

**Co.Re.Com. Cal/Nic**

**DELIBERAZIONE N.176**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA- Cara xxx c/ H3G**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 11/9/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 13 maggio 2013 acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 22008, con la quale il sig. xxxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società H3G, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 20 maggio 2013 prot. Co.Re.Com. Calabria n. 23211, con la quale il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

la nota di convocazione udienza del 27 giugno (prot. n. 30114), con cui il Responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 15, comma 2, dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 19 luglio 2013, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale dell'udienza di definizione della controversia redatto il 19 luglio 2013 con cui il sig. xxx non ha definito la controversia nei confronti dell'operatore H3G;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. xxx, ha promosso dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di conciliazione nei confronti della società H3G, conclusasi con un verbale di mancata conciliazione.

Il 13 maggio 2013, l'istante ha domandato la definizione della presente controversia, rappresentando quanto segue:

- *"sulle utenze xxx e xxx era attiva la promozione power 3000 pro e che il 16 giugno 2012 ha chiesto l'attivazione della promozione pro 1600";*
- *"le fatture sono state sempre addebitate sul conto corrente intestato all'azienda";*
- *"sin dal primo contratto sono stati addebitati i consumi di traffico extra soglia e di sms interattivi";*
- *"il 23 marzo 2013 ha richiesto la migrazione ad altro gestore";*
- *"dal 12 al 17 aprile 2013, sono state sospese (senza preavviso) le linee telefoniche- le stesse sono state riattivate il 17 aprile 2013 su rete Telecom".*

L'istante, pertanto ha domandato: *"la restituzione di tutti gli importi pagati illegittimamente per consumi extra soglia ed sms interattivi per i contratti power 3000 pro e pro 1600; l'indennizzo per l'interruzione delle due linee telefoniche dal 12 al 17 aprile 2013; il risarcimento dei danni e delle spese legali"*.

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 20 maggio 2013, con cui il Co.Re.Com. ha chiesto alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambi hanno prodotto, nei termini procedurali, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore H3G, ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e ne ha rilevato l'infondatezza chiedendo il rigetto del ricorso con ogni conseguenza di legge. Ha specificando, che:

- *"le utenze xxx sono state attivate, previa operazione di portabilità interna, il 15 giugno 2012, con piano tariffario pro 1600 e abbinato ai terminali acquistati con rateizzazione del prezzo";*
- *"le suddette numerazioni sono state disattivate - su richiesta dell'istante - il 16 aprile 2013";*
- *"in atti non sussiste alcun reclamo relativo alle utenze oggetto di contestazione";*
- *"dal 15 giugno 2012 in avanti nelle fatture vi è traffico extra soglia";*
- *"la controparte ha già beneficiato di uno sconto cortesia, applicato tramite nota di credito su due fatture";*
- *"gli addebiti contestati sono riconducibili a servizi fruiti oltre le soglie stabilite nel piano tariffario, soggetti a tariffazione a consumo, come previsto nel contratto sottoscritto dall'istante";*
- *"dalle fatture e dai tabulati allegati agli atti, si evince che le somme oggetto della presente contestazione sono tutte riconducibili alle numerazioni 393/4839608 e 392/0646234 e attengono a contenuti/pagine e a servizi*

*attivabili solo dall'utente previo accesso al portale Tre – comunque i servizi in contestazione sono stati disattivati”;*

- *“circa la sospensione lamentata dall'istante invece, occorre rilevare che le utenze xxx sono state sospese e riattivate il medesimo giorno, ovvero l'11 aprile 2013, e nessun altro evento sospensivo si è verificato sino alla data di disattivazione – per migrazione – del 16 aprile 2013”;*
- *“per spirito conciliativo propone all'istante € 200,00”.*

La xxxha prodotto il 18 giugno 2013 memorie di replica, alla memoria difensiva dell'operatore, con cui ha sottolineato che:

- *“l'operatore non ha mai avvisato del superamento delle soglie del traffico”;*
- *“la nota di credito non è mai pervenuta né risultati altri accrediti da parte della H3G”;*
- *“il 6 giugno 2013, il gestore ha addebitato sulla CartaSi intestata alla xxx € 507,07 e € 721,44 per un totale di € 1.300,51 e ha tentato l'addebito di € 485,03 con esito negativo”.*

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata il 13 maggio 2013, soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

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.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'istante, deve correttamente interpretarsi – come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale, ai fini della liquidazione delle spese di procedura, entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di conciliazione e all'udienza di discussione richiesta espressamente dall'operatore.

### 2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti. In particolare nel contratto di somministrazione “una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose” (art. 1559 c.c.).

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

#### 2.1 Sulla sospensione del linea telefonica da parte dell'operatore H3G.

Il disservizio lamentato dal ricorrente consistenell'inadempimento contrattuale da parte dell'operatore H3G, nello specifico ha evidenziato la sospensione della propria linea telefonica dal 12 al 17 aprile 2013.

Per meglio inquadrare la fattispecie, occorre richiamare la delibera 22/10 CIR che stabilisce: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso o acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

All'occorrenza, l'operatore può dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa”.

Per quanto sopra esposto occorre sottolineare che nell'ambito dei rapporti contrattuali, è principio assolutamente pacifico quello secondo cui *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito*

dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. Civ. n. 2387/04; cfr. Cassazione civile, sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936).

In mancanza di prova, dunque, dell'esatto adempimento da parte dell'operatore telefonico, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi – ex art. 1218 c.c. – che **"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"**.

Così propedeuticamente delimitati i confini giuridici della controversia è possibile passare all'esame del merito.

Nella fattispecie, come già detto, l'istante ha lamentato la sospensione della linea per sei giorni, tuttavia, lo stesso, non ha prodotto alcun reclamo o eventuali comunicazioni/segnalazioni per il disservizio di cui trattasi.

Ha solo indicato genericamente di aver avuto un disservizio, indicando solo il periodo, senza fornire però alcuna prova di aver contattato o informato la compagnia telefonica a tal proposito, ostacolando e/o impedendo alla H3G l'eventuale eliminazione del disservizio.

L'operatore H3G da parte sua, ha provato il proprio esatto adempimento, avendo prodotto memoria e documentazione comprovante il corretto funzionamento della linea, (tabulati allegati agli atti) e dimostrando che le utenze xxx (oggetto di contestazione) sono state sospese e riattivate il medesimo giorno, ovvero l'11 aprile 2013. Ha precisato che nessun altro evento sospensivo si è verificato sino alla data di disattivazione, avvenuta a seguito di richiesta di migrazione il 16 aprile 2013.

E' pacifico pertanto che la sospensione del servizio telefonico di entrambe le utenze è relativa solo ad un giorno, ragion per cui la richiesta di indennizzo formulata dal ricorrente, è rigettata.

## 2.2 Sulle fatturazioni indebitate sulla restituzione delle somme da parte dell'operatore H3G.

La società xxx, ha lamentato inoltre, la legittimità, degli addebiti per traffico dati extra soglia.

L'istante ha evidenziato il mancato avviso del superamento della soglia contrattualmente prevista per il traffico dati, da parte di H3G, e ha chiesto lo storno delle fatture inviate, e la restituzione di tutti gli importi pagati illegittimamente per consumi extra soglia ed sms interattivi per i contratti "power 3000 pro" e "pro 1600". Ha sostenuto di non essere mai stato avvisato del superamento delle suddette soglie e di non aver ricevuto le ultime fatture inoltrate dal gestore telefonico.

Inoltre ha sostenuto di non aver mai ricevuto la nota di credito n.1390164492 di € 445,28 emessa sulla fattura n. 1375432652 (menzionata in memoria dall'operatore) né alcun accredito.

Ha chiesto il rimborso degli addebiti sulla propria CartaSi pari a € 579,07 e € 721,44 (per un totale di € 1.300,51) e della somma di € 485,03.

La domanda dell'istante è fondata, per le seguenti motivazioni.

Occorre premettere per il caso de quo, i riferimenti normativi in materia.

Nello specifico, le norme da prendere a riferimento sono:

1) l'art. 4, lett. b) della delibera n. 96/07/CONS secondo cui, nel caso di tariffazione omnicomprensiva, debbono essere indicati *"il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti"*;

2) l'art. 3 comma 6 della Delibera 126/07/CONS secondo cui: *"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"*;

3) l'art. 60 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 secondo cui: *"Le imprese designate (per il servizio universale) soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 57 e 59, comma 2, forniscono le prestazioni e i servizi specifici di cui all'allegato n. 4, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione ingiustificata del servizio"*;

4) l'art. 6, comma 1, allegato A, della delibera 179/03/CSP secondo cui: *"Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto"*.

Devono poi considerarsi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176 del codice civile, con particolare rigore. L'art. 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata.

Con riferimento a queste ultime disposizioni, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004).

Alla luce delle predette indicazioni, come evidenziato nella Delibera n. 75/10/CIR "Atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 18, comma 2 e dell'articolo 22, comma 4-bis, allegato A, della delibera 173/07/CONS in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati" "l'operatore professionale, nell'esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole ... è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi quindi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico", nella fattispecie, oggetto della presente definizione, trattandosi di contratti che prevedevano la possibilità di fruire di una determinata quantità di traffico, in termini di tempo e di volume, ad un prezzo predefinito, l'operatore era dunque tenuto a fornire all'istante, in costanza del rapporto, un adeguato idoneo preavviso circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una compiuta informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite.

La dedotta possibilità di connettersi al sito web dell'operatore per le informazioni sui costi di navigazione e per il controllo del traffico generato non soddisfa l'obbligo informativo della normativa richiamata, anche perché, se così fosse, si sposterebbe l'obbligo informativo dell'operatore in capo all'utente.

L'istante ha dichiarato di non essere stato avvisato dall'operatore del superamento del traffico extra soglia, e la H3G non ha dichiarato nulla al riguardo, non fornendo idonea prova dell'avviso relativo al superamento del traffico elevato sulla linea del ricorrente.

Deve pertanto ritenersi che H3G non ha improntato la propria condotta al rispetto dei principi normativi sopra menzionati e del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, considerato che ha ommesso di avvisare l'utente dell'esorbitanza dei consumi rilevati rispetto alla soglia contrattualmente predefinita, non permettendo, quindi, allo stesso di monitorare in tempo utile il consumo del traffico, e generando addebiti molto elevati, corrisposti dall'utente al solo fine di evitare la sospensione del servizio.

In considerazione di quanto sopra, trova parziale accoglimento la domanda del ricorrente, diretta ad ottenere il rimborso totale delle fatture pagate.

Considerato che il piano tariffario prevedeva:

- 400 minuti per chiamate nazionali verso tutti, senza scatto alla risposta (traffico voce settimanale);
- 100 sms nazionali (ogni settimana) incluse eventuali ricevute di ritorno;
- 2 GB al mese per navigare sotto rete 3 dal telefono o da pc utilizzando il telefono come modem;
- il traffico internet roaming gprs nazionale è tariffato a 25 cent. € a Mb, con tariffazione anticipata ogni Kb.

Inoltre all'esaurimento della soglia di traffico incluso è prevista la seguente tariffazione:

- per chiamate aziendali: 3 cent € al minuto + scatto di 12,5 cent €
- per chiamate nazionali verso tutti: 12,5 cent € al minuto + scatto di 12,5 cent €;
- per sms: 12,5 cent €;
- ricevute di ritorno: 12,5 cent €;
- traffico internet e e-mail sotto rete 3, 5 € al GB;
- app&store pagine e navigazione: 7,5 cent €;
- contenuti sotto rete tre: tariffazione in base ai contenuti;
- le soglie del traffico settimanale sono conteggiate dalle 00.00 alle 23.59 del sabato;
- per consultare lo stato effettivo delle soglie del piano tariffario si deve accedere gratuitamente alla sezione "info e costi" dell'area clienti 3, sul sito [www.tre.it/business](http://www.tre.it/business) o chiamare il numero gratuito 4039.

Considerato altresì che le contestazioni per come specificato dalla H3G si riferiscono alle fatture emesse dal mese di giugno 2012 al mese di aprile 2013 e che nelle fatture prodotte dal gestore vengono addebitati costi per traffico e consumo extra soglia per un importo pari a € 1.734,69 (millesettecentotrentaquattro/69); ovvero:

- € 60,42 traffico a consumo ed extra soglia della fattura n.1282672156 periodo di riferimento 1- 30 giugno 2012;
- € 102,66 traffico a consumo ed extra soglia della fattura n.1283061870 periodo di riferimento 1 - 31 luglio 2012;
- € 132,10 traffico a consumo ed extra soglia della fattura n.1283450782 periodo di riferimento 1- 31 agosto 2012;
- € 241,23 traffico a consumo ed extra soglia della fattura n.1283837375 periodo di riferimento 1-30 settembre 2012;
- € 98,27+€ 4,00 (€ 102,27) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1284223101 periodo di riferimento

1- 31 ottobre 2012;

-€ 83,31 + € 2,00 (€ 85,31) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1284614450 periodo di riferimento

1 - 30 novembre 2012;

-€ 95,68 + € 2,37 (€ 98,05) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1374268086 periodo di riferimento

1- 31 dicembre 2012;

-€ 83,18 + € 6,00 (€ 89,18) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1374656107 periodo di riferimento

1- 31 gennaio 2013;

-€ 118,22 + € 4,57 (€ 122,79) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1375044471 periodo di riferimento

1- 28 febbraio 2013;

-€ 97,43 + € 13,08 (€ 110,51) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1375432652 periodo di riferimento

1- 31 marzo 2013;

-€ 72,06 + € 9,88 + € 508,23 (€ 590,17) traffico a consumo ed extra soglia della fattura n. 1375818402 periodo di riferimento 1- 30 aprile 2013.

Alla luce del dettaglio sopra richiamato, si deve ritenere che nulla è dovuto per la nota di credito pari ad € 445,28, richiamata in atti dalla società istante in quanto l'importo su indicato è stato conglobato nel calcolo effettuato per singole fatture.

Si rigetta inoltre la richiesta di pagamento/annullamento della fattura di importo pari a € 485,03 in quanto si è dettagliatamente calcolato il volume del traffico extra soglia nella somma omnicomprensiva pari a € 1.734,69.

Alla luce delle considerazioni sopra svolte, la società H3G, deve rimborsare alla società ricorrente xxx, la somma pari a € 1.734,69.

### 3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli artt. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperienza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, le udienze di conciliazione e di definizione con l'operatore H3G si sono concluse con due verbali di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti.

Per tali motivi, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

### DELIBERA

1) L'accoglimento parziale per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata il 13 maggio 2013, dall'istante xxx, titolare della xxx nei confronti della società H3G.

Per il che la società è tenuta ad effettuare a favore dell'istante i seguenti adempimenti:

a) provvedere al rimborso della somma pari a € 1.734,69 (millesettecentotrentaquattro/69).

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19 comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/ CONS;

3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

4)La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

5)Il gestore H3G è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione 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.

#### **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale