



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N.37

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX Belcastro c/ H3G XXX.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 08.07.2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" 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.;

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

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262;

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 04 giugno 2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 7044/10, con cui il Sig. xxxxx Belcastro ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società H3G xxx, 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.;

Vista le note del 14 giugno 2010 (prot. n.4723/10), con cui 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 8368/10 del 30 novembre 2010) 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 17 dicembre 2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 17 dicembre 2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di conciliazione, depositata il 26 febbraio 2010, il sig. XXXX Belcastro promuoveva, dinanzi al Corecom Calabria, un procedimento di conciliazione nei confronti della Società H3G XXX.

Esponiva il ricorrente, di aver stipulato con H3G un contratto per utenza telefonica mobile, per privati, con piano tariffario zero8 top, aderendo all'offerta Scegli 3 new abbonamento (a favore di due utenze telefoniche).

In particolare, le doglianze riguardavano:

- 1) l'inadempimento del gestore per la mancata erogazione del servizio, stante l'asserita assenza di copertura della rete;
- 2) l'addebito di due fatture sulla carta di credito intestata all'utente, nonostante la mancata erogazione del servizio;

- 3) l'assenza di una risposta scritta, del gestore, in riscontro ai reclami inviati, dapprima tramite mail del 29 settembre 2009 e poi con racc. a/r del 07 ottobre 2009;
- 4) il contegno scorretto di H3G, diretto ad ostacolare la revoca della domiciliazione su carta di credito, nonostante il ricorrente avesse manifestato, con la nota del 7 ottobre, la volontà di annullare la disposizione.

Avanzava, quindi, richiesta di:

- a) annullamento delle fatture n. XXXXXX e XXXXXX (rispettivamente dell'importo di € 205,06 e 159,09), con rimborso delle somme;
- b) indennizzo per mancata e pertinente risposta scritta ai reclami
- c) indennizzo per aver ostacolato la revoca della domiciliazione su carta di credito;
- d) indennizzo per mancata definizione della pratica.

La conciliazione si concludeva con esito negativo, ai sensi **dell'art. 8 comma 3 del regolamento.**

Il 04 giugno 2010, il ricorrente demandava all'adito Corecom la definizione della controversia, ribadendo le precedenti doglianze, e proponendo in aggiunta l'ulteriore richiesta di indennizzo per illegittimo addebito di costi non dovuti.

Produceva il ricorrente:

1. copia della e-mail del 29 settembre 2009;
2. copia della raccomandata a/r, inviata dall'utente il 07 ottobre 2009;
3. messaggio informativo, presente sul sito del gestore, ove, da un lato, si informava dell'assenza di copertura della rete nella località di Cotronei e, dall'altro, si avvisava della possibilità di usufruire della rete in roaming nazionale;
4. nota del servizio di assistenza della carta di credito, su cui era attiva la domiciliazione delle fatture, in cui i referenti affermavano la propria estraneità ai fatti ed allegavano un fax ricevuto da H3G XXX.; in tale fax, il gestore deduceva l'infondatezza delle contestazioni avanzate dall'utente, facendo presente che **il reclamo proposto da quest'ultimo era sotto esame dinanzi agli uffici competenti.**
5. copia delle fatture contestate;
6. diffida, rivolta dal sig. Belcastro alla banca emittente (della carta di credito), diretta a conseguire la revoca della domiciliazione;
7. risposta proveniente dall'ufficio reclami della banca che invitava l'utente a rivolgere le proprie doglianze ad H3G.

H3G xxx., tempestivamente costituita, domandava il rigetto delle avverse domande affermando all'uopo che:

- 1) il servizio era garantito da "3" avvalendosi anche di specifici accordi di roaming con altri gestori;
- 2) in ogni caso, stante **l'art. 4.2 delle condizioni generali di contratto**, l'utente prima di sottoscrivere il contratto avrebbe dovuto costituirsi parte diligente e verificare la copertura del servizio nella zona di residenza;
- 3) le contestazioni del consumatore erano generiche, in quanto aveva ommesso di indicare, tra le due utenze, quale fosse quella interessata dal disservizio, nonché il tipo di malfunzionamenti patiti;
- 4) le fatture contestate contenevano solo i costi per abbonamento, traffico, le somme per la risoluzione anticipata del contratto e i tributi di legge;
- 5) il cellulare era stato concesso in comodato all'utente con tariffe vantaggiose;
- 6) il beneficiario dell'accredito (H3G), non avrebbe potuto influire sulla disposizione di pagamento e, per l'effetto, la revoca della domiciliazione avrebbe potuto essere disposta solo

dal cliente, laddove la banca nella sua missiva aveva negato che le fosse pervenuta comunicazione alcuna;

- 7) concludeva per il rigetto della domanda, formulando una proposta di componimento bonario della vertenza.

In particolare il Gestore produceva: copia delle fatture emesse, copia delle condizioni generali e del Regolamento di servizio, nonché copia del contratto sottoscritto dall'istante.

L'adito Corecom si avvaleva dei poteri istruttori - ex **art. 18 della Delibera n. 173/03/CONS** - e, pertanto, onerava l'operatore dal fornire chiarimenti. Di tal guisa, il Gestore produceva apposita memoria esplicativa, ove peraltro deduceva che oggetto della controversia era un'unica utenza, giacché l'ulteriore numerazione era stata provvisoriamente assegnata.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile.

Si rammenta, altresì, 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, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e vengono accolte, come da dispositivo, nei limiti dei poteri devoluti a questo Corecom.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia mobile, per utenza privata. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

2.1 Sulla mancata copertura della rete

Come accennato, il contratto stipulato tra le parti è indubbiamente un contratto di somministrazione, per cui *"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.

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

Nella fattispecie, l'utente ha lamentato l'assenza di copertura della rete "3", nella zona di residenza, nonché il contegno, asseritamente scorretto, assunto, al momento della conclusione del contratto, dall'addetto del centro H3G. Secondo il sig. Belcastro, il rivenditore avrebbe intenzionalmente ommesso di informarlo sulla copertura del servizio.

Il Gestore, d'altro canto, ha eccepito la copertura della rete sia in proprio che attraverso gli accordi di roaming, affermando, come previsto **ex art. 4.2 delle condizioni generali di contratto**:

a) l'insussistenza di un dovere di assumere obblighi ulteriori "nei confronti del Cliente relativamente all'estensione e all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia.

b) che il Cliente avrebbe dovuto verificare, prima della conclusione del contratto, sul sito web di H3G, "...omissis ...le aree coperte dalla propria rete o da quella di altri operatori nazionali con cui intercorrono specifici accordi di roaming nazionale....omissis";

H3G ha, poi, depositato copia delle fatture telefoniche, intestate all'utente, che documentano un numero ingente di telefonate in entrata/uscita e di sms, mentre il sig. Belcastro non ha contestato la produzione ed anzi, ha sostenuto, che le telefonate erano state eseguite durante i limitati casi di spostamento fuori del proprio luogo di residenza.

In generale nell'ambito giuridico, il silenzio è un fatto equivoco che non ha di per sé il valore di consenso. Tuttavia, esso può avere un significato in varie circostanze. In particolare, vi sono determinate ipotesi in cui il silenzio rileva come manifestazione di volontà, allorché l'ordinamento giuridico, dinanzi ad una dichiarazione di una parte, onera l'altra dell'obbligo di rispondere.

Riguardo alla prova, poi, vige il principio di cui **l'art. 2697 (Onere della prova)**, in base al quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e "chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda".

Più in particolare, in tema di contratti telefonici, le questioni relative all'onere della prova sono pacificamente risolte in tal senso: "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).

Nella fattispecie, però, il consumatore ha dedotto l'inadempimento del gestore il quale, dinanzi a ciò, ha fornito un indizio di non colpevolezza, attraverso l'esibizione delle fatture telefoniche contenenti il numero ed i minuti di telefonate, connessioni e sms, in entrata/uscita.

L'utente, dal canto suo, non ha smentito le telefonate documentate dal gestore, con ciò confermando la correttezza dei conteggi eseguiti.

Per mero tuziorismo si osserva che dall'esame della fattura n. XXXXXX - relativa al bimestre luglio/agosto 2009 - emergono 1044 telefonate ricevute/inviate, per circa trentuno ore di traffico, 12 sessioni internet e 1019 sms inviati/ricevuti. Tale allegazione avrebbe onerato l'utente della prova del contrario.

La domanda di storno delle fatture andrà, pertanto, rigettata.

In primis, perché l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, nella fattispecie assente. In secondo luogo, perché dinanzi all'indizio proposto dal gestore, l'utente onerato della controdeduzione, non ha specificamente contestato la produzione di controparte.

2.2. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per illegittimo addebito di costi non dovuti.

L'istruttoria probatoria ha accertato che nelle fatture risultano addebitate somme a titolo di abbonamento, traffico, costi di gestione e per i tributi di legge. In particolare, l'importo richiesto a titolo di costo di gestione (pari ad € 66,67, oltre ad Iva), non appare spropositato. Nella memoria di costituzione H3G deduce espressamente che tale addebito sarebbe dovuto a fronte della mancata restituzione del telefono concesso in comodato. La domanda, pertanto, andrà rigettata.

2.3. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha inviato, il 29 settembre 2009, una prima mail ove informava il gestore della sua intenzione di recedere dal contratto per il perdurante disservizio. Tuttavia, non si ravvisano gli estremi del reclamo nell'anzidetta missiva, giacché il problema è genericamente individuato.

Integra, invece, gli estremi del reclamo il fax del 7 ottobre 2009, cui ha fatto seguito una raccomandata a/r. Attraverso quest'ultima comunicazione il sig. Belcastro, non si è limitato – come asserito da H3G – a proporre la risoluzione del contratto, bensì ha sollevato l'esistenza di una problematica inerente la scoperta di rete. Oltretutto, il sig. Belcastro ha richiesto, con la nota, la restituzione della somma, corrisposta per la fattura n. XXXXXX, a cagione dell'asserito inadempimento, deducendo, altresì, la proposizione di numerosi reclami.

Dinnanzi a queste doglianze, l'aspettativa del consumatore verso un riscontro del gestore era più che giustificata.

Diversamente, al fine di non incorrere in responsabilità, H3G avrebbe dovuto allegare una risposta chiara ed esaustiva al reclamo dimostrando di aver adempiuto a quanto disposto dall'art. 4, comma 1, lettera d), delibera 179/O3/CSP.

In particolare, poi, l'art. 8, comma 4, della delibera, recita: "gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso ...omissis In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti".

D'altro canto, **l'art. 9 – (Addebiti e reclami) della carta dei servizi H3G recita: "I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati in fattura per iscritto, per telefonoomissis.....entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura contestata..... Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. ...omissis.... L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, per iscritto, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di 3 richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui 3 non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza all'art.4 comma 1 della Delibera 104/O5/CSP. La procedura descritta in relazione alla corresponsione di un indennizzo in caso di ritardo nella risposta al Cliente ed i relativi termini non sono applicati da H3G in caso di abuso da parte del Cliente come, a titolo meramente esemplificativo, in caso di richieste pretestuose per sistematicità, frequenza o infondatezza".**

Anche **l'art. 23 (Procedure di reclamo) della carta, sancisce l'impegno da parte del gestore "a dare una risposta al Cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo".**

Orbene, l'istruttoria ha accertato, inequivocabilmente, il mancato rispetto delle anzidette disposizioni.

La mancata risposta al reclamo determina una mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio tra utente e gestore; laddove una sua corretta gestione rappresenta il primo strumento deflattivo dei contenziosi telefonici, giacché spesso è proprio l'assenza di un confronto a rappresentare la scaturigine della litigiosità dell'utente.

Nella fattispecie, Tiscali risulta inadempiente agli obblighi nascenti *ex lege* ovvero *ex contractu*.

2.4 Con riferimento alla tardiva revoca della domiciliazione su carta di credito.

Il sig. Belcastro ha prodotto la prova della richiesta di revoca della domiciliazione sulla carta di credito, depositando il fax del 07 ottobre 2009. Tale istanza, tuttavia, non è andata immediatamente a buon fine per il rifiuto opposto dal gestore alla revoca.

Alla data del 23 gennaio 2010, H3G dimostra di non aver dato seguito alla volontà dell'utente.

Il gestore, difatti, ha comunicato alla banca, con fax di pari data, la correttezza degli addebiti ed ha ammesso di avere in gestione un reclamo. Tuttavia, non ha prodotto, nel corso del presente procedimento, la risposta al reclamo *de quo*.

In altre parole, emerge un comportamento ingiustificato dell'operatore telefonico che, nonostante la disdetta contrattuale, ha proseguito con gli addebiti sulla carta di credito.

La domiciliazione su carta di credito non è *sine die*, come peraltro si può dedurre dalla lettura delle stesse **condizioni generali del contratto H3G per persone fisiche, che all'art. 15, co. 3, recita:** "il cliente ha facoltà di modificare, durante la vigenza del rapporto, le modalità di pagamento dei servizi UMTS e dei servizi televisivi, nell'ambito delle possibilità offerte da "3" all'atto della richiesta di modifica".

Invero, l'utente non ha richiesto una modifica della richiesta di pagamento, ma ha esercitato il diritto di recesso dal contratto ed ha comunicato di non volersi più avvalere della domiciliazione bancaria. Lo scopo dell'utente è di tutta evidenza: egli non avrebbe voluto più pagare le somme al gestore. In tal caso l'operatore, avrebbe dovuto avvalersi delle procedure di recupero credito, senza farsi ragione da sé, disattendendo la volontà dell'utente, unico soggetto legittimato a disporre della propria carta.

Priva di pregio appare la contestazione proposta da H3G, per la quale il beneficiario dell'accredito (H3G) non avrebbe potuto influire sulla disposizione di pagamento e, per l'effetto, la revoca della domiciliazione avrebbe potuto essere disposta solo dal cliente. Nella missiva prodotta dinanzi a questo Corecom, l'istituto di credito espressamente deduce che "la disposizione può essere revocata unicamente dal titolare che può procedere a darne notizia direttamente alla società beneficiaria dell'accredito e per conoscenza alla banca d'appoggio.....omissisAlla luce di quanto sopra, invitiamo il Sig. Belcastro.....a voler indirizzare le sue doglianze alla società H3G".

Nonostante l'affermazione opposta di H3G, la precisazione della Banca è chiara, la disposizione va revocata previo ordine del cliente. Ove il gestore non ottemperi sarà responsabile dell'inadempimento. Anche perché l'art. 8 del contratto della Carta di credito dispone che "in ogni caso gli ordini impartiti all'emittente (ergo: la banca d'appoggio) con l'uso della carta sono irrevocabili"; quest'ultima, dunque, non avrebbe potuto incidere - come sostenuto, invece, dal gestore - sulla domiciliazione.

L'addebito sulla carta, pertanto, avrebbe dovuto essere interrotto a seguito della richiesta di revoca del sig. Belcastro.

2.5 Indennizzi, rimborsi e storni.

Alla luce di quanto dedotto *sub 2.1*, va rigettata l'istanza di storno delle fatture.

Va accolta, invece la richiesta di indennizzo per la tardiva revoca dell'addebito sulla carta di credito dell'istante e per la mancata risposta al reclamo.

Con riguardo agli ostacoli frapposti alla revoca della domiciliazione, si osserva che, a fronte dell'abuso compiuto dall'operatore, si rende necessaria la corresponsione di un indennizzo che tuttavia non trova riscontro nelle voci previste dalla carta dei servizi di "3".

Contrattualmente prevista è, invece, la misura dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Ragion per cui in via di interpretazione analogica, per motivi di proporzionalità, equità e ragionevolezza si ritiene di determinare un indennizzo omnicomprensivo (sia per la mancata revoca delle domiciliazione che per la mancata risposta al reclamo), nella misura di € 6,00 al giorno, come previsto dall'**art 24 carta dei servizi H3G**, prescindendo dal limite massimo ivi stabilito, in ottemperanza al principio di proporzionalità, che presuppone una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

Il *dies a quo* è il 07 ottobre 2009 (data di spedizione del fax di reclamo), con detrazione dei 45 giorni previsti dalla carta dei servizi per il riscontro al reclamo, il *dies ad quem* è, invece, il 30 marzo 2010 (data dell'udienza di conciliazione, ove le parti hanno esposto le reciproche posizioni).

I giorni di ritardo nella risposta sono, quindi, 128 e, di tal guisa, andrà corrisposto, al sig. Belcastro, l'indennizzo complessivo di € **768,00 (settecentosessantotto/00)**, determinato in via equitativa.

3 Sulle spese di procedura.

L'art. 6 del Regolamento 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 art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

L'espletamento sia del tentativo di conciliazione che di definizione della controversia, l'assenza di una seria proposta transattiva da parte del gestore e la sua parziale soccombenza, sono circostanze che inducono questo Corecom a ritenere che sussistano giusti motivi per assegnare al ricorrente la somma di € 150,00 (centocinquanta/00), quale rimborso forfettario delle spese sostenute nel procedimento di definizione.

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

A) In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX Belcastro, la società H3G XXX. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:

- 1) la somma complessiva di € **768,00 (settecentosessantotto/00)** a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

2) l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

B) Il rigetto della domanda di storno delle fatture, nonché della richiesta di indennizzo per illegittimo addebito di costi non dovuti.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'**articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP**.

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

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

I COMPONENTI

F.to Dott. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

IL PRESIDENTE

F.to Avv. Silvia Gulisano

V.

IL DIRIGENTE

F.to Dott. Rosario Carnevale