



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.135 /16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MALARA xxxx/H3G xxxx.
(GU14/35246/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"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, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n.223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozioni del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento de/l'Autorità"*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"* (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 14 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito "Accordo quadro 2008", sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare l'articolo 12, "Poteri sostitutivi e revoca";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. xxxxx Malara, del 3 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:.

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare delle utenze telefoniche n. 393/4845051; 393/5954203; 33417849703; 348/6534202, ha introdotto il presente procedimento nei confronti della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Società indicata in epigrafe, lamentando addebiti ingiustificati nelle fatture emesse dal mese di marzo 2013 in avanti. In particolare, lamenta l'addebito per traffico a consumo ed extrasoglia; per chiamate nazionali; per contenuti Portale 3; traffico Internet sotto altri operatori ed addebiti internet sotto rete 3; Pagine Portale 3; Sms/mms; Sms-ricevute di ritorno. L'istante lamenta, altresì, di non aver ricevuto comunicazione preventiva del superamento del limite di spesa previsto dal piano tariffario; e ciò, in violazione dell'obbligo di preavviso previsto dalla normativa di settore. Lamenta, infine, la scarsa chiarezza delle fatture emesse, per la genericità delle voci di addebito, in particolare, con riferimento ai contenuti delle pagine portale 3.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 11 giugno 2015, non ha sortito alcun esito positivo, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. il rimborso degli importi indebitamente versati per traffico e consumo extrasoglia, fatturati dal mese di marzo 2013 al mese di aprile 2015, per un totale di euro 1.112,15;
- ii. l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii. l'indennizzo per violazione delle norme in materia di trasparenza contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

Le contestazioni odierne sono riferite a tutte le numerazioni in oggetto, attive dal mese di marzo 2013, con piani tariffari comprendenti, ciascuno, un basket settimanale o mensile di traffico voce, navigazione in internet, sms.

Nei fatti, la resistente conferma che il traffico non ricompreso nelle soglie e nelle offerte sottoscritte, è stato oggetto di specifica tariffazione e che il cliente non può, oggi, dolersi della tariffazione, avendo richiesto all'operatore l'attivazione di tali piani tariffari ed avendone accettate le condizioni. Le fatture contestate sono, ad avviso della convenuta, legittime e conformi ai piani tariffari prescelti dal cliente.

Ancora, a giudizio della convenuta, sono stati addebitati all'odierno utente costi per MMS e per Videochiamate (servizi non compresi nei piani tariffari); la voce "Internet sotto altri operatori" attiene ad eventi di traffico internet generato da operatori diversi dalla "3" ed è una voce di spesa non compresa nel plafond incluso nei piani tariffari. Gli importi addebitati sotto le voci "Internet sotto altri operatori" ed "Internet sotto rete tre" sono stati fatturati nel rispetto della Delibera 326/10/Cons, che all'art. 3, ultimo comma, prevede, quale soglia unica per gli utenti, l'importo di euro 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati, salva l'ipotesi in cui l'utente, espressamente, scelga un limite diverso, quale soglia di blocco del traffico prodotto dalle proprie sim. Nel caso di specie, la convenuta rileva che l'odierno utente non ha optato per una diversa soglia di sicurezza, pertanto, l'operatore ha mantenuto la soglia preimpostata, assicurando che la stessa non è stata mai superata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quanto agli addebiti relativi alle voci "Contenuti portale 3", "Pagine portale 3, la convenuta rileva che i servizi sono erogati in abbonamento (c.d. servizi *wap billing*) e consistono in contenuti scaricabili, la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente attraverso l'utilizzo della piattaforma tecnologica di "3" e solo mediante accesso volontario dell'utente medesimo.

Nel caso di specie, ad avviso della convenuta, l'istante ha attivato i servizi che qui contesta, in maniera volontaria. Qualora il medesimo non avesse ricevuto le necessarie informazioni circa l'abbonamento di detti servizi, da parte del partner provider, la piattaforma tecnologica di "3" non avrebbe autorizzato gli addebiti a carico del cliente. Pertanto, i servizi contestati, a giudizio della società convenuta, sono stati attivati dall'odierno utente in maniera consapevole e volontaria e sono riconducibili all'utenza *de qua*, del cui utilizzo l'istante si è assunto ogni responsabilità all'atto della sottoscrizione dei relativi contratti di abbonamento. Ai sensi dell'art. 6, comma 5, punto b) e dell'art. 17, comma 1 delle CGC di H3G, il cliente è tenuto all'utilizzo della USIM, ad esso assegnata, con la massima diligenza e riservatezza e deve vietarne l'utilizzo a terzi, assumendosi ogni onere a proprio carico.

Quanto agli addebiti contestati in relazione alle pagine del Portale 3, la convenuta evidenzia che trattasi di navigazione su pagine a pagamento (ad esempio, per contenuti editoriali), la cui navigazione è gestita unicamente dal cliente sul proprio terminale. Il Portale "3" è un sito di accesso a numerosi servizi, come laghi, applicazioni, suonerie ed altro ancora, fruibili da terminale ed offerti da società diverse da H3G, la quale rimane estranea ad eventuali rapporti contrattuali tra tali società e gli utenti. Gli importi addebitati in fattura e relativi alle "pagine portale 3" hanno una tariffazione specifica per unità, in base al numero delle pagine visitate dall'utente.

Quanto ai reclami, la convenuta evidenzia che l'odierno istante non ha contestato formalmente le fatture emesse, se non, per la prima volta, in occasione del deposito dell'istanza UG presso il CORECom Calabria; le fatture contestate risalgono al periodo marzo 2013-aprile 2015. In mancanza di reclami formali, tempestivamente inoltrati, l'operatore non è stato messo in condizione di approntare le opportune verifiche, né ha potuto fornire all'utente le necessarie delucidazioni e procedere all'immediata disattivazione dei servizi in abbonamento che qui si contestano. Per tale ragione, la convenuta non ritiene di dover corrispondere all'utente somme fatturate a partire dalla data di attivazione dei contratti in questione, per servizi già usufruiti, ed evidenzia che, per la maggior parte delle fatture prodotte, la contestazione è tardiva, non essendo stata formalizzata entro il termine di 90 giorni decorrente dalla data di emissione della relativa fattura, per come previsto dall'art. 9 della Carta dei servizi e dall'art. 25, comma 2, delle CGC. Invoca, a tal riguardo, il principio espresso, tra i tanti, dal Tribunale di Milano, giusta sentenza n. 12054 del 5 novembre 2012, secondo il quale la mancata contestazione delle fatture nei termini contrattualmente previsti ne comporta la loro completa accettazione.

Altresì, sulla domanda di rimborso e/o storno, l'operatore richiama una recente determina direttoriale di questa Autorità (determina di definizione n. 49/15/DIT), che, in aderenza all'art. 123 del Codice della Privacy, statuisce: "*Gli operatori telefonici, in*



Autorità per le Garanzie nelle

presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo". Con ciò, la società convenuta chiede che, nell'ipotesi di accoglimento della domanda di rimborso qui in esame, la stessa sia limitata al periodo indicato dalla determina summenzionata.

La convenuta chiede il rigetto della domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, evidenziando come la fattispecie in esame esuli dall'ambito di applicazione della delibera 73/11/CONS e, citando la determina n. 49/15/DIT, su richiamata, rileva che la stessa Autorità ha precisato che i disservizi qui considerati non sono qualificabili come "attivazione di servizi non richiesti", ma come "fatture indebite", ovvero come disservizio che "trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'utente reclamante".

L'operatore convenuto contesta, infine, la richiesta d'indennizzo del ricorrente per violazione delle norme in materia di chiarezza e trasparenza contrattuale, atteso che la detta fattispecie di disservizio non è contemplata dalla delibera 73/11/CONS, né dal contratto, dalla Carta dei servizi e da delibere dell'Autorità.

Per tutto quanto sopra, la società resistente insiste per il rigetto integrale di tutte le richieste di parte istante.

In replica alla difesa avversaria, illegale dell'utente contesta quanto in essa dedotto ed, in particolare:

Circa l'applicazione dei piani tariffari sottoscritti dal cliente, evidenzia la violazione dell'art. 2 della delibera n. 326/10/CONS, che stabilisce: *"1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. 2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto. 3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer. 4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati".

Nel caso di specie, parte ricorrente afferma di non essere stata avvisata in alcun modo del superamento del limite di traffico voce e/o internet e che l'operatore ha consentito il traffico dati oltre la soglia prescelta, causando all'utente addebiti ingiustificati, dei quali chiede lo storno.

Inoltre, parte istante assume il mancato rispetto, da parte della società H3G, del disposto di cui all'art. 2, comma 6, della delibera su citata, nella parte in cui prevede l'applicazione dell'importo di euro 50,00 quale limite massimo di consumo per il traffico dati, qualora l'utente non abbia scelto un'altra soglia. Nel caso *de quo*, l'utente ha subito addebiti per importi superiori al limite predetto, in relazione al traffico dati.

Con riferimento agli addebiti riportati alla voce "Contenuti Portale 3", l'istante nega di avere attivato volontariamente tali servizi, ma ribadisce di avere ripetutamente segnalato al call center dell'operatore l'attivazione di servizi non richiesti e di aver provveduto a disattivarli, constatando, tuttavia, che la società convenuta, unilateralmente, riattivava i servizi ed addebitava i relativi costi in fattura. Al riguardo, parte ricorrente rileva che i cambi tariffari effettuati nel tempo avvenivano proprio in occasione di dette segnalazioni al call center, in quanto gli operatori, a fronte delle contestazioni mosse dall'utente, proponevano piani tariffari con traffico voce ed internet di volume superiore.

Anche gli addebiti alla voce "Pagine Portale 3" vengono contestati, qualificandosi come servizi/contenuti attivati all'insaputa dell'utente durante la navigazione in internet e senza che la onerosità di tali accessi sia mai stata segnalata con dei preavvisi o messaggi di *alert*.

Quanto sopra dedotto si estende agli addebiti per giochi, musica, altri servizi documentati nelle fatture.

Ad avviso del ricorrente, non vi è prova, nella documentazione prodotta a cura dell'operatore, che il sig. Malara abbia mai volontariamente attivato i sopra riferiti servizi in abbonamento.

Per le ragioni suddette, parte istante insiste in tutte le richieste formulate nell'atto introduttivo, precisando di non avere accettato l'offerta di rimborso/indennizzo proveniente dall'operatore, in quanto la stessa non è stata ritenuta congrua.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la richiesta di rimborso degli importi indebitamente versati per traffico extrasoglia e servizi a pagamento, fatturati dal mese di marzo 2013 al mese di aprile 2015, la domanda viene accolta, in parte, per i seguenti motivi:

L'esame delle fatture esibite dimostra che la tariffazione applicata è conforme ai profili tariffari prescelti dal cliente, titolare delle numerazioni in oggetto, tuttavia, dal dettaglio delle fatture prodotte, risulta che le utenze hanno generato anche traffico extrasoglia e servizi a pagamento. Il ricorrente sostiene di non essere stato informato, in prossimità dell'esaurirsi del plafond di tempo/volume di traffico (mensile/settimanale) a sua disposizione, come prescritto espressamente dalle norme di settore; la società convenuta non fornisce prove idonee a dimostrare di avere compiutamente assolto agli obblighi informativi imposti dalla normativa vigente. Nella specie, sarebbe occorsa la dimostrazione della notifica al cliente di un sms e/o un messaggio di posta elettronica, contenente il preavviso dell'imminente superamento del volume di traffico a sua disposizione, tutte le volte che tale situazione avesse interessato le utenze dell'odierno istante.

Il disposto dell'articolo 3, comma 6 della delibera Agcom n. 126/07/CONS, stabilisce che *"nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta"*.

Inoltre, la delibera n. 326/10/CONS recante "Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali", all'articolo 2 stabilisce: *1. "Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte da l'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. 2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto. 3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer. 4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati".

Le norme su richiamate, attraverso la previsione di specifiche misure di garanzia (sistemi di allerta; cessazione automatica del collegamento dati al raggiungimento della soglia di traffico predeterminata; acquisizione del consenso espresso dell'utente; servizio gratuito di abilitazione/disabilitazione del traffico dati) pongono a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che deve essere reso "effettivo", al fine di evitare il rischio di consumi superiori ai volumi di traffico concordato, nonché attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet, con il conseguente addebito di costi non voluti.

In generale, l'obbligo di chiarezza e trasparenza informativa discende, per i gestori di servizi di comunicazione elettronica, dalle norme del Codice del Consumo; è ribadito, tra l'altro, dall'articolo 5 della delibera 179/03/CONS e costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale.

Nel caso di specie, non si rinviene, in atti, alcun valido riferimento a tali necessari adempimenti informativi da parte del gestore qui considerato. Non vi è prova dell'invio all'utente delle notifiche di "alert", al raggiungimento delle soglie di consumo prescelte, né del funzionamento del "servizio di blocco", con preavviso, al raggiungimento della soglia prefissata. La convenuta dichiara che, in assenza di diversa volontà del cliente, il servizio di blocco del traffico dati si è attestato sul consumo di euro 50,00/mese, tuttavia, dall'esame di alcune fatture emerge che sono stati, talora, addebitati costi superiori a tale importo.

Destano, altresì, perplessità le argomentazioni addotte dalla convenuta in merito agli addebiti relativi alle voci "Contenuti portale 3", "Pagine portale 3". La stessa rileva che i servizi sono erogati in abbonamento (c.d. servizi *wap billing*) e consistono in contenuti scaricabili, la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente attraverso l'utilizzo della piattaforma tecnologica di "3" e solo mediante accesso volontario dell'utente medesimo. A tal riguardo, la convenuta evidenzia che trattasi di navigazione su pagine a pagamento (ad esempio, per contenuti editoriali), la cui navigazione è gestita unicamente dal cliente sul proprio terminale. Il Portale "3" è un sito di accesso a numerosi servizi, come loghi, applicazioni, suonerie ed altro ancora, fruibili da terminale ed offerti da società diverse da H3G, la quale rimane estranea ad eventuali rapporti contrattuali tra tali società e gli utenti. Gli importi addebitati in fattura e relativi alle "pagine portale 3" hanno una tariffazione specifica per unità, in base al numero delle pagine visitate dall'utente.

Anzitutto, desta perplessità il fatto che l'operatore qui considerato, nonostante il rapporto contrattuale di fornitura intercorrente con il cliente, si dichiari estraneo alle offerte provenienti da società terze che offrono, in internet, servizi a pagamento, avvalendosi proprio della piattaforma tecnologica offerta da "3".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nonostante le dichiarazioni della convenuta, non vi è prova che i servizi che qui si contestano (contenuti portale 3; pagine portale 3) siano stati attivati dall'odierno utente in maniera consapevole e volontaria. L'utente, non solo nega di essere stato debitamente informato, ma addirittura sostiene di avere inoltrato ripetuti reclami telefonici ai call center dell'operatore, lamentando le indebite attivazioni e gli addebiti in fattura. L'operatore neppure esibisce le registrazioni dei contatti telefonici intercorsi con l'utente, come prescritto dalle norme di settore ed, in particolare, dalla delibera n.179/03/CONS. Altresì, l'utente dichiara di aver provveduto a disattivare (*rectius*, bloccare) i "servizi non richiesti", ma di aver constatato che l'operatore convenuto, unilateralmente, riattivava/sbloccava i servizi ed addebitava i conseguenti costi in fattura.

Per tutto quanto sopra rilevato, la domanda di rimborso/storno delle fatture contenenti gli importi sopra contestati è meritevole di accoglimento.

Quanto al periodo di riferimento, tenuto conto dei rilievi mossi dall'operatore e della necessità di garantire al medesimo il diritto di difesa, sono state esaminate le sole fatture emesse negli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo da parte dell'utente, in aderenza al principio enunciato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, giusta determina di definizione n. 49/15/DIT. Infatti, gli utenti hanno l'onere di inoltrare, tempestivamente e, comunque, entro tempi ragionevoli, reclami e segnalazioni agli operatori in ordine ai disservizi riscontrati sulle proprie utenze, nonché elevare contestazioni in ordine agli importi fatturati; in mancanza di reclamo, gli operatori non possono essere chiamati a rispondere della mancata risoluzione delle problematiche insorte sulle utenze. Quanto alle fatture, un consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex pluribus*, Tribunale di Milano, sentenza n. 12054 del 5 novembre 2012) sancisce che la mancata contestazione delle fatture nei termini contrattualmente previsti ne comporta la completa accettazione da parte dell'utente.

Nel caso di specie, si è accertato che l'odierno istante ha, per la prima volta, per iscritto, contestato le fatture emesse dall'operatore convenuto, all'atto del deposito, presso questo Co.Re.Com., dell'istanza per tentativo di conciliazione (in data 12 maggio 2015); pertanto, questo ufficio ritiene di poter validamente esaminare le fatture emesse dal mese di ottobre/novembre 2014 in avanti (da fatt. n. 143xxxx del 8/11/2014 a fatt. n. 153xxxx del 8/7/2015).

In ragione di tutto quanto sopra espresso, la società H3G è tenuta a rimborsare al sig. Malara la complessiva somma di euro 642,67 (seicentoquarantadue/67) a titolo di addebiti extrasoglia e servizi/contenuti a pagamento.

Quanto alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, la domanda non può trovare accoglimento, in quanto l'Autorità, giusta determina n.49/15/DIT sopra citata, ha precisato che il disservizio di che trattasi è correttamente qualificabile come "indebita fatturazione", disservizio che trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'utente reclamante". Ciò stante, si ritiene che il riconoscimento del diritto al rimborso delle somme indebitamente versate basti a compensare il pregiudizio arrecato all'odierno utente, atteso che il medesimo ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

continuato ad usufruire dei servizi dedotti in contratto durante il periodo in contestazione.

Non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per violazione delle norme in materia di trasparenza contrattuale in relazione ai fatti qui contestati, in quanto la stessa esula dall'ambito di applicazione di cui allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, ritenendosi, comunque, che il pregiudizio subito dall'istante abbia trovato il suo ristoro mediante la restituzione degli importi fatturati relativi ad addebiti extrasoglia e servizi/contenuti a pagamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, dell'19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che, nonostante la fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo ■

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Malara xxxx nei confronti della società H3G xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società H3G xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) euro 642,67 (seicentoquarantadue/67) a titolo di rimborso per indebita fatturazione.

3. La società H3G xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. ■ agosto 2003, n. 259.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita