

**DELIBERA N. 78/11/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 12 luglio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/574/2010, 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");



forfettari da Euro 10,00 ciascuno per la mancata attivazione della tariffa Super nonché per la mancata erogazione di due bonus di traffico di Euro 10,00 ciascuno; c) un indennizzo pari ad Euro 20,00 a titolo di ricarica di credito; d) il rimborso delle spese del reclamo e di procedura per Euro 350,00; e) gli interessi legali su tutte le predette somme forfetariamente quantificati in Euro 50,00 al 23 ottobre 2010;

**7)** con memoria del 6 agosto 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, precisava che l'utente era titolare dell'utenza n. ■■■■■■■■■■ sin dal 2005 con il piano tariffario “SuperTuapiù” disattivata in data 15 luglio 2008 (per richiesta di portabilità verso altro operatore telefonico) e riattivata, su richiesta del medesimo utente, in abbinamento al piano tariffario “Super10”. In particolare, il gestore contestava la fondatezza della pretesa avversaria, deducendo di aver correttamente effettuato i previsti accrediti sulla USIM dell'utente (tanto nel mese di agosto che nel mese di settembre 2008);

**8)** con memoria del 20 agosto 2010, l'istante ha dedotto l'irrelevanza ai fini della decisione dei dettagli della situazione contabile della USIM nei mesi successivi all'agosto 2008, di cui era stata chiesta la produzione, e comunque l'impossibilità di disporre, dichiarando che il volume del traffico era nella norma e per usi personali leciti e senza scopo di lucro e che, comunque, tale produzione sarebbe stata impossibile per indisponibilità dei dettagli di traffico nelle aree clienti internet delle utenze prepagate;

**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, 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 è ammissibile la replica inviata via fax dall'utente il 2 settembre 2010, oltre il termine assegnato con la nota di avvio del procedimento del 22 luglio 2010 e, pertanto, se ne dispone lo stralcio.

Non sono ammissibili altresì e pertanto non valutabili, 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. Sul mancato accredito del bonus**

i. - L'oggetto del contenzioso è la fondatezza dell'asserito inadempimento contrattuale da parte del gestore consistente nella mancata attivazione del piano tariffario Super 10 per i mesi di agosto e settembre 2008, con conseguente mancato accredito dei due bonus previsti da 10 euro cadauno.

ii. - H3G chiedeva la riunione di tutte le procedure instaurate dall'istante e, nel merito, precisava che l'utente era titolare dell'utenza n. [REDACTED] sin dal 2005 con il piano tariffario "SuperTuaPiù" disattivata in data 15 luglio 2008 (per richiesta di portabilità verso altro operatore telefonico) e riattivata, su richiesta del medesimo utente, in abbinamento al piano tariffario "Super10". In particolare, il gestore contestava la fondatezza della pretesa avversaria, deducendo, con apposita schermata riepilogativa degli accrediti sulla USIM dell'utente, di aver correttamente effettuato un accredito (tanto nel mese di agosto che nel mese di settembre 2008) (cfr. all. 3 memoria H3G).

Tuttavia l'utente, nelle proprie memorie, ha contestato il contenuto dello schema allegato dall'operatore.

In verità, lo schema riepilogativo prodotto dal gestore (documento comunque unilateralmente formato) non appare chiaro e non risulta evidente l'asserito accredito di Euro 10,00 per i mesi di agosto e settembre 2008.

Alla luce di quanto sopra, tenuto conto che l'onere della prova – vista la contestazione dell'utente – ricadeva sull'operatore, è da ritenersi che quest'ultimo non abbia offerto effettiva prova di aver erogato il bonus richiesto dall'utente.

Da ciò ne discende l'obbligo, in capo ad H3G, di rimborsare un bonus pari ad Euro 20,00 sulla USIM in questione.

In aggiunta, appare equo e proporzionale riconoscere altresì all'utente, a titolo di indennizzo, complessivi Euro 20,00 - come richiesto dall'utente nella propria istanza di definizione - per il disagio subito a seguito della parziale attivazione della tariffa contrattuale.

### **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 provato di aver inoltrato ad H3G numerose mail di reclamo (cfr. reclami del 07/09/08; 06/10/08; 08/10/08; 30/10/08; 31/10/08; 04/11/08; 10/11/08; 18/11/08; 26/11/08; 31/10/08; 20/12/08; 28/12/08; 29/12/08; 30/12/08; 06/01/09; 07/01/09; 09/01/09; 12/01/09; 28/01/09), cui l'operatore o non ha offerto alcun riscontro oppure si è limitato ad un mero riscontro interlocutorio.

In considerazione del fatto che i reclami inviati dall'utente sono da considerarsi connessi tra loro in ragione del loro oggetto e delle richieste analoghe e consequenziali che l'utente ha ivi svolto, appare corretto interpretare i reclami stessi come un unico reclamo, a far data dal primo, inoltrato il 7/9/2008.

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 il mancato accredito e richiedeva il relativo indennizzo contrattuale.

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, varato dal consiglio dell'Autorità, 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 per l'utente; c) parametro rinvenibile nella Carta dei Servizi; d) invio di reclami ravvicinati nel tempo; 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. ■■■■■ sia 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. ■■■■■ ■■■■■ in data 12 luglio 2010.

La società H3G è tenuta a corrispondere all'utente, mediante accredito sulla USIM, le seguenti somme:

a) Euro 20,00 a titolo di ricarica per il mancato accredito del bonus di traffico previsto contrattualmente per i mesi di agosto e settembre 2008;

nonché a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

b) Euro 20,00 a titolo di indennizzo per il disservizio circa l'attivazione della tariffa contrattuale, oltre interessi legali su detto importo dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

c) 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;

d) 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