in un malfunzionamento del servizio, a partire dal 24 luglio 2010, data di inizio del riscontrato rallentamento non espressamente contestata dall'operatore, sino al 12 maggio 2011, data in cui l'utenza è stata sospesa.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 5, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 730,00 (settecentotrenta/00)

B. 2. Sulla sospensione dell'utenza

L'istante lamenta l'illegittima sospensione dell'utenza effettuata dall'operatore una prima volta il 28 ottobre 2010 per 19 giorni ed una seconda volta il 12 maggio 2011, tuttora persistente.

L'operatore sostiene la legittimità della sospensione effettuata il 12 maggio 2011 ai sensi degli artt. 15.1, 18.3 e 18.7 delle CGC, ovvero in conseguenza della non corretta metodologia di pagamento e del reiterato mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, rilevando altresì che la sospensione era stata regolarmente preavvisata. Nulla deduce in merito alla sospensione del 28 ottobre 2010.

Per quanto concerne la prima sospensione, seppure preavvisata, come dimostrato dall'utente, si ritiene che la stessa sia stata illegittimamente disposta, dal momento che il servizio e i relativi addebiti, il cui parziale mancato pagamento è stato causa dell'interruzione, erano oggetto di reclamo scritto, cui l'operatore non ha fornito riscontro, nonchè del procedimento di conciliazione.

Per le stesse ragioni, anche la seconda sospensione, di cui è stato dato regolare preavviso, è stata illegittimamente disposta nella pendenza del termine previsto per l'avvio del procedimento di definizione.

Rilevano al riguardo l'art. 4, comma 2 dell' Allegato A della Delibera 664/06/CONS, secondo il quale: *"L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute"* e l'art. 2 del

Regolamento 173/07/CONS che testualmente recita: *“non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell’utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi dell’art. 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione”*.

Occorre precisare che l’utente, ritenendo che le condizioni del servizio non rispondevano alle sue esigenze personali, in quanto radicalmente differenti da quelle contrattualmente convenute, contestava sostanzialmente per intero gli addebiti e provvedeva ad un pagamento meramente simbolico delle fatture pervenutegli, corrispondendo per ciascuna l’importo di Euro 1,00. Di tali pagamenti trasmetteva puntualmente all’operatore copia dei bonifici e in proposito l’operatore non ha mai contestato o replicato alcunché, limitandosi a configurare l’utente soggetto moroso.

Si ritiene pertanto che, nella fattispecie, a fronte della mancanza nella fornitura del servizio delle qualità promesse, l’utente si sia avvalso del diritto di riduzione del prezzo per salvaguardare l’equilibrio sinallagmatico delle prestazioni, non volendo ricorrere alla risoluzione del contratto, nonché dell’eccezione di inadempimento di cui all’art. 1460 cod. civ. ed abbia imputato ex art. 1193 cod. civ. i parziali pagamenti a ciascuna delle fatture di volta in volta emesse. E che H3G abbia contravvenuto a quanto disposto dalle Delibere citate, nonché dall’art. 25 delle Condizioni Generali di Contratto (per la mancata risposta ai reclami ricevuti), con conseguente diritto dell’utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per quanto riguarda il periodo indennizzabile, considerato che la scelta di sottoporre la controversia ad un terzo in sede di definizione amministrativa rappresenta il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo (nel caso di specie il 17.5.2011), e che pertanto il mancato adempimento spontaneo in pendenza di una procedura di definizione amministrativa non sarebbe ragionevolmente sanzionabile, si riconosce all’utente un indennizzo per un periodo di 19 giorni con riferimento alla prima sospensione e per un periodo di 5 giorni con riferimento alla seconda sospensione.

Per la determinazione dell’indennizzo, non essendo ancora previsto all’epoca dell’istanza l’obbligo di corrispondere gli indennizzi automatici (imposto ex art. 5 Delibera n. 73/11/CONS a partire dal 1/1/12), nè essendo competenza di questa Autorità l’applicazione di sanzioni per la mancata attuazione delle disposizioni ad essi relative, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 4, comma 1 dell’Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce un importo complessivo di Euro 180,00 (centottanta/00)

L’operatore è tenuto altresì a procedere al ripristino del servizio alle condizioni contrattualmente convenute.

B.3. Sulla risposta ai reclami

L’istante lamenta la mancata risposta ai reclami svolti relativi al malfunzionamento della linea internet ed all’inosservanza delle norme contrattuali, chiedendo due distinti indennizzi.

La domanda viene parzialmente accolta, nei termini che seguono.

L’utente ha provato di avere svolto formali reclami all’operatore per telefono, via e mail e a mezzo raccomandata, il primo dei quali datato 3 agosto 2010 con una telefonata al servizio clienti 133. I successivi reclami sono inerenti il medesimo disservizio e, costituendo il disservizio un preteso inadempimento contrattuale, sono tutti da ritenersi in sostanza reiterativi del primo.

L'operatore non risulta aver dato concreto e chiaro riscontro ai reclami dell'utente, e si è limitato a ribadire l'eshaustività delle risposte fornite dal servizio clienti.

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 23 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, 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 *mancaza 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.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che il primo reclamo è stato svolto il 3 agosto 2010 e che i successivi reclami sono riconducibili al medesimo disservizio, considerato il periodo di tempo previsto per la risposta (45 giorni ex art. 25.2 Condizioni Generali di Abbonamento) e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (6 dicembre 2010), nella fattispecie viene riconosciuto all'utente un indennizzo per la mancata risposta al reclamo di Euro 80,00 (ottanta/00)

B. 4. Sull'annullamento delle fatture e sul rimborso dei costi di viaggio e di telefonate al servizio clienti

L'istante chiede l'annullamento delle fatture emesse nel periodo luglio 2010/luglio 2011 per un totale di Euro 229,22.

La domanda viene parzialmente accolta, con le precisazioni successive, per le seguenti ragioni.

In forza del contratto in essere con l'operatore, l'utente avrebbe avuto diritto ad effettuare 300 ore mensili di navigazione al costo di Euro 19,00, ovvero 600 ore a bimestre al costo di Euro 38,00.

Dall'esame delle fatture prodotte, risulta che l'utente nei bimestri del periodo 1/6/10 – 1/4/11, ha fruito del servizio per un periodo di tempo pari a circa 1/3 delle 600 ore, con conseguente diritto allo storno di Euro 130,13, corrispondente ai 2/3 dell'importo complessivamente portato dalle fatture n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, n. ■■■■, di Euro 195,20. Pertanto, su tale gruppo di fatture, l'importo da stornare ammonta complessivamente ad Euro 135,13, comprensivo dei pagamenti parziali effettuati dall'utente (1 Euro per ciascuna fattura).

Quanto alla fattura n. ■■■■ relativa al periodo 1/4/11-31/5/11, considerata la durata del traffico effettuato, pari ad 1/6 di quello contrattualmente previsto, per effetto della intervenuta sospensione del servizio, l'importo da stornare è di Euro 32,52 (=5/6 di Euro 39,02).

Concludendo: l'operatore è tenuto ad effettuare lo storno complessivo di Euro 167,65 dall'importo non pagato dall'istante.

La domanda di rimborso dei costi di viaggio sostenuti per effettuare la sostituzione della SIM viene rigettata, trattandosi, in sostanza, di un danno subito dall'utente e quindi di una domanda di natura

risarcitoria, non di competenza dell'Autorità adita.

La domanda di rimborso dei costi delle telefonate al servizio clienti viene rigettata, essendo l'assistenza tecnica a pagamento all'epoca contrattualmente prevista e nota all'utente.

3. 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 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. ■■■ Viola nei confronti dell'operatore H3G sia da accogliere;

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 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. ■■■ Viola in data 17 maggio 2011.

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

- a) Euro 730,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- b) Euro 180,00 a titolo di indennizzo per le due sospensioni dell'utenza;
- c) Euro 80,00 per la mancata risposta ai reclami;
- d) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

oltre interessi legali sulle somme di cui ai punti a), b) e c) a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società H3G è inoltre tenuta a:

- 1) ripristinare il servizio alle condizioni contrattualmente convenute;
- 2) stornare l'importo di Euro 167,65 dall'importo insoluto dovuto dall'istante con riferimento alle fatture descritte in motivazione.

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, 22 ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto