

ATTI 1.21.1. – 2011/3997/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 22

del 5 giugno 2013

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente	Assente giustificato
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente	
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente	
BORELLA	Diego		
GUSSONI	Maurizio		
VOLPE	Marcella		Assente giustificata
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”*;

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 21 settembre 2011, con cui la ditta 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 26 settembre 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 stesse a presentarsi all’udienza di discussione in data 24 novembre 2011;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 24 novembre 2011, nonché il verbale della ulteriore udienza dell’8 marzo 2012;

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 Vice Presidente Marco Luigi Cipriano nella seduta del 5 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Con l'istanza presentata in data 21/09/2011 la ditta XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXX (d'ora in avanti, H3G), ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera 173/07/CONS, come modificata da ultimo dalla Delibera 597/11/CONS (d'ora in avanti *Regolamento*), avente ad oggetto contestazioni relative al malfunzionamento e alla sospensione dei servizi di rete mobile.

Nell'istanza e nella memoria del 28 ottobre 2011, la ditta XXX, per il tramite della propria rappresentante XXX, della XXX, lamenta quanto segue:

- in data 26/03/2009 il sig. XXX stipulava un contratto con H3G per l'utilizzo di 6 USIM con nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX. Tale contratto veniva attivato solo in data 19/05/2009, con considerevole ritardo e con notevoli disagi dovuti a disservizi tecnici su tutte le linee, continuati per tutta la durata del rapporto contrattuale (continui fruscii, improvvise e frequenti cadute della comunicazione);
- oltre ai disservizi tecnici, frequenti erano i disagi amministrativi. Le fatture emesse da H3g venivano spesso recapitate al cliente successivamente alla data di scadenza; in tal modo il sig. XXX si trovava costretto a pagare gli importi addebitati tramite RID bancario sul proprio conto corrente senza avere la corretta documentazione fiscale ad essi relativa.
- a causa di tali disagi il sig. XXX interrompeva l'addebito diretto su conto corrente delle fatture.
- senza alcun preavviso H3G in data 30/11/2009 sospendeva tutte le USIM (inibendone l'utilizzo sia per effettuare che per ricevere le chiamate), fino al 15/12/2009. Tale sospensione, secondo quanto poi ricostruito dal Sig. XXX, è stata disposta per il mancato pagamento di una sola fattura, dovuta peraltro al mancato recapito della stessa alla ditta;
- a causa di tutti questi disagi l'istante decideva di passare ad altro operatore e per questo vedeva addebitarsi in fattura €3.450,00 (Iva esclusa) per recesso anticipato dal contratto.
- per i fatti come sopra descritti il sig. XXX presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione in data 21 aprile 2011, la cui procedura si concludeva in data 15/09/2011 con un verbale di mancato accordo.

Nell'istanza di definizione il sig. XXX formula le seguenti richieste: storno totale dei costi di recesso; indennizzo per malfunzionamento delle linee per tutta la durata del rapporto contrattuale; indennizzo per la ritardata attivazione del servizio; indennizzo per la sospensione totale delle 6 USIM per 15 giorni; indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12/02/2010 (di contestazione dell'addebito dei costi di recesso); rimborso delle spese di procedura.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento di definizione della controversia, l'operatore H3G inviava in data 28 ottobre 2011 propria memoria nella quale riferiva quanto segue:

- le contestazioni in merito ai disservizi lamentati sono del tutto prive di pregio atteso che H3G non ha mai ricevuto segnalazioni in merito a inefficienze inerenti l'erogazione del servizio né controparte si è premurata di fornire documentazione al riguardo.
- parimenti infondata è la contestazione relativa al ritardo nell'invio delle fatture dal momento che H3G, sin dall'inizio del rapporto contrattuale, ha inviato per posta ordinaria tutte le fatture emesse per le 6 utenze mobili all'indirizzo di via XXX. H3G non può essere ritenuta responsabile della mancata consegna delle fatture, incombenza posta a carico di altri soggetti.

In ogni caso ogni utente può visionare le proprie fatture attraverso la sezione Info Costi dell'Area Clienti 133 sul sito www.tre.it, estrarne copia e controllare gli addebiti.

- in merito alla sospensione, essa è stata legittimamente posta in essere da H3g, previo congruo preavviso del 5/11/2009, dapprima per il traffico solo in uscita, in data 19/11/2009 (con riattivazione immediata del 20/11/2009), e poi anche del traffico in entrata, dal 30/11/2009 al 3/12/2009. Tale sospensione è intervenuta in conformità di quanto previsto dall'art. 18.7. delle Condizioni generali di contratto per il mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per l'utilizzo dei servizi di rete mobile (in particolare per il mancato pagamento di €283,39 - di cui alla fattura n. 982677271 scaduta il 15 ottobre 2009 e saldata solo successivamente - e di € 548,14 di cui alla fattura n. 982998420 scaduta in data 14/11/2011 e saldata solo successivamente).
- in data 23/12/2009, a seguito di migrazione ad altro gestore, il rapporto contrattuale in essere tra le parti si è sciolto, con la conseguente disattivazione delle utenze. In seguito a tale disattivazione H3G ha emesso la fattura contenente le somme per risoluzione anticipata del contratto. La richiesta del pagamento di tali somme è legittima atteso che l'offerta commerciale oggetto della controversia prevedeva l'applicazione di una tariffa conveniente rispetto a quelle standard: tale vantaggio per l'utente veniva compensato dall'impegno del medesimo a rimanere vincolato al gestore per un determinato periodo di tempo. L'interruzione anticipata del rapporto ha determinato uno squilibrio contrattuale dato dal fatto che H3G ha perso i vantaggi correlati alla fedeltà dell'utente.
- attualmente l'utente risulta debitore di tre fatture: n. 983673521 di € 362,37, scaduta il 14/01/2010, n. 108026327 di € 53,68 scaduta il 14/02/2010 e n. 109003047 di € 4.140,60, scaduta in data 14/02/2010, quest'ultima contenente i costi per risoluzione anticipata del contratto.
- nonostante la disattivazione delle utenze, la parte istante non ha ancora provveduto alla restituzione dei terminali.
- in merito alle richieste di indennizzo, l'istante non ha prodotto alcun reclamo scritto sulla cui base fondare la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.
- H3G, ai fini di una composizione bonaria della controversia, propone lo storno di €2.649,19 dal totale risultante insoluto e il ritiro della pratica di recupero del credito, a fronte del pagamento da parte dell'utente della restante somma e della restituzione dei terminali (in comodato d'uso) ancora in suo possesso.

In data 24 novembre 2011 aveva luogo una prima udienza di discussione che si concludeva con una domanda di rinvio avanzata dalle parti (e accolta dal funzionario) per lo svolgimento di trattative e con la richiesta di integrazione documentale rivolta ad entrambe le parti dal Corecom, a fini del completamento dell'istruttoria.

All'udienza successiva, svoltasi in data 8 marzo 2012, le parti non raggiungevano una soluzione bonaria della controversia e ne richiedevano al Corecom la definizione.

Motivi della decisione.

La controversia in esame ha ad oggetto quattro ordini di contestazioni: 1) i disservizi sulle linee; 2) la sospensione delle 6 USIM; 3) l'addebito di costi per il recesso anticipato; 4) la mancata risposta ai reclami.

1) In merito alla richiesta di indennizzo per i disservizi sulle linee mobili.

La domanda di indennizzo relativa ai disservizi lamentati dall'utente sulle linee mobili non può essere accolta. Invero non emerge né dall'istanza, né dalla memoria, né dalla documentazione allegata alcun reclamo (telefonico o scritto) che l'utente avrebbe effettuato presso l'operatore per segnalare i malfunzionamenti del servizio voce attivo sulle 6 USIM, al fine di richiederne la tempestiva risoluzione.

In base all'art. 8 del "Codice di condotta e carta delle garanzie della clientela di H3G XXX." vigente al momento della conclusione del contratto, "3 si impegna a risolvere eventuali guasti

tecnicisti entro il primo giorno non festivo successivo alla segnalazione. Nel caso di guasti di particolare complessità l'impegno è di risolverli il più velocemente possibile".

In assenza di segnalazioni da parte della ditta istante (circostanza confermata dall'operatore nella memoria del 28/10/2011 e non contestata dall'utente), la società H3G non può essere considerata inadempiente rispetto all'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (previsto dall'art. 3 della Delibera 179/03/CSP), giacché non avendo contezza dell'esistenza di disservizi (non essendone stata messa a conoscenza tramite reclamo dell'utente), non ha potuto mettere in atto le condotte idonee ad offrirne la pronta risoluzione.

2) In merito alla richiesta di indennizzo per la sospensione delle sei utenze mobili

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per illegittima sospensione dei servizi, va premesso che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3., comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti* (all. A, Del. 173/07/CONS), ovverossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti (da intendersi secondo le indicazioni espressamente fornite dal comma 2, lett. a) e b) del citato art. 5), rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di previa informativa ("Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso", così recita il comma 1 del citato art. 5) il cui mancato rispetto rende illegittima l'interruzione del servizio.

Alla luce di tali disposizioni va valutata la condotta di H3G, che, nel caso in esame, sostiene che le sospensioni siano state disposte del tutto legittimamente a seguito del mancato/ritardato pagamento di 2 fatture e previo congruo preavviso scritto all'utente (lettera del 5/11/2009, di cui viene allegata copia).

Dall'analisi della documentazione acquisita all'istruttoria, emerge un reclamo del 1° dicembre 2009, inoltrato via e-mail, con il quale l'utente, segnalando l'avvenuta sospensione totale delle linee avvenuta senza alcun preavviso, chiede l'invio delle fatture tramite e-mail e non più tramite posta, lamenta la mancata ricezione della fattura non pagata che ha determinato la sospensione (e di cui invia all'operatore copia dell'avvenuto saldo recante data 1° dicembre 2009), e, più in generale, lamenta la difficoltà nel contattare l'operatore per segnalare i disagi occorsi. Tale reclamo è risultato privo di riscontro.

Per contro, non vi è prova dell'avvenuto invio, da parte dell'operatore H3G, del preavviso di sospensione del 5 novembre 2009 (peraltro relativo al mancato pagamento di una sola fattura, poi saldata dall'istante) di cui è prodotta copia.

Emerge dunque dall'istruttoria condotta che la sospensione delle 6 USIM a partire dal 30 novembre 2009 non è stata disposta in presenza di tutti i presupposti indicati dall'art. 5 del *Regolamento*, determinando l'insorgere in capo all'utente di un diritto all'indennizzo per ogni giorno di mancata fruibilità dei servizi illegittimamente sospesi.

Quanto alla determinazione di tale indennizzo, va richiamato quanto disposto dall'art. 4 del c.d. *Regolamento indennizzi*, di cui all'allegato A alla Delibera 73/11/CONS (che, nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, impone agli operatori il pagamento di € 7,50/pro die) nonché dell'art. 12 del predetto Regolamento (che stabilisce il raddoppio del parametro indennizzatorio in caso di natura "tipo affari" delle utenze interessate).

Per la determinazione del periodo di sospensione cui rapportare il parametro così individuato, va evidenziato che l'operatore H3G, su espressa richiesta di integrazione documentale rivolta da questo Corecom al termine della prima udienza di discussione, ha prodotto *print screen* attestanti

la sospensione totale e la riattivazione di ogni singola USIM intestata alla ditta XXX da cui risulta che tutte le sei utenze sono state sospese il 30/11/2009 e riattivate il 3/12/2009.

Non risulta invece alcun reclamo dell'utente successivo a quello del 1° dicembre 2009, in cui la ditta XXX abbia manifestato la permanenza della sospensione sino al 15 dicembre 2009, data indicata nell'istanza di definizione come giorno di riattivazione. Nè vi è stata alcuna replica da parte dell'istante a contestazione del periodo di sospensione come ricostruito dall'operatore nella prima memoria del 28/10/11 e nella successiva precisazione del 23/12/2011.

Da quanto ricostruito attraverso i documenti acquisiti all'istruttoria, pertanto, l'indennizzo giornaliero e unitario di €15,00 per la sospensione di ciascuna delle 6 USIM (affari) intestate alla ditta XXX andrà moltiplicato per i 3 giorni compresi tra il 30/11/2009 e il 3/12/2009, per un totale di €270,00.

3) *In merito ai costi addebitati per recesso anticipato*

Con riferimento alla richiesta di storno dei costi per recesso anticipato esposti nella fattura n. 109003047, è da ritenere che la stessa debba essere accolta.

Come è noto, la legge 40/2007 (di conversione del d.l. 7/2007) ha riconosciuto al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di comunicazione elettronica o di trasferire la propria utenza presso altro operatore con il solo obbligo di preavviso e ha stabilito che il recesso o il trasferimento debbano essere garantiti senza ritardi e senza penali. Gli unici importi consentiti sono le spese giustificate dai costi dell'operatore, vale a dire quelle spese per cui sia dimostrabile il costo "pertinente e correlato" sopportato dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza. A questo proposito, Agcom ha avuto modo di precisare che *"Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori. Nello svolgimento della propria attività, pertanto, la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento"*. In particolare, poi, nella specifica ipotesi di passaggio degli utenti da un operatore ad un altro, l'Autorità ha chiarito che *"generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo. In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati"* (Così si esprime Agcom nelle *Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge*)

Tutto ciò premesso, va precisato che, sotto il profilo soggettivo, le citate disposizioni della legge 40/2007 – così come interpretate dalla stessa Autorità nelle citate *Linee guida* – trovano senza dubbio applicazione nel caso in esame: in quanto dirette a tutelare gli utenti che, di fatto, non godono di un effettivo potere negoziale, e che si limitano a sottoscrivere clausole predisposte dal contraente forte, tali disposizioni sono applicabili anche agli utenti non residenziali, fatta solo eccezione per la clientela *business* di grandi dimensioni, per la quale le clausole contrattuali sono negoziate (così ha precisato la Direzione Tutela consumatori dell'Agcom in data 17/07/2008, inserendo il comma *1bis* nell'art. 3 delle *Linee guida*).

Nel caso di specie, successivamente alla migrazione delle utenze intestate alla ditta XXX ad altro operatore, H3G (che in questa procedura di trasferimento è operatore *donating*) con la fattura n. 109003047 ha richiesto all'utente il pagamento di €1.800,00 (IVA esclusa) a titolo di "Somma per recesso anticipato", di €1.050,00 (IVA esclusa) a titolo di "Somma per recesso anticipato

(piano tariffario), di € 600,00 (IVA esclusa) a titolo di “Somma per recesso anticipato (promozione)”, e non ha provveduto a chiarire le ragioni di tali addebiti o a documentare la corrispondenza dei medesimi ai costi effettivamente sostenuti (né in sede di risposta al reclamo, né nella memoria depositata nell’ambito del presente procedimento).

Nella propria memoria, H3G si è limitata ad affermare che la richiesta del pagamento di tali somme è legittimata dallo squilibrio contrattuale verificatosi a seguito dell’interruzione anticipata del rapporto, e in particolare dalla perdita dei vantaggi, da parte di H3G, correlati alla fedeltà dell’utente, che si era vincolato all’operatore per un tempo determinato a fronte di un’offerta commerciale particolarmente conveniente). Tuttavia, da tale chiarimento non emerge nulla in merito alla c.d. *pertinenza* del costo di disattivazione che, secondo l’Autorità, va interpretata “*in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi*”, valutando come *pertinenti* “*i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o ai servizi in base all’analisi diretta della loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l’acquisto di un’attività o l’insorgere di una passività*”.

Le considerazioni svolte dall’operatore, dunque, non riescono a giustificare l’ammontare delle spese richieste all’utente, in aperta elusione di quanto richiesto dalla normativa vigente.

Pertanto, a fronte della mancata specificazione da parte di H3G degli oneri effettivamente sostenuti nella procedura di migrazione delle utenze intestate alla ditta XXX verso altro operatore, va accolta la domanda della parte istante e va di conseguenza disposto lo storno integrale della somma complessiva di €4.140,60 (corrispondente ad €3.450,50 + IVA) portata dalla fattura n. 109003047.

4) *In merito alla mancata risposta a reclamo*

Con riferimento alla contestazione relativa alla mancata risposta ai reclami, vanno preliminarmente richiamati i principi sanciti dall’art. 8 della Delibera Agcom 179/03/CSP, in base ai quali 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. In ossequio a tale principio, la Carta delle Garanzie di H3G, all’art. 23, prevede che “*Il Cliente può presentare eventuali reclami ... per telefono (contattando il Customer Care ai numeri 133 o 139), via e-mail all’indirizzo servizioclienti@tre.it o lettera raccomandata A/R inviata all’indirizzo Casella Postale 133 – XXX, a mezzo fax (al numero verde 800 179600, per i clienti consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business, forniti dallo stesso Customer Care). Dopo la notifica del reclamo, “3” fornirà, ove possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo*”.

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.

Tutto ciò premesso, si ritiene che la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di contestazione dell’addebito dei costi di recesso (datato 12/02/2010, inviato il 13/02/2010 con raccomandata a/r e ricevuto dall’operatore il 22/02/2010), prodotto dall’istante a seguito di richiesta di integrazione istruttoria, debba essere accolta. Non emerge, invero, dalla documentazione allegata dall’operatore alcuna risposta alla segnalazione dell’utente che possa essere considerata come valido riscontro nei termini indicati dalla normativa sopra richiamata.

Per la quantificazione 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 previsti (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 tra il 2009 e il 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 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 22/02/2010 (data di ricezione da parte di H3G della raccomandata a/r di reclamo, come da ricevuta prodotta dall’operatore) e il 21 aprile 2011 (data dell’udienza di conciliazione, ovverossia il primo momento durante la quale è stato possibile il confronto diretto tra le parti), decurtati i 45 gg. previsti per il riscontro ai reclami dall’art. 23 della Carta dei servizi di H3G, corrisponde a 252 giorni, l’indennizzo da riconoscere per il mancato riscontro al reclamo, tenuto presente il tetto massimo di cui si è detto sopra, corrisponde ad €300,00.

In merito, infine, alle spese di procedura, alla luce della condotta delle parti nel corso dell’intera procedura di risoluzione della controversia, risulta equo richiedere all’operatore il pagamento di € 50,00 a favore della parte istante a titolo di rimborso forfetario delle spese di 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 della ditta XXX:

1. A corrispondere la somma di €270,00 quale indennizzo per la sospensione dei servizi sulle sei utenze nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX;
2. A stornare l’importo complessivo di € 4.140,60 (Iva inclusa) esposto nella fattura n. 109003047, relativo a somme per recesso anticipato;
3. A corrispondere la somma di €300,00, quale indennizzo per mancata risposta al reclamo del 22/02/2010;
4. A 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 Vice Presidente Corecom
Marco Luigi Cipriano

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis