

DELIBERA N. 74/11/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 28/11/2011;

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 28 giugno 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/511/2010, con cui il sig. ██████████ ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società H3G ██████████ (di seguito, per brevità, anche denominata "H3G");

VISTA la nota del 16 luglio 2010, con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 27 luglio 2010 con la quale il sig. [REDACTED] ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

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

VISTA la nota del 3 agosto 2010 con la quale H3G ha presentato la memoria di replica;

PRESO ATTO della nota del 7 agosto 2010 con la quale il sig. [REDACTED] ha presentato la memoria di replica;

PRESO ATTO della nota del 15 febbraio 2011 del sig. [REDACTED];

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. [REDACTED] 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. [REDACTED], all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1)** l'istante è titolare di tre utenze telefoniche prepagate H3G n. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] con il piano contrattuale SuperTuaPiù;
- 2)** in data 11/4/2007, H3G effettuava unilateralmente e occultamente una rimodulazione tariffaria sul traffico utile per l'autoricarica (sul traffico voce ed sms proveniente da operatori esteri), senza alcun preavviso, peggiorativa della preesistente sia sotto il profilo dei costi che dei contenuti;
- 3)** il reclamo scritto dell'utente a mezzo fax e via e mail del 10 marzo 2008 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: a) un indennizzo di Euro 700,00, per ogni utenza, per l'indebita rimodulazione occulta; b) un indennizzo di Euro 6,00 die senza limiti massimi e per ciascuna utenza a decorrere dal 46 giorno successivo al reclamo per mancato riscontro; c) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 350,00; d) gli interessi legali su tutte le predette somme;
- 5)** in data 11 febbraio 2010 la Camera di Commercio di Roma informava l'utente che il gestore non aveva trasmesso alcuna comunicazione di adesione;

6) con l'istanza di definizione, l'utente ha quindi chiesto: a) un indennizzo di Euro 700,00, per ogni utenza, per l'indebita rimodulazione occulta; b) un indennizzo di Euro 6,00 die senza limiti massimi e per ciascuna utenza a decorrere dal 25 aprile 2008 (46 giorno successivo al reclamo ricevuto il 10 marzo 2008) sino all'effettivo pagamento o, in subordine, sino alla data di pubblicazione della delibera; c) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 600,00; d) gli interessi legali su tutte le predette somme;

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

8) con memoria del 27 luglio 2010, H3G contestava le domande dell'istante, deducendo in primo luogo il particolare profilo dell'utente, che si discosta dal tipico utilizzatore del servizio telefonico per uso privato. Il sig. ■■■■, infatti, nel periodo maggio 2005/luglio 2008 ha attivato ben tredici utenze ricaricabili per uso privato, instaurando con riferimento a tali utenze molteplici procedimenti di conciliazione e di conseguenti definizioni, tra cui quella oggetto dell'odierna decisione, con richieste di pagamento di indennizzi....*"per fatti e circostanze che finiscono per sovrapporsi e intersecarsi tra loro"*. Evidenziato l'uso improprio dello strumento conciliativo, H3G chiedeva la riunione di tutte le procedure instaurate dall'istante e, nel merito, contestava la fondatezza della pretesa avversaria, deducendo di aver correttamente comunicato in anticipo - a mezzo sms - le nuove condizioni contrattuali e che - ai sensi del d.lgs. 259/2003 - *"gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali"*, sottolineando, appunto, che *"il Signor ■■■■ non si avvaleva della facoltà di recedere dal contratto senza penali"*. H3G chiariva altresì che la stessa Autorità Garante per le Garanzie nelle Comunicazioni, con Delibera n. 649/07/CONS, aveva sancito l'assoluta legittimità del comportamento tenuto dal gestore, disponendo l'archiviazione del procedimento per insussistenza della violazione dell'art. 70 co. 4 d.lgs. 259/2003 con riferimento alla modifica - tra l'altro - proprio del piano tariffario "supertuapiù";

9) con memoria del 3 agosto 2010, H3G ribadiva le proprie eccezioni deducendo, in particolare, che *"il piano tariffario prescelto prevedeva esclusivamente un servizio di autoricarica per le chiamate voce e video, SMS e MMS ricevuti in Italia da altri operatori nazionali"* e che *"l'eventuale servizio di autoricarica derivante dal traffico estero SMS in entrata sulle utenze in oggetto è da considerarsi un quid pluris di cui gli utenti hanno, per un limitato periodo di tempo, beneficiato senza che a ciò l'operatore fosse obbligato"*;

10) 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 15/2/2011, 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, appare tardiva - e pertanto irricevibile - la memoria di replica inviata dall'istante il 7 agosto 2010, oltre il termine fissato nella nota del 16 luglio 2010 del Corecom Lazio.

Parimenti non sono ammissibili e se ne dispone lo stralcio dal procedimento, la nota inviata via fax il 15 febbraio 2011 e la nota inviata via fax il 27 maggio 2011 dall'istante, unitamente ai documenti allegati a quest'ultima, in quanto memorie prodotte successivamente ai termini stabiliti a pena di irricevibilità con la nota di avvio del procedimento, concessi alle parti e da entrambi già utilizzati.

La nota del 27 maggio 2011 non può ritenersi ammissibile neppure sotto altro profilo, in quanto l'art. 16, commi 5 e 6 del Regolamento consente alle parti unicamente l'illustrazione orale in udienza delle rispettive posizioni e affida al responsabile del procedimento l'onere di redigere il processo verbale dell'udienza in forma sintetica.

Quanto all'istanza dell'operatore di riunione di tutti i procedimenti di definizione instaurati dall'utente nei confronti di H3G, aventi ad oggetto varie tipologie di disservizio, seppure, alcune, relative alle stesse utenze, si ritiene di non disporre la riunione dei procedimenti.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sulla rimodulazione tariffaria

i. - L'oggetto del contenzioso è la legittimità, o meno, della modifica apportata al piano tariffario SuperTuaPiù, limitatamente al meccanismo di acquisizione del credito da autoricarica sul traffico estero entrante, (e le modalità con le quali tale variazione è stata comunicata all'utente); tale operazione, qualificata dall'utente come "rimodulazione tariffaria occulta", seppure pacificamente ammessa dall'operatore come effettuata nell'aprile 2007, è tuttavia contestata, nella ricostruzione fornita con l'istanza di definizione, dall'operatore, per il quale si tratterebbe invece della revoca di un *benefit* aggiuntivo, extra contrattuale, concesso ai clienti fruitori di quel piano tariffario per un periodo di tempo limitato; *benefit* che, pertanto, a detta dell'operatore, in quanto servizio non pattuito, rientrerebbe nella piena disponibilità del gestore senza soggiacere agli obblighi di legge previsti per le modifiche/variazioni unilaterali dei contratti.

ii. - Al riguardo deve premettersi che è pacifica l'esistenza dei contratti di utenza telefonica prepagata tra il sig. [REDACTED] e la H3G, per tre utenze telefoniche n. [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] con profilo tariffario Supertuapiù. E' altresì pacifica

l'inibizione, messa in atto dall'aprile 2007, del servizio di autoricarica derivante dal traffico estero SMS in entrata.

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

Come rilevato da H3G, l'Autorità Garante per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto idonei gli strumenti informativi adottati dall'operatore per comunicare agli utenti le variazioni contrattuali, tuttavia, nell'esame delle singole fattispecie, non può prescindere dall'accertare e valutare, concretamente, se tali variazioni siano state effettivamente comunicate nei modi e nei termini prescritti dalla legge.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nel caso specifico, -ove si volesse qualificare l'operazione come "rimodulazione/variazione contrattuale"- incombeva quindi all'operatore, l'onere di provare documentalmente di aver adeguatamente preavvisato l'utente della effettuazione della rimodulazione tariffaria, dei suoi reali contenuti e della possibilità di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 70 comma 4 Codice delle Comunicazioni.

L'operatore, con le memorie di replica, ha contestato la fattispecie come configurata dall'utente, precisando come il servizio di autoricarica derivante da traffico estero non fosse oggetto di apposita condizione contrattuale, bensì un semplice *quid pluri* non previsto espressamente dal contratto ma disponibile per un limitato periodo di tempo ed il cui venir meno, pertanto, non disattenderebbe alcun obbligo contrattuale assunto alla stipula.

Tuttavia, l'operatore, nonostante gli fosse stato richiesto con la lettera di avvio del procedimento, non ha offerto prova delle condizioni contrattuali vigenti e pubblicizzate al momento della stipula contrattuale, depositando unicamente quelle relative al nuovo piano entrato in vigore con la rimodulazione tariffaria dell' 1/9/2007 (già trattata in altre delibere

di questo Corecom), denominata appunto "SuperTuaPiù 2007", laddove è espressamente indicato, nella sezione apposita, che il traffico utile ai fini dell'autoricarica è quello proveniente da operatori nazionali; se dunque, da un lato, ha ammesso di aver modificato la situazione di cui godeva l'utente escludendo il traffico proveniente dall'estero, dall'altro, non ha invece provato in alcun modo le proprie dichiarazioni in merito alle condizioni previgenti ed alla natura dell'operazione effettuata.

Alla luce di quanto precede, si deve desumere che, nello specifico, l'operatore ha attuato una modifica tariffaria che, come tale, doveva essere opportunamente portata a conoscenza dell'utente.

Ciò precisato, non avendo provato di aver comunicato specificamente alla parte istante la modifica tariffaria nei termini previsti dall'art. 70 comma 4, l'operatore ha di fatto negato al cliente la possibilità di esercitare il diritto di recesso e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti, in concreto, alle proprie caratteristiche ed abitudini di utente telefonico.

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

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

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

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai richiamati principi di ragionevolezza e proporzionalità, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, vengono dunque considerate le seguenti circostanze:

1) il disagio subito dall'istante in conseguenza del mancato adeguato preavviso della variazione delle condizioni contrattuali e della mancata informativa del diritto di recedere

dal contratto è consistito, di fatto, nella sola impossibilità di esercitare l'eventuale diritto di recesso nei trenta giorni e, se del caso, di scegliere altro operatore ed altre tariffe corrispondenti in concreto alle proprie caratteristiche ed abitudini. Al di là di ciò, l'utente, nonostante la variazione contrattuale, ha continuato ad usufruire del servizio in modo regolare e continuo e non ha provato di aver riportato un disagio economico;

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

3) l'utente è una persona fisica e non ha provato un particolare utilizzo delle utenze, essendosi limitato a dichiarare genericamente che le stesse sono utilizzate per scopi professionali. Il che, anche considerato il profilo tariffario, non ne prova in alcun modo un particolare utilizzo;

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

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

6) le tre utenze in esame sono state già oggetto di provvedimenti decisori di questo Corecom (Delibera CRL/60/11 e CRL/62/11) relativamente all'operazione di rimodulazione tariffaria operata sullo stesso piano tariffario a far data dall'1/9/2007 e, a fronte dell'irregolare comunicazione agli utenti ai sensi dell'art.70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l'utente è già stato indennizzato; alla luce di questo, occorre considerare che la rimodulazione oggetto del presente procedimento si limita ad una specifica condizione tariffaria modificata antecedentemente al settembre 2007, ma che poi ha trovato formalizzazione nelle condizioni del nuovo piano "SuperTuaPiù 2007" entrato in vigore dall'1/9/2007 (cfr. doc.4 memorie H3g) e pertanto l'individuata manchevolezza di informativa da parte del gestore, appare in questa sede indennizzabile solo limitatamente al periodo che va dall'11/4/2007 fino alla data dell'1/9/2007, successivamente alla quale, il comportamento del gestore risulta essere già stato sanzionato con le intervenute delibere di questo Corecom.

In ragione di quanto appena esposto, si ritiene equo stimare in Euro 90,00 (novanta/00) l'indennizzo da porre complessivamente 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 di aver inoltrato ad H3G in data 10 marzo 2008 un reclamo scritto nonché anche via e mail, cui non è stato dato alcun riscontro dall'operatore.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo "Gestione Reclami" della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non

superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, come sono da ritenersi quelli qui in esame, posto che l'utente contestava l'illegittima e occulta modifica delle condizioni contrattuali di acquisizione del credito da autoricarica, chiedendo un indennizzo per le tre utenze interessate.

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

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata risposta al reclamo inviato, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

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

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio;
- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore - certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato - possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, di cui alla Delibera n. 73/11/CONS, che - vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore - è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza prepagata di tipo privata); b) mancanza di disagio economico; c) lasso di tempo trascorso dalla asserita rimodulazione (aprile 2007) alla data di reclamo (10 marzo 2008), dal quale si può ulteriormente dedurre la sostanziale irrilevanza del disagio subito dall'utente; d)

parametro rinvenibile nella Carta dei Servizi; e) condotta omissiva dell'operatore in relazione al reclamo avanzato dall'utente.

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

2.c. Sulle spese del procedimento

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

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. [REDACTED] sia parzialmente da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. [REDACTED] in data 28 giugno 2010.

La società H3G è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) Euro 90,00 a titolo di indennizzo per la mancanza di adeguata informativa della variazione del piano tariffario, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

b) Euro 150,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

c) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

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

La società è tenuta altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 28 novembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto