

ATTI 1.21.1. – 2011/2255/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 19

del 10 maggio 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX / H3G XXX

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 “*Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS, recante il “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (d’ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n.73/11/CONS “*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*”;

VISTA l’istanza presentata il 13 maggio 2011, con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXX, ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTA la nota del 23 maggio 2011, con la quale il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 22 giugno 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 22 giugno 2011;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 10 maggio 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 13 maggio 2011 il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con le società H3G XXX (d'ora in avanti, H3G), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento* di cui alla deliberazione 173/07/CONS, come modificata da ultimo dalla deliberazione 597/11/CONS, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile.

Nell'istanza di definizione, il sig. XXX, titolare, a partire dal 16 luglio 2010, delle tre utenze H3G pre-pagate con nn. XXX, XXX e XXX, lamenta innanzi tutto la mancata attivazione sulle medesime utenze di tali servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata (*call forwarding*), che, a detta dell'utente, avrebbero dovuto essere forniti "continuativamente e stabilmente" dall'operatore e richiede un congruo indennizzo *ex art.* 1218 c.c., da calcolare per ogni giorno di mancata fruizione dei servizi medesimi in base al parametro indennizzatorio giornaliero di €10,00 o, in subordine, di €6,00 (previsto dall'art. 26 della Carta dei Servizi di H3G); in secondo luogo, contesta il mancato riscontro ai 6 reclami presentati via fax tra il 27 e il 30 novembre 2010, e richiede, per tale inadempienza, un indennizzo calcolato sulla base del parametro di €6,00 al giorno, moltiplicato per ogni giorno di mancata risposta dell'operatore.

Le contestazioni mosse dal sig. XXX ad H3G sono state oggetto di sei distinte istanze di conciliazione presentate avanti al Corecom della Lombardia (depositate tra il 9 e il 10 dicembre 2010) per le quali, successivamente alla riunione di alcuni dei relativi procedimenti, è stato esperito infruttuosamente il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 21 aprile 2011 (verbali nn. 2011/1388, 2011/1389, 2011/1390 del 21 aprile 2011), attesa la mancata comparizione della parte istante (motivata da "improrogabili impegni lavorativi").

A seguito di comunicazione di avvio del procedimento del 23 maggio 2011, H3G ha inviato propria memoria nella quale afferma quanto segue:

- il sig. XXX dal 16/07/2010 è intestatario delle utenze ricaricabili nn. XXX, XXX e XXX, abbinate al piano tariffario "3Power 10". Le utenze nn. XXX e XXX sono state disattivate rispettivamente in data 8.06.2011 e 10.06 2011 per l'intervenuta scadenza delle due Usim prepagate, ai sensi dell'art. 5.4 delle Condizioni generali di Contratto – Persone fisiche: H3G ha legittimamente proceduto a disattivarle non avendo le predette utenze generato traffico in uscita nei 5 mesi + 1 antecedenti la loro disattivazione; peraltro, in un'ottica di massima attenzione verso le esigenze della clientela, H3G ha provveduto a riattivare tali numerazioni con il medesimo piano tariffario su due nuove USIM, inviate all'istante in data 17.06.2011 e sulle quali sono stati messi a disposizione i servizi di *conference call* e di *call forwarding*;
- il servizio di *conference call*, servizio gratuito che consente a più utenti di comunicare contemporaneamente fra loro, è stato oggetto di numerosi tentativi di frode e pertanto è stato sospeso a partire dal 3 ottobre 2007 al fine di "*arginare comportamenti anomali, finalizzati ad un uso improprio di tale servizio e fenomeni di congestione della rete a danno della qualità del servizio offerto ai clienti e di H3G XXX.*". Tale sospensione è stata posta in essere in conformità a quanto previsto dall'art. 26 della Carta dei Servizi e dall'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto, che, in sintesi, attribuiscono ad H3G la facoltà di inibire in qualsiasi momento, temporaneamente o definitivamente, l'accesso dei propri clienti a quei servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato un utilizzo improprio, una violazione delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi o un atto fraudolento, illegale o dannoso per la società;
- nel caso di specie, la società rileva che "*l'istante non può avere subito alcun pregiudizio in conseguenza della sospensione del servizio di Conference Call, atteso che il medesimo non era più disponibile per la generalità dei clienti al momento dell'attivazione delle usim oggetto di contestazione e, dunque, alle utenze intestate al sig. XXX non vi è mai stato associato*". In ogni

caso, si tratta di un servizio accessorio, la cui sospensione non ha alcuna ripercussione sull'erogazione del servizio, come ha rilevato AGCOM nella delibera n. 82/10/CIR. A valle di opportuni controlli, peraltro, H3G *“si è riservata di riattivare tale servizio a quei clienti che ne dovessero fare richiesta e che non abbiano posto in essere condotte o comportamenti valutati come anomali nell'utilizzo del servizio”*. Pertanto, come già sottolineato, ha provveduto all'attivazione di tale servizio sulle utenze nn. XXX e XXX ed è in corso l'attivazione sull'utenza n. XXX;

- anche il servizio di trasferimento di chiamata (*call forwarding*) è stato disattivato dal 3 ottobre 2007 a tutta la clientela, *“al fine di arginare comportamenti anomali, e fenomeni di congestione della rete a danno della qualità del servizio offerto ai clienti in conformità ai principi stabiliti dall'art. 13 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche”*. *“Pertanto il c.d. Call forwarding, per scelta Aziendale non era più attivabile se non verso la segreteria telefonica (Centro messaggi 4333)”*. Anche le determinazioni aziendali assunte in relazione a tale servizio, come già detto con riferimento a quello di *conference call*, sono state poste in essere in conformità a quanto disposto dall'art. 26 della Carta dei Servizi nonché dall'art. 18.3 delle Condizioni Generali di Contratto. Il servizio di *call forwarding* – di nuovo ripristinabile dal 25 novembre 2010, previa attenta valutazione da parte del Gestore, per le sole utenze voce, è stato attivato sulle utenze oggetto di contestazione;
- H3G ritiene eccessiva e sproporzionata la domanda di indennizzo, atteso che le contestazioni si riferiscono a servizi accessori e gratuiti. Inoltre, alla luce di quanto indicato da Agcom nell'esame di fattispecie simili a quella oggetto del procedimento di definizione, chiede al Corecom di considerare, ai fini della valutazione del caso in esame, i tempi di contestazione dei disservizi rispetto alla data di attivazione delle utenze e le modalità con cui l'istante ha avanzato le proprie doglianze (con più segnalazioni distinte per utenza e per tipologia di servizio, inviate nell'arco di pochi giorni);
- infine, nella denegata ipotesi in cui il Corecom accertasse e dichiarasse il diritto di controparte al pagamento degli indennizzi, H3G chiede che gli stessi siano commisurati ai parametri indicati dal c.d. *Regolamento indennizzi* e tengano conto dei riscontri inviati alla controparte e del termine di 45 gg. previsto dalla Carta dei Servizi H3G per evadere le richieste della clientela.

In data 21 giugno 2011 il sig. XXX ha inviato propria memoria nella quale segnala innanzitutto l'irrilevanza ai fini della presente procedura, oltre che l'infondatezza, di quanto affermato da controparte in merito alla sospensione delle utenze nn XXX e XXX (avvenuta, fra l'altro, senza alcuna forma di preavviso e in pendenza della procedura definitiva) e contesta l'asserito avvenuto riscontro da parte dell'operatore ai reclami inviati, atteso che l'sms inviato all'utente (*“su display di cellulare e ... mai visionato dallo stesso utente”*) non può essere considerata una valida e adeguata risposta. Nella medesima memoria l'utente, dopo avere sottolineato la rilevanza dei servizi non attivati per l'esercizio della propria attività professionale, e la natura non meramente accessoria dei medesimi, ribadisce il carattere illegittimo ed arbitrario della mancata attivazione, *“mai preavvisata in alcun modo (né esplicito e né implicito od equipollente) all'istante, né in sede di stipule contrattuali, né in seguito”*.

In conclusione, l'istante quantifica in almeno € 15.000,00 l'importo indennizzatorio dovuto da H3G *“alla data dell'udienza di discussione del 22 giugno 2011, con salvezza di ogni maturando ulteriore e/o maggior credito”*.

H3G, con propria nota controdeduttiva del 24 giugno 2011, evidenziava la sproporzione delle richieste rispetto a quanto lamentato dall'istante, confermava l'avvenuta attivazione dei servizi oggetto di contestazione su tutte le utenze intestate al sig. XXX e richiedeva al Corecom, in caso di accoglimento delle ragioni avversarie, l'applicazione dei parametri previsti dalla delibera 73/11/CONS.

Seguiva nota di replica dell'utente del 30 giugno 2011, nella quale lo stesso ribadiva le considerazioni e le richieste già formulate, contestando le ragioni avversarie.

Motivi della decisione

Preliminarmente si osserva che non può essere presa in considerazione e quindi posta ad oggetto di deliberazione la questione relativa alla sospensione delle due utenze nn. XXX e XXX, non essendo la medesima stata indicata tra le contestazioni di cui all'istanza di definizione della presente controversia né inserita nelle istanze depositate dall'utente per avviare la precedente procedura conciliativa.

La controversia in definizione ha dunque ad oggetto due ordini di contestazioni: 1) la mancata disponibilità dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata sulle tre utenze nn. XXX, XXX e XXX intestate al sig. XXX; 2) la mancata risposta ai reclami inviati dall'utente a partire dal giorno 27 novembre 2010, con le relative richieste di indennizzo.

1) In merito alla mancata attivazione dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata sulle tre utenze intestate al sig. XXX, le domande dell'istante vanno accolte solo in parte.

Innanzitutto, va sottolineato che la questione che qui rileva riguarda la mancata disponibilità di servizi cui l'utente pensava di avere accesso *al momento dell'attivazione* delle utenze H3G, per cui, per la verifica di un'eventuale responsabilità dell'operatore per inadempimento (per la mancata attivazione di servizi inclusi nell'offerta cui l'utente ha aderito), è indispensabile verificare se, in *quel momento*, i servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata, benché sospesi per le ragioni evidenziate da H3G nella memoria depositata, risultassero ancora pubblicizzati come disponibili per effetto della semplice attivazione di un'utenza mobile "3".

In merito, va subito precisato che non vi è agli atti alcun elemento da cui potere desumere che tali servizi, dopo la loro generalizzata sospensione dell'ottobre 2007, fossero indicati quale 'parte integrante' dei contratti di telefonia mobile proposti da H3G. Dalla documentazione prodotta dall'operatore (prospetto del piano tariffario "3Power 10" e copia della proposta di abbonamento *Persone Fisiche*), non viene fatto alcun cenno alla *conference call* e al trasferimento di chiamata come servizi compresi nelle offerte baserelative alla fornitura di servizi di telefonia mobile proposte dall'operatore.

In particolare, dalla lettura delle Condizioni generali di abbonamento di "3" vigenti al novembre 2010 e ancora disponibili sul sito dell'operatore, emerge che il trasferimento di chiamata è espressamente indicato come servizio "supplementare", che *può* accedere al servizio base: è dunque considerato servizio *accessorio*, solo *eventualmente* attivabile a corredo di quelli c.d. principali.

Inoltre, per quanto riguarda in particolare il servizio di *conference call*, giova richiamare un provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (PS937 - Provvedimento n. 19351 del 23/12/2008) che dimostra che, almeno a partire dal giugno 2008, ossia successivamente alla generalizzata sospensione del 3 ottobre 2007, l'indicazione sul sito di H3G circa l'immediata disponibilità del servizio conferenza era stata modificata. Scrive, infatti, l'Antitrust: "La società H3G ha provveduto ... a modificare il messaggio. In particolare, la pagina internet segnalata (verbale di acquisizione agli atti dell'8 giugno 2008), reca la seguente indicazione: "il servizio non è disponibile al momento dell'attivazione della carta USIM 3. Per maggiori informazioni e per attivare il servizio visita un Negozio 3 o chiama il Servizio Clienti 3". Stando a tale documento, la corretta informativa sulla non immediata disponibilità del servizio di *conference call* era già pubblicizzata e dunque fruibile e conoscibile dai potenziali clienti H3G almeno dal 2008 e dunque ben prima dell'attivazione da parte del sig. XXX delle tre utenze nn. XXX, XXX e XXX.

Tutto ciò considerato, la condotta di H3G, concretizzatasi nel non avere fornito, al momento dell'attivazione delle Usim, servizi che non erano offerti come immediatamente disponibili alla clientela, non può dirsi integrante inesatto adempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c. Di conseguenza, la domanda di indennizzo per la mancata fruizione dei servizi *conference call* e trasferimento di chiamata a partire dal 17 luglio 2010 non può essere accolta.

Va tuttavia riconosciuto che tali servizi, benché attivabili su espressa richiesta dell'utente e previa valutazione dell'operatore (secondo quanto dichiarato nella propria memoria da H3G), non sono stati resi fruibili al sig. XXX fino al 24 giugno 2011 (data della comunicazione all'utente

dell'avvenuta attivazione dei medesimi servizi sulle tre utenze ad esso in dotazione), nonostante lo stesso ne avesse fatto esplicita richiesta attraverso i reclami presentati a partire dal giorno 27 novembre 2010. E non è rinvenibile alcun documento, tra quelli acquisiti agli atti, che chiarisca o dimostri l'oggettiva impossibilità della fornitura di tali servizi da parte di H3G (nei tempi previsti dall'art. 7 della Carta dei Servizi vigente al momento della contestazione, ossia entro 24 ore dalla data della richiesta di attivazione) o la circostanza di un utilizzo fraudolento dei medesimi da parte dell'utente, che ne avrebbe giustificato la non attivazione da parte dell'operatore; né è presente, come si vedrà al paragrafo successivo, una risposta esaustiva ai reclami che respinga, con adeguata motivazione, la richiesta formulata dall'istante. Ne consegue che la condotta di H3G risulta censurabile e configura inadempimento contrattuale per ritardata attivazione di servizi (dal 28 novembre 2010 al 24 giugno 2011, per un ritardo complessivo di 208 giorni, per quanto riguarda l'utenza n. XXX, e di 198 gg. per quanto riguarda le utenze nn. XXX e XXX, tenuto conto dei 10 giorni dell'intervenuta sospensione) e come tale fonda il diritto dell'utente ad un indennizzo da calcolarsi sulla base del parametro indicato dall'art. 3, comma 4, del c.d. *Regolamento indennizzi* di cui alla delibera 73/11/CONS per la mancata o tardiva attivazione di servizi *accessori e gratuiti*, vale a dire di €1,00 *pro die* sino a un massimo di €100,00.

Poiché, peraltro, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1 del citato Regolamento indennizzi *"Nel caso di titolarità di più utenze ... l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità"*, considerata la natura accessoria e gratuita dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata e atteso che dalle risultanze istruttorie e dal comportamento della parte istante (invio di reclami scritti a distanza di 4 mesi dall'attivazione delle utenze, mancata partecipazione all'udienza di conciliazione, mancata presentazione di provvedimento temporaneo) non emerge una effettiva rilevanza di tali servizi per l'utente (che, come ha sottolineato in un caso analogo la stessa Agcom nella delibera 16/11/CIR, qualora avesse ritenuto davvero particolarmente rilevanti tali servizi avrebbe ben potuto recedere dal contratto per chiederne l'erogazione ad operatori alternativi), si ritiene equo applicare l'indennizzo su base unitaria (seppur per ciascuno dei due servizi tardivamente attivati), per un totale di €200,00.

2) In merito alla mancata risposta ai reclami, vanno ritenute fondate le doglianze dell'istante, dal momento che non risulta esservi agli atti idonea prova dell'adeguato riscontro dell'operatore alle segnalazioni del dott. XXX, avvenute a partire dal 27 novembre 2010.

Come è noto, in base ai principi sanciti dall'art. 8 della delibera 170/03/CSP, gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'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 questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Atteso che non emerge, dai documenti allegati dall'operatore, un riscontro adeguato alle segnalazioni dell'istante (non potendosi ritenere tale la mera nota interlocutoria inviata via sms, in cui H3G si limita a comunicare la presa in carico del reclamo dell'utente), è da riconoscere al sig. XXX il diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Tuttavia, sebbene il sig. XXX richieda di essere indennizzato per la tardiva risposta a ciascuno dei *sei* reclami volti a lamentare la mancata attivazione di due distinti servizi sulle usim nn. XXX, XXX e XXX, si deve ritenere che, ai fini dell'indennizzo, tali reclami, seppur riferiti a tre utenze diverse, debbano ricevere una considerazione unitaria, stante l'identità dell'oggetto e del soggetto inviante, e debbano essere riferiti temporalmente alla data del primo fax inviato dall'istante.

Pertanto, si ritiene di potere riconoscere in favore del sig. XXX il diritto ad un indennizzo per la mancata risposta ai due reclami più datati, uno per il servizio di *conference call* e l'altro in tema di trasferimento di chiamata.

Per la determinazione dell'indennizzo nel caso in esame, premesso che in base all'art. 2, comma 2 del c.d. *Regolamento indennizzi*, l'applicazione degli importi dallo stesso stabiliti (che, per il mancato riscontro ai reclami, l'art. 11 fissa in €1,00 *pro die*) è esclusa laddove gli "*indennizzi contrattualmente stabiliti risultino di importi unitari superiori, ... indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti*", si ritiene applicabile, per quanto concerne il parametro indennizzatorio unitario, l'art. 24 della Carta dei Servizi H3G (in vigore nel 2010 e nel 2011) che, per l'ipotesi di mancata risposta al reclamo, individua un indennizzo pari ad €6,00 al giorno. Rimane fermo, peraltro, quanto previsto dal citato art. 11 del *Regolamento indennizzi* che prevede il computo unitario dell'indennizzo *a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*", e fissa un tetto massimo di €300,00 quale limite al ristoro economico per il disagio relativo alla mancanza di risposte alle segnalazioni.

Nel caso di specie, considerato che il ritardo accumulato tra il 27 novembre 2010 (data dei primi fax di reclamo) e il 26 giugno 2011 (data dell'invio, da parte di H3G, della memoria contenente i chiarimenti dell'operatore in merito alle contestazioni dell'utente, in mancanza di un effettivo confronto tra le parti in conciliazione), decurtati i 45 gg. previsti per il riscontro ai reclami dall'art. 23 della Carta dei servizi di H3G, corrisponde a 166 giorni, l'indennizzo da riconoscere per ciascuna delle due segnalazioni relative alla mancata attivazione dei servizi di *conference call* e di trasferimento di chiamata, tenuto presente il tetto massimo di cui si è detto sopra, corrisponde ad €300,00, per un totale di €600,00.

Quanto alle spese di procedura, considerato che l'utente non ha partecipato all'udienza di conciliazione svoltasi a seguito della riunione dei sei procedimenti conciliativi avviati dal medesimo, ma ha invece partecipato all'udienza di definizione, si ritiene equo riconoscere al sig. XXX l'importo di €50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese per l'intera procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

CONSIDERATO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti 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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 50,00;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Corecom per delega dell'Agcom;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società H3G XXX. è tenuta, a favore del sig. XXX, a:

1. corrispondere la somma di €200,00 quale indennizzo per la tardiva attivazione dei servizi accessori e gratuiti di *conference call* e di trasferimento di chiamata sulle tre utenze nn. XXX, XXX, XXX;
2. corrispondere la somma di €600,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami;
3. corrispondere la somma di €50,00 quale 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'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

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

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Presidente Corecom
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis