

## **Determinazione n. 2 del 23/01/2014**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SPINELLI / H3G**

#### **IL DIRIGENTE**

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 06.08.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/504/2012, con cui il sig. **SPINELLI** (di seguito, per brevità, Sig. Spinelli) 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 14.9.2012 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;

VISTE le memorie e i documenti depositati da entrambe le parti, nonché la replica dell'utente;

UDITE tutte le parti all'udienza del 20.3.2013;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** Il sig. Spinelli ha introdotto il presente contenzioso – a seguito di tentativo di conciliazione conclusosi con esito negativo il 10.5.2012 – deducendo che il 20.5.2011 acquistava dal gestore H3G una sim card ricaricabile (utenza n. 392. [REDACTED]) su cui veniva attivata l'opzione Smartpack Gold per i servizi "Gente di 3", "Extra Time" e "Naviga 3" che prevedevano, rispettivamente: 60 min. al giorno di chiamate nazionali; 60 sms nazionali al giorno gratuiti verso tutti i numeri Tre; 60 min. al mese di chiamate nazionali gratuite verso tutti gli operatori; 50 Mb al giorno di navigazione internet. Tali opzioni dovevano ritenersi gratuite sino al 31.12.2011, e sarebbero state automaticamente rinnovate al costo di € 9,00 per 30 giorni a decorrere dal 1.1.2012 e con addebito automatico sulla sim sino a che questa fosse stata attiva. Il 1.1.2012 le predette opzioni venivano disattivate senza preavviso. L'utente reclamava più volte l'intervenuta disattivazione senza preavviso, chiedendo l'immediata riattivazione dell'opzione, al costo di € 9,00 mensili come da contratto, ottenendo da H3G risposte tra loro contraddittorie e comunque non esaustive; altri reclami non venivano neppure riscontrati. L'utente – che depositava copia del contratto e delle condizioni dell'offerta Smartpack Gold, nonché copia dei numerosi reclami inoltrati e delle risposte ricevute dal gestore – e che deduceva di avere dovuto concludere un contratto con altro operatore a causa della modifica unilaterale del contratto, chiedeva indennizzo di € 8.000, quantificato sulla base del "valore economico del risparmio" mensile, pari ad € 11,00 (a sua volta calcolato considerando il valore commerciale delle singole opzioni: "Gente di 3" ad € 5,00 mensili, "Extra Time" ad € 6,00 mensili, "Naviga 3" ad € 9,00 mensili, pari a complessivi € 20,00 mensili, da cui detrarre il costo delle medesime opzioni ove il contratto fosse stato rispettato, cioè € 9,00 mensili), moltiplicato "per ogni mese a seguire finché la sim fosse stata attiva"; chiedeva inoltre l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, oltre alle spese di procedura.

**b)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata H3G confermava l'attivazione dell'utenza cui veniva abbinato il piano tariffario prepagato "3 Power 10"; riepilogava i termini dell'offerta Smartpack Gold così come esposti dall'utente, con attivazione degli stessi in data 20.5.2011, con previsione di gratuità sino al 31.12.2011 e rinnovo automatico dal 1.1.2012 al costo mensile di € 9,00 con addebito automatico effettuato nel momento in cui il credito disponibile sulla sim fosse risultato sufficiente. Il gestore deduceva altresì che "nel mese di dicembre 2011 si è premurato di ricordare a tutti i clienti – e tra questi anche il sig. Spinelli – dell'imminente scadenza di tali benefici tramite l'invio di apposito sms dal seguente tenore "I benefici dello Smartpack scadranno il 31.12.2011 ed in tale data verranno disattivate in automatico le opzioni previste dallo Smartpack sottoscritto. Da gennaio Lei potrà attivare le opzioni attualmente sottoscrivibili a

pagamento, tramite i canali automatici, chiamando il 4040...”; i servizi venivano disattivati il 1.1.2012; i reclami dell’utente venivano tutti riscontrati. L’operatore concludeva pertanto per il rigetto dell’istanza chiedendo, in via subordinata, l’applicazione della Delibera 73/11/CONS. Per mero spirito conciliativo, riproponeva quanto già proposto in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione: attivazione, in esenzione costi per l’utente, delle opzioni tariffarie “Gente di 3”, “Extra Time” e “Naviga 3”, con successivi rinnovi al costo di € 9,00 mensili, nonché accredito, a mezzo ricarica, di € 50,00.

c) Con tempestiva memoria di replica, l’utente eccepiva l’inutilizzabilità delle risposte del 19.2.2012 e del 24.2.2012 inviate dal gestore all’utente, in quanto riferite “ad un numero di utenza 349. [REDACTED], che non è il numero dell’utenza oggetto della controversia ossia il 392. [REDACTED]”; contestava di avere mai ricevuto dal gestore, nel mese di dicembre 2011, sulla predetta utenza oggetto del presente procedimento, alcun sms avente il contenuto dedotto dal gestore; eccepiva di avere invece ricevuto una mail di risposta ad un proprio reclamo, con cui il gestore confermava che a fine dicembre 2011 sarebbe cessata la gratuità dell’opzione Smartpack Gold e che da gennaio l’utente avrebbe potuto continuare a fruire dei medesimi servizi a pagamento, così confermando quanto contrattualmente pattuito; a gennaio, invece, subì la disattivazione senza preavviso, all’utente veniva impedito di rinnovare le opzioni a pagamento; deduceva infine che le richieste economiche avanzate a titolo di indennizzo altro non erano che “l’equivalenza del danno economico che l’operatore mi ha creato obbligandomi di fatto a trovare soluzioni alternative presso altri gestori di telefonia mobile per abbattere la mia spesa telefonica. Tale abbonamento, impossibile da rescindere senza penali con altro operatore, mi comporta comunque un sovrapprezzo di 11,00 Euro mensili”.

d) All’udienza di discussione del 20.3.2013 il entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi, ed il gestore offriva, a titolo transattivo, la somma di € 500,00 di cui € 250,00 mediante accredito in traffico ed il resto a mezzo assegno bancario. Il Legale Istruttore, preso atto dell’impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **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.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

L’utente invece, benché sollecitato con la comunicazione di avvio procedimento a quantificare l’indennizzo, ai sensi della norma su richiamata, secondo le previsioni contrattuali o regolamentari prescindendo quindi da ogni valutazione del danno asseritamente riportato, ha reiterato le proprie richieste risarcitorie anche negli scritti difensivi.

Le domande di risarcimento del danno proposte dall'utente devono pertanto ritenersi inammissibili in questa sede, e correttamente interpretate come domande di pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti dedotti.

## **2.2. Osservazioni nel merito.**

L'eccezione di inutilizzabilità delle mail del gestore del 19.2.2012 e del 24.2.2012 in quanto riferite ad utenza diversa da quella per la quale è procedimento, è infondata nel merito, posto che l'utenza ivi riportata (349.████) è comunque riferibile all'utente che l'ha indicata in sede di sottoscrizione del contratto alla voce "telefono fisso", e rappresenta, inoltre, il numero dal quale l'utente ha inviato i reclami in pari data, come è possibile evincere dalle schermate depositate dal gestore e che riportano la predetta utenza nella sezione "Msisdn" (Mobile Station International Subscriber Directory Number) che identifica il numero di telefono cellulare secondo il formato internazionale compreso di prefisso.

## **2.3. Sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e sulla disattivazione dell'opzione Smartpack Gold.**

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di telecomunicazioni) gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, sicchè gli utenti devono essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli in caso di disattivazione dei servizi che non sia stata dagli stessi preventivamente richiesta.

Gli operatori hanno tuttavia facoltà di modificare, anche unilateralmente, le condizioni contrattuali, purchè ciò avvenga nel rispetto di quanto disposto dall'art. 70 Codice Comunicazioni Elettroniche di cui al Decreto legislativo 01.08.2003 n° 259 e successive modificazioni, in base al quale "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".

Con Delibera n. 39/09/CONS l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha affrontato la questione della violazione da parte di altro gestore del predetto art. 70 comma 4 D. Lgs. 1 agosto 2003 n. 259 in relazione alla manovra di revisione tariffaria di vari profili tariffari prepagati e, con particolare riferimento all'obbligo informativo, ha affermato tra l'altro che:

1) le locuzioni utilizzate dall'art. 70 comma 4 di "adeguato" riferito al preavviso che non può essere inferiore a trenta giorni e "nel contempo" relativamente al dovere di informare il cliente sulla possibilità di recedere devono interpretarsi nel senso che l'operatore telefonico deve contestualmente comunicare al cliente le variazioni contrattuali ed il relativo diritto di recesso, non soddisfacendo la notifica tramite SMS della sola rimodulazione l'obbligo informativo di cui alla citata norma;

2) gli SMS inviati alla clientela nell'occasione rinviando al sito web dell'operatore per "info" senza dare alcun avviso circa l'esistenza del diritto di recesso non soddisfano l'obbligo informativo dell'art. 70, in quanto, tale condotta sposterebbe l'onere informativo in capo all'utente, che si

vedrebbe costretto a connettersi al sito dell'operatore per ricevere informazioni che, invece, dovrebbe ricevere dall'operatore.

E' dunque in questo quadro che si colloca la domanda proposta dal sig. Spinelli che viene oggi all'esame per la sua definizione.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti motivazioni.

E' pacifica l'esistenza del contratto di utenza telefonica prepagata tra il sig. Spinelli e H3G, con numerazione 392. [REDACTED]; è altrettanto pacifica l'attivazione, su tale numerazione, dell'offerta Smartpack Gold, con previsione di gratuità dei relativi servizi sino al 31.12.2011; ed è pure incontestata – per tabulas e per stessa ammissione del gestore - la modalità di rinnovo automatico dal 1.1.2012 al costo mensile di € 9,00; è infine pacifica la disattivazione in data 1.1.2012 dell'opzione Smartpack Gold, in assenza di richiesta da parte dell'utente.

L'operatore ha dedotto, senza tuttavia fornirne prova alcuna, di avere correttamente e tempestivamente informato l'utente dell'imminente disattivazione nel mese di dicembre 2011, con conseguente modifica delle condizioni di rinnovo dell'opzione.

Esaminando la corrispondenza intercorsa tra le parti, risulta che l'utente, in data 5.12.2011, si rivolgeva al gestore a mezzo del servizio clienti via mail, chiedendo la sorte dell'opzione Smartpack a decorrere da gennaio 2012, se gratuita o a pagamento, comunicando altresì di non avere ricevuto né l'sms di proroga, né quello di cessazione; a tale mail, l'operatore rispondeva il successivo 6.12.2011 comunicando che "i benefici dello Smartpack scadranno il 31.12.2011 ed in tale data verranno disattivate le opzioni...Da gennaio Lei potrà attivare le opzioni attualmente sottoscrivibili a pagamento..."; a tale risposta, l'utente replicava con mail in pari data (6.12.2011) contestando all'operatore il mancato rispetto del contratto, ove era previsto il rinnovo automatico delle opzioni, anche se a pagamento, e che la disattivazione doveva pertanto ritenersi illegittima, anche perché non preavvisata.

Rilevato, pertanto, che l'utente non ha mai chiesto la disattivazione dell'opzione Smartpack Gold, e che l'operatore non ha fornito la prova di averla tempestivamente e correttamente preannunciata, non essendo a tal fine sufficiente la comunicazione del 6.12.2011 che, oltre a non essere tempestiva – la stessa avrebbe infatti dovuto essere inviata all'utente "con adeguato preavviso, non inferiore a un mese" ai sensi del citato art. 70 C.C.E. e, dunque, attesa la disattivazione del 1.1.2012, entro il 1.12.2011 – non contiene neppure l'informativa sulla facoltà di recesso senza penali dell'utente pure prescritta dall'art. 70, deve dichiararsi l'illegittimità della predetta disattivazione ed il conseguente inadempimento del gestore alle obbligazioni contrattuali dallo stesso assunte.

Ed invero, in base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile e alla 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 agisca 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.

Nella fattispecie, incombeva pertanto all'operatore l'onere di provare 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 Elettroniche.

Tale prova non è stata fornita da H3G, la quale nella sua memoria si è limitata ad affermare "nel mese di dicembre 2011 si è premurato di ricordare a tutti i clienti – e tra questi anche il sig. Spinelli – dell'imminente scadenza di tali benefici tramite l'invio di apposito sms" di cui riportava il contenuto che, come sopra detto, non integra in alcun modo le prescrizioni dell'art. 70 C.C.E.; sms che l'utente peraltro dichiara di non aver mai ricevuto.

Si ritiene pertanto che la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi normativi previsti ed a quelli contrattuali assunti, e, a fronte di tale inadempimento, spetta all'utente un indennizzo, per la cui liquidazione dovrà farsi riferimento all'art. 8, comma 2, Delibera 73/11/CONS, trattandosi di una attivazione di profili tariffari non richiesti: a seguito ed a causa della disattivazione dell'opzione Smartpack Gold, l'utente ha infatti continuato a fruire dei servizi voce, internet e sms, tuttavia soggetti al piano tariffario originario denominato "3 Power 10" e non più, come contrattualmente previsto, alle particolari condizioni economiche di cui allo Smartpack Gold che ne prevedevano il rinnovo automatico al costo di € 9,00 mensili.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo di € 1,00 per ogni giorno di attivazione, dal 1.1.2012 (data della variazione) al 12.10.2012 (data di deposito della memoria difensiva, nella quale il gestore ha offerto "l'attivazione, in totale esenzione costi per l'utente, delle opzioni tariffarie "Gente di 3", "Extra Time" e "Naviga 3" al costo di € 9,00 mensili, rifiutata dall'utente) per complessivi € 285,00.

#### **2.4. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha dedotto e provato di avere inviato numerosi reclami di contestazione a seguito della disattivazione dell'opzione Smartpack, il primo dei quali in data 6.1.2012.

L'operatore ha dedotto e provato di avere risposto ad alcuni reclami dell'utente, anche se non a tutti (sono rimasti privi di risposta i reclami del 10.2 e del 13.2.2012, che sostanzialmente reiterano quelli precedenti e quelli successivi), fornendo risposte diverse e contraddittorie tra loro. Il primo reclamo del 6.1.2012 veniva riscontrato con mail del 8.1.2012, con cui l'operatore comunicava "dalle verifiche effettuate risulta che per il numero [REDACTED] non prosegue i benefici dello Smartpack Gold ...Da gennaio Lei potrà attivare le opzioni attualmente sottoscrivibili a pagamento chiamando il 4040...", salvo poi comunicare all'utente, che contestava che il servizio automatico 4040 non forniva alcuna indicazione per l'attivazione delle opzioni già ricomprese nello Smartpack, "...tale promozione sarà rinnovata soltanto ad una parte di clienti scelti in base a delle classificazioni interne decise dal reparto commerciale ..." e che "dopo il 31.12.2011 sono stati disattivati i benefici e le opzioni del servizio Smartpack da lei sottoscritto. Al momento non è rientrato nell'iniziativa, ma si riserva di coinvolgerla in iniziative future...Inoltre è stato inviato un messaggio d'avviso a tutti i nostri clienti."; e ancora "al momento non è coinvolto in questa

promozione. La tre si riserva il diritto di premiare i clienti con diverse promozioni, ma non è un obbligo di premiare i clienti. Se desidera, può gestire in autonomia servizi ed opzioni a pagamento chiamando il 4040”; ed infine “3 ha riservato la proroga dei benefici della Smartpack ad alcuni dei migliori clienti in base al valore economico del cliente per 3”; e “la informiamo che sono stati scelti dei clienti che possono beneficiare gratuitamente oppure al pagamento di 9,00 euro dell’offerta Smartpack per l’anno 2012. Infine ci sono i clienti per i quali non è stata prorogata l’offerta. La informiamo inoltre che la scelta dei clienti per la proroga dei benefici non è avvenuta in base a certi criteri, bensì si tratta di una scelta che è stata effettuata dai nostri sistemi in automatico. La promozione Smartpack era valida per Lei solo per l’anno 2011. Per l’anno 2012 lei purtroppo non ha diritto alla proroga di queste opzioni”.

La materia dei reclami è regolata dall’articolo 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP (nonché dal successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che testualmente prevede che “In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”; la risposta, inoltre, deve essere fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ex art. 23.1 Carta Servizi) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, 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.

Venendo al caso in esame, risulta che i numerosi reclami dell’utente – sostanzialmente riconducibili ad uno ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 11, comma 2, Delibera 73/11/CONS – sono stati tutti tempestivamente riscontrati da H3G, con risposte adeguatamente motivate nel senso che prendono specifica posizione su quanto lamentato dall’utente, anche se tra loro contraddittorie, come sopra evidenziato. L’utente non ha diritto ad alcun indennizzo per il solo fatto che il rigetto sia sostanzialmente ingiusto o anche illegittimo (cfr. Delibera 22/13/CRL). La domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo deve quindi essere rigettata, non sussistendo i presupposti per il suo accoglimento.

### **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 della congruità della proposta transattiva di H3G, si ritiene congruo liquidare l’importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. ■■■ SPINELLI nei confronti dell'operatore H3G ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

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/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;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

#### **DETERMINA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ SPINELLI in data 06.08.2012.

La società H3G ■■■ è altresì tenuta a riconoscere in favore del sig.ra ■■■ SPINELLI tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 285,00= (duecento ottantacinque/00=) a titolo di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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, lett. 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, 23 gennaio 2014

Il Dirigente

Dott. Antonio Calicchia

Fto

