

DELIBERA N. 75/11/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 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 1 luglio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/538/2010, 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 22 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 6 agosto 2010 con la quale H3G ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 21 agosto 2010 con la quale il sig. ■■■■■ ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 1 settembre 2010 con la quale il sig. ■■■■■ ha presentato la memoria di replica;

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

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

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

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

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

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

1) l'istante è titolare di n. 1 utenza telefonica mobile prepagata (n. ■■■■■);

2) in data 4 ottobre 2007, H3G applicava una rimodulazione contrattuale non preavvisata e retroattiva (*"sul credito residuo standard di uso illimitato e senza scadenza di euro 1.170,81 del contratto di utenza prepagata"*), consistente nella "messa in scadenza" di una parte del credito maturato alla data del 31.12.2006, mediante azzeramento dello stesso e sua sostituzione con diverso tipo di credito (*credito power*), limitato nella scadenza (al 31.12.07) e nelle condizioni di utilizzo;

3) il reclamo scritto del 16.10.07 rimaneva privo 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: 1) un indennizzo per l'illegittima rimodulazione contrattuale pari Euro 1.170,81; 2) un indennizzo di Euro 6,00 die senza limiti massimi a decorrere dalla scadenza dei termini per la risposta al reclamo sino all'effettivo futuro indennizzo; 3) il rimborso delle spese dei reclami e di procedura per Euro 350,00; 4) gli interessi legali sulle dette 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 la declaratoria di illegittimità della sostituzione del credito e, per l'effetto, le seguenti conclusioni: 1) un indennizzo per l'illegittima messa in scadenza del credito bonus da autoricarica pari alla metà di tale importo (Euro 1.170,81) cioè Euro 585,50 per sorte capitale più interessi legali a decorrere dal 4.1.07 (o in subordine un indennizzo pari ad € 528,00 per sorte capitale più interessi legali a decorrere dal 4.1.07); 2) un indennizzo, senza limiti massimi, per la mancata risposta al reclamo, pari ad Euro 6,00 die dal 1.12.07 (46 giorno successivo alla ricezione del reclamo riepilogativo del 16.10.07) sino all'effettivo pagamento o, in subordine, sino alla data di pubblicazione della delibera; 3) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 500,00; 4) gli interessi legali sulle dette somme;

7) con memoria del 6 agosto 2010, H3G contestava le domande dell'istante, deducendo in primo luogo il particolare profilo dell'utente, che, nel periodo maggio 2005/luglio 2008 ha attivato ben tredici utenze ricaricabili per uso privato, instaurando con riferimento a tali utenze molteplici procedimenti di conciliazione e di conseguenti definizioni, tra cui quella oggetto dell'odierna decisione, con richieste di pagamento di indennizzi”per fatti e circostanze che finiscono per sovrapporsi e intersecarsi tra loro”. Evidenziato l'uso improprio dello strumento conciliativo, H3G chiedeva la riunione di tutte le procedure instaurate dall'istante e, nel merito, contestava la fondatezza della pretesa avversaria, deducendo che a seguito dell'entrata in vigore della Legge 40/2007, è stata introdotta una netta distinzione tra il credito telefonico, acquistato dai clienti (che non ha scadenza) e il credito telefonico non acquistato, frutto di promozioni, bonus o di meccanismi di autoricarica che può, invece, avere scadenza (e pertanto il gestore ha immediatamente provveduto a porre in essere una serie di attività volte ad esplicitare le modalità di funzione del credito non acquistato, recependo nelle condizioni generali di contratto – art.2, lett. g) - la distinzione tra traffico/servizio acquistato e quello derivante da bonus, omaggi e logiche di autoricarica). A tal riguardo, H3G rileva come la Delibera 416/07/CONS afferma che *“la previsione di limiti temporali massimi di utilizzo del traffico telefonico, sancisce con ciò il principio della conservazione del credito ACQUISTATO in capo all'utente”* e non, dunque, del credito ricavato da bonus o autoricariche. La Società, pertanto, con l'obiettivo di riordinare la gestione delle autoricariche esistenti alla luce del Decreto Bersani, ha deciso di applicare una scadenza temporale individuata nella data del 31 dicembre 2007, per fruire del bonus autoricaricato fino al 31.12.2006. Al riguardo ha anche precisato che tale intervento (comunicato tramite sms in data 5 ottobre 2007 e rivolto ai soli clienti interessati), rappresentando una specifica sulla gestione del bonus da autoricarica e non una modifica del piano tariffario, non ha necessitato di un preavviso di 30 giorni prima di diventare operativo. Tale iniziativa, che ha riguardato una parte dei sottoscrittori del piano SupertuaPiù, si è reso necessario dal comportamento tenuto da alcuni utenti che hanno utilizzato il servizio in modalità non adeguata ad un uso normale dell'utenza telefonica, generando un traffico autoricaricato elevatissimo e pertanto non conforme a quanto stabilito dall'art.12.3 delle C.G.C. Dunque, H3G correttamente avrebbe comunicato all'utente - a mezzo sms - la scadenza temporale del 31.12.07 per la fruizione del bonus autoricaricato fino al 31.12.06. H3G peraltro contesta le richieste dell'utente in quanto le doglianze hanno

ad oggetto un credito costituito unicamente da un accumulo di bonus da autoricarica e non un credito originato da ricariche acquistate dal Cliente (riportando, in tal senso, la Delibera n. 43/08/CIR, nonché la sentenza TAR Lazio sez. III 27 febbraio 2008 n. 1775);

8) con memoria di replica del 21 agosto 2010, l'istante contestava le affermazioni dell'operatore perché non pertinenti, irrilevanti ed infondate precisando come oggetto della controversia fosse unicamente l'importo di Euro 1170,81, quale credito standard, illimitato, senza scadenza e limiti d'uso fino al 4 ottobre 2007, data della contestata operazione di messa in scadenza, restando invece totalmente estraneo al contendere il credito residuo di euro 2065,40 maturato dal 1 luglio 2007 in poi e non fatto oggetto dell'iniziativa in questione; precisava, inoltre, che con l'istanza di definizione non fosse stata avanzata una richiesta di restituzione del credito, quanto piuttosto una richiesta "di mero tipo indennizzatorio sostanzialmente pari alla vigente misura illimitata di euro 6,00 per il periodo dal 4.10.2007 sino al 31.12.2007, tempo di durata dell'illegittima manovra (...), alternativamente pari solo ad una percentuale del 50%" Si opponeva poi alla richiesta riunione dei procedimenti per la non omogeneità totale o parziale di oggetti, questioni, decorrenze indennizzatorie, cronologiche ed insisteva nelle domande già formulate;

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 e del 15 febbraio 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 messa a scadenza del credito.

i. - L'oggetto del contenzioso è la legittimità, o meno, della messa in scadenza del credito accumulato per effetto di autoricarica originariamente previsto come senza scadenza e senza limiti di utilizzo, pacificamente ammessa come effettuata dall'operatore il 4 ottobre 2007 sull'utenza intestata all'istante.

ii. - Nell'ambito della complessa ricostruzione della vicenda fornita dalla parte istante e delle correlate affermazioni di carattere generale sulla operazione commerciale operata dal gestore H3G [REDACTED] con l'operazione di messa in scadenza in questione su alcuni piani tariffari (tra i quali figura quello sottoscritto dall'istante), in questa sede l'oggetto della decisione riguarda il *petitum* espresso con riguardo alla sola specifica posizione dell'istante, che consiste nella possibilità per il sig. [REDACTED] di ottenere un indennizzo per il disagio subito per effetto di tale limitazione che lo ha visto costretto a consumare integralmente il credito promozionale accumulato entro la data di scadenza imposta dal gestore (31.12.2007), oltre alle spese della procedura.

Ai sensi dell'art. 2 della delibera 173/07/CONS, l'ambito oggettivo della presente procedura concerne la "controversia" fra l'operatore e l'utente indicato e, ai sensi del successivo art. 19, comma 4, il potere dell'Autorità in sede di definizione è quello di condannare l'operatore a 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.

Ciò premesso, si deve considerare che se, da un lato, la facoltà del gestore telefonico di apportare modifiche alle condizioni contrattuali è sancita dall'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, dall'altro la medesima norma, trasponendo l'identico precetto presente nelle direttive comunitarie sui servizi di comunicazione elettronica, prevede che, in caso di modifiche, gli utenti, debitamente preavvisati, possano recedere senza penali; dunque, nel caso di specie, il sig. [REDACTED] avrebbe tutt'al più diritto a recedere dal contratto relativo al servizio senza alcun pregiudizio di carattere economico, e, pertanto, ad ottenere la restituzione del credito residuo sulla USIM senza alcun costo.

Per quanto concerne il merito della questione controversa, la società H3G [REDACTED] ha utilizzato un'operazione che in realtà non era contemplata dal regolamento pattizio (l'art. 22 CGC consente infatti la modifica delle condizioni del piano soltanto per ragioni organizzative di carattere generale) e peraltro senza chiarire al cliente i reali motivi della innovazione sull'autoricarica (mentre, ancora secondo l'articolo citato, avrebbe dovuto indicarne le "specifiche ragioni").

Ed infatti la natura dell'operazione è da ricondurre alla disciplina contrattuale ed all'esecuzione del singolo rapporto gestore/utente, in forza di quanto affermato dal gestore stesso che, a fronte di un riferito, generale onere di rendere operative le disposizioni in tema

di credito introdotte dal Decreto “Bersani”, ha tuttavia ammesso di aver modificato le modalità di fruizione del credito soltanto ad alcuni clienti, comunicandolo “ *tramite sms in data 4 ottobre 2007 e rivolto ai soli clienti interessati, tra cui il Sig. [REDACTED]*”, ovvero quelli che avrebbero, asseritamente, tenuto un comportamento non conforme all'art.12.3 delle C.G.C., che vieta l'utilizzo dell'utenza a scopo di lucro.

D'altro canto, nella delibera n. 528/08/CONS, l'Autorità ha già affermato che l'SMS del 5 ottobre 2007, diffuso per avvisare gli utenti coinvolti nell'operazione che l'autoricarica maturata fino a tutto il 2006 sarebbe scaduta il 31 dicembre 2007, è stato carente sotto il profilo della chiarezza e della completezza informativa, con riferimento alle condizioni tecniche/economiche e ai presupposti normativi (ma soprattutto contrattuali, nello specifico caso) che hanno portato l'operatore a fissare una nuova modalità di fruizione del credito che prevedeva un limite temporale prima non presente.

Tramite quell'avviso, infatti, l'utente non ha potuto comprendere la complessità delle contestazioni che gli venivano mosse, e di fatto è stato impedito un contraddittorio consapevole ed immediato fra le parti del rapporto, posticipandolo alla procedura di risoluzione della controversia.

La disciplina contrattuale, invece, prevedendo apposite forme di autotutela, avrebbe consentito all'operatore di disporre la sospensione dei servizi ovvero la risoluzione del contratto per usi anomali o a scopo di lucro, ai sensi dell'art. 18 e dell'art. 20 delle CGC. Pertanto, non può non essere rilevante, anche ai sensi dell'art. 1362 Cod. civ., che la società H3G [REDACTED], pur potendolo, non ha attivato quelle clausole che le avrebbero permesso di tutelarsi per tempo senza far sorgere equivoci né aspettative di sorta rispetto ad un comportamento del cliente indubbiamente anomalo, che però era già oggettivamente riscontrabile da tempo (cfr. Delibera n. 61/10/CIR).

Tuttavia, nel caso di specie, l'utente non ha richiesto la restituzione del credito residuo, ma il riconoscimento di un indennizzo computabile con il parametro ordinario di Euro 6,00 pro die per il periodo interessato dall'operazione di messa in scadenza o, in subordine, pari alla metà del credito accumulato. Indennizzo che, in considerazione di quanto osservato sopra, gli va riconosciuto.

Sul punto occorre rilevare, nondimeno, come l'utente medesimo ammetta di aver utilizzato totalmente - pur se indotto dalla comunicazione inviategli dal gestore - l'importo accumulato nel tempo (pari ad Euro 1.170,81), rappresentando peraltro la circostanza di aver convogliato tutto il traffico in uscita su quell'unica utenza coinvolta dall'operazione, pur avendo a disposizione numerose altre utenze attive col medesimo gestore. Il che fa desumere si sia trattato di traffico che sarebbe stato comunque generato dall'utente, in relazione ai suoi consumi abituali, seppur distribuito su più utenze.

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 modalità di fruizione del credito 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 riportato un vero e proprio disagio economico (avendo per l'appunto utilizzato tutto il credito da autoricarica);

2) l'utente è una persona fisica e non ha provato un particolare utilizzo dell'utenza, essendosi limitato a dichiarare genericamente che l'utenza è utilizzata per scopi professionali. Il che, anche considerato il profilo tariffario, non prova in alcun modo un particolare utilizzo dell'utenza;

3) 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;

4) l'istante è titolare di altre utenze telefoniche cellulari (oggetto di altri procedimenti di definizione instaurati davanti al 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. Sulla gestione del reclamo

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

L'istante ha dedotto (e prodotto) di aver inoltrato ad H3G in data 16 ottobre 2007 un reclamo scritto.

A fronte di tale reclamo H3G non ha fornito alcun riscontro (né la difesa di H3G ha dedotto alcunché).

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 rimodulazione delle modalità di utilizzo del credito, chiedendo il ripristino delle condizioni originarie.

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 privata prepagata); b) tipologia del reclamo, diretto sostanzialmente ad ottenere spiegazioni e indennizzi; c) durata del disservizio cui fa riferimento il reclamo e la richiesta di indennizzo; d) parametri e limitazioni della Carta dei Servizi; e) condotta omissiva dell'operatore in relazione all'unico reclamo avanzato dall'utente; f) natura della richiesta avanzata dall'istante.

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 150,00 per la mancata gestione del reclamo.

2.c. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 (cento/00) 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/00), 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 1 luglio 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 delle modalità di fruizione del credito, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;
- b) Euro 150,00 (cento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali 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 Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto