

## Co.Re.Com. Cal/Rep

### DETERMINA DIRETTORIALE N.173 DEL 16/10/2015

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ROTILIO xxxxx c / H3G xxx – utenze n xxxxx – xxxxx – xxxxx – xxxxx

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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 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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

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

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);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 8086 del 24 febbraio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 5 marzo 2015, prot. n. 9649 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 2 aprile 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente in data 13 aprile 2015

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

RILEVATO In data 24 febbraio 2015, l'istante ha domandato la definizione della presente controversia, specificando che:

a) *"... riceveva fattura n. 1341515XXX, periodo 01/08/13 – 30/09/13, in cui veniva addebitato l'importo di € 85,88 per traffico relativo a contenuti portale 3 con riferimento all'utenza 3880566XXX ... che non ha mai attivato né richiesto servizi aggiuntivi a pagamento, che sono stati attivati da H3G senza alcun consenso dell'utente (...) la fattura non specifica né il traffico effettuato né il compenso mensile da corrispondere per i servizi aggiuntivi (...)";*

b) *"per tutte le numerazioni, oggetto di contestazione, non veniva fornito il servizio di telefonia già a far data dalla risoluzione contrattuale unilaterale comunicata il 27 giugno 2013 (...) e che l'operatore ha reiterato la richiesta di pagamento relativa a predetti servizi (...) in fattura n. 1343799XXX, periodo 01/10/13 – 30/11/13, per € 81,95; in fattura n. 1432512XXX, periodo 01/12/13 – 31/01/14, per € 83,15; in fattura n. 1434825XXX, periodo 01/02/2014 – 31/03/2014, per € 84,90; in fattura 1437126XXX, periodo 01/04/2014 – 31/05/2014, per € 82,70; in fattura n. 1439413XXX, periodo 01/06/2014 – 31/07/2014, per € 36,10";*

b) in data 20 giugno 2014 ha inoltrato, a mezzo raccomandata A/R, istanza di recesso, sia per l'utenza mobile 3880566XXX sia per le altre utenze oggetto di contestazione. Successivamente, l'operatore ha emesso la fattura n. 1449089XXX di € 245,04, per i costi di recesso anticipato;

d) la società ha emesso la fattura n. 1448078XXX di € 219,72, di cui 216,68 per rate residue;

e) la fattura n. 1448109XXX di € 553,80 non è corretta, in quanto l'importo del terminale, abbinato alla numerazione 3880566XXX, è stato venduto per l'importo di € 639,00 che, secondo le condizioni contrattuali, doveva essere corrisposto, in 30 rate mensili di € 21,00.

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

a) Lo storno e/o ripetizione somme per addebito contenuti portale 3 per le seguenti fatture:

- N. 1341515XXX, periodo 01/08/13 – 30/09/13;
- N. 1343799XXX, periodo 01/10/13 – 30/11/13;
- N. 1432512XXX, periodo 01/12/13 – 31/01/14;
- N. 1434825XXX, periodo 01/02/14 – 31/03/14;

- N. 1437126XXX, periodo 01/04/14 – 31/05/14;
  - N. 1439413XXX, periodo 01/06/14 – 31/07/14;
- b) Inoltre, lo storno delle seguenti fatture:
- N. 1449089XXX per € 245,04;
  - N. 1448078XXX per € 219,72;
  - N. 1448109XXX per € 556,84;
- c) L'indennizzo ai sensi dell'art. 8, All. A) delibera AgCom 73/11/Cons, per l'attivazione dei servizi, dal 1 agosto 2013 fino al 31 luglio 2014, per complessivi € 1.650,00;
- d) L'indennizzo ai sensi dell'art. 12, comma 3, della predetta delibera AgCom, per mancata comunicazione di traffico anomalo;
- e) L'indennizzo per condotta commerciale scorretta, violata trasparenza contrattuale, condotta commerciale aggressiva, da quantificarsi sempre ai sensi dell'art. 12, comma 3;
- Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 3 dicembre 2014, in atti.

La società convenuta, tempestivamente costituita, ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e ha rilevato l'infondatezza delle pretese di controparte, precisando che le contestazioni mosse dallo stesso riguardano le seguenti numerazioni, che non risultano attualmente attive sui sistemi dell'operatore in parola:

- 3927236XXX, attivata in data 8 novembre 2011 (mercato consumer) con piano tariffario – Web Senza Limiti – in abbinamento all'apparato, modello "1 Pad 32 GB Black", acquistato nella formula vendita a rate con vincolo di 30 mesi;
- 3924387XXX, attivata in data 17 agosto 2011 (mercato consumer) con piano tariffario – Web Senza Limiti – in abbinamento all'apparato, modello "Router Web Pocket", acquistato nella formula vendita a rate con vincolo di 24 mesi;
- 3925602XXX, attivata in data 28 novembre 2011 (mercato Consumer) con piano tariffario – Web Senza Limiti – in abbinamento all'apparato, modello "1 Pad 2 16 GB Black, acquistato con formula vendita a rate con vincolo 30 mesi;
- 3880566XXX, attivata in data 8 maggio 2013 con piano tariffario – Top 800 – mercato consumer) in abbinamento all'apparato, modello "Samsung Galaxy Note 2", acquistato formula vendita a rate con vincolo 30 mesi;

In via preliminare, ha rilevato l'improcedibilità e/o inammissibilità dell'istanza relativamente alle seguenti fatture:

- N. 1341515XXX, periodo 01/08/13 – 30/09/13;
- N. 1343799XXX, periodo 01/10/13 – 30/11/13;
- N. 1449089XXX per € 245,04;
- N. 1448078XXX per € 219,72;
- N. 1448109XXX per € 556,84.

A tal fine, ha precisato che l'istante ha accettato la proposta formulata dal gestore, nel corso dell'udienza di secondo grado, tenutasi il 29 aprile 2014, dinanzi a questo Co.Re.Com. Calabria, consistente nel pagamento di una somma di euro 250,00, a saldo e stralcio della posizione debitoria, pari ad euro 1.147,48.

Successivamente, a seguito del pagamento della somma concordata, la società ha emesso due note di credito a storno del restante insoluto. Lo storno comprendeva anche l'insoluto scaturente dalle fatture n. 1341515XXX e n. 1343799XXX, oggi in contestazione.

Per questo motivo, la società resistente insiste nel sostenere che le predette fatture non possono formare oggetto del presente giudizio, in quanto già stornate. Sostiene, altresì, che l'istante non possa contestare neppure le fatture nn. 1448078XXX, 1449089XXX e 1448109XXX, relative alla numerazione 3880566XXX, perché ha "dichiarato formalmente di rinunciare alla proposizione di qualsiasi altra istanza", nel medesimo verbale.

Relativamente alla domanda di storno e/o ripetizione delle somme addebitate a titolo di contenuti portale 3, l'operatore sottolinea che: " le somme addebitate a tale titolo e con riferimento alle fatture oggetto di contestazione ammontano ad € 372,70, da cui andranno decurtati € 137,57, relativi alle due fatture (nn. 1341515XXX, 1343799XXX) che non possono formare oggetto del presente giudizio ...".

Nel merito, riguardo gli importi fatturati sotto la voce "Contenuti portale 3" specifica che sono quei servizi "... erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte

dell'utente sia da portale 3, sia da siti internet mobili esterni. Il contenuto è erogato dal partner (provider) con cui H3G S.p.A. ha precisi rapporti contrattuali ... Il rapporto tra H3G e questi provider garantisce verifiche molto stringenti ... effettuate da una specifica piattaforma (HUB) che controlla, sui servizi wap billing – Contenuti Portale 3 – le fasi di attivazione, addebito, caring billing e disattivazione (...). Chiarisce ancora che dopo l'attivazione dei servizi "wap billing, il partner provider provvede ad inviare il c.d. Welcom Message che informa il cliente sulle modalità di disattivazione e sulle modalità di fruizione del servizio". Inoltre, H3G, prima di autorizzare la richiesta di addebito del servizio, verifica, tramite la piattaforma HUB, che la procedura di attivazione si sia svolta correttamente e che il cliente sia stato informato, mediante messaggio gratuito.

Per ultimo, eccipisce la pretestuosità delle richieste formulate da controparte, perché, contrariamente a quanto sostenuto, non sono stati mai contestati gli importi delle fatture e non sono stati mai inoltrati reclami. Solo a seguito di reclamo la società avrebbe potuto apportare le dovute verifiche e, eventualmente, procedere alla disattivazione dei servizi. Infine, rileva la tardività della contestazione delle fatture, oggetto del presente giudizio, poiché formulata oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione di ogni singola fattura, come previsto dall'art. 9, Carta dei Servizi. Di conseguenza, anche la domanda di indennizzo ex art. 8, All. A), delibera 73/11/Cons, non può trovare accoglimento.

Riguardo la domanda di indennizzo per violazione dei principi di trasparenza, la società rileva l'inammissibilità della richiesta, in quanto la fattispecie non è prevista dalla delibera AgCom 73/11/Cons. Tuttavia, nel merito, rileva che l'utente è stato "debitamente informato, in modo chiaro, esatto e completo sulle effettive condizioni contrattuali e sui contenuti delle offerte commerciali ...", precisando che: "...gli addebiti in contestazione attengono a servizi in abbonamento attivati dall'utente in maniera consapevole, ed a fatture relative a costi per recesso anticipato e a rate residue dei terminali ...". Ancora, l'operatore sostiene che i costi di recesso siano dovuti per il fatto che l'utente ha chiesto la risoluzione anticipata del contratto, mentre l'accordo sottoscritto prevedeva condizioni di favore, quali, l'applicazione di tariffe convenienti rispetto agli standard e la possibilità di acquistare, mediante rateizzazione del prezzo, il terminale associato all'offerta, la cui rata mensile veniva scontata in fattura. L'utente, a fronte di questi vantaggi, si impegnava a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso il Gestore, garantendogli così i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto. La risoluzione anticipata del contratto ha, invece, determinato uno squilibrio del rapporto contrattuale, rendendo necessario procedere all'applicazione dei costi di risoluzione, dettagliati nelle fatture contestate, al fine di generare un riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dal ricorrente, rispetto a quelle generalmente praticate agli altri clienti "3". A sostegno di tale argomentazione, H3G produce alcuni precedenti giurisprudenziali, la sentenza n. 5554/12 del Tribunale di Milano, in cui viene evidenziata la distinzione tra recesso da un abbonamento "tout court" e recesso da "specifiche offerte promozionali", nonché la pronuncia del Consiglio di Stato, sentenza n. 1442/2010, giungendo alla conclusione che, il caso in esame, rientra nella seconda specie di contratti, per cui i costi di recesso sono legittimi, di conseguenza, il divieto sancito dalla legge 40/2007, non è applicabile a questa tipologia di contratti.

Per tali motivi, la società sostiene che non vi è stata alcuna pratica commerciale scorretta, insistendo nella legittimità delle fatture contestate.

L'operatore chiede ancora il rigetto della domanda di indennizzo per omessa segnalazione di traffico anomalo, osservando che: "... nel corso del rapporto inter partes, non ha mai riscontrato traffico anomalo ... non ha mai rilevato addebiti tali da risultare incompatibili con le soglie di spesa proprie dell'utenza ...". Pertanto, come ribadito, più volte, nel corso della difesa, gli importi addebitati nelle fatture in contestazione riguardano solamente i servizi attivati dall'utente e i costi di recesso per risoluzione anticipata del contratto, nonché gli importi delle rate residue degli apparati.

Per ultimo, ha precisato che l'utente risulta moroso, per mancato pagamento delle seguenti fatture:

- n. 1348022XXX di € 317,34 ; n. 1434825XXX di € 92,21;
- n. 1437126XXX di € 90,01; n. 1439413XXX di € 31,98;
- n. 1449089XXX di € 245,04; n. 1448109XXX di € 556,84.

In conclusione, la società resistente, al fine di dirimere la vertenza, ha avanzato la proposta *pro bono pacis*, offrendo all'utente lo storno totale dell'insoluto, a fronte del pagamento della somma complessiva di € 300,00, oltre al pagamento delle cartelle esattoriali, emesse dall'Agenzia delle Entrate, per mancato pagamento delle tasse di concessione governativa.

Entrambe le parti hanno presentato le memorie di replica, al fine di confutare il dedotto avversario.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione e all'udienza di secondo grado, senza raggiungere l'accordo.

NEL MERITO, preliminarmente, occorre sottolineare l'estrema difficoltà incontrata dal decidente nel ricostruire la vicenda.

In sintesi, nel caso di specie, il ricorrente, relativamente alla numerazione **3880566XXX**, chiede:

- lo storno e/o ripetizione somme per addebito contenuti portale 3 per le seguenti fatture:

N. 1341515XXX, periodo 01/08/13 – 30/09/13; N. 1343799XXX, periodo 01/10/13 – 30/11/13; N. 1432512XXX, periodo 01/12/13 – 31/01/14; N. 1434825XXX, periodo 01/02/14 – 31/03/14; N. 1437126XXX, periodo 01/04/14 – 31/05/14; N. 1439413XXX, periodo 01/06/14 – 31/07/14; oltre all'indennizzo per servizi attivati senza richiesta, ai sensi dell'art. 8, All. A) delibera 73/11/Cons, dal 1 agosto 2013 al 31 luglio 2014;

- lo storno della fattura 1449089XXX, di € 245,04, per costi di recesso anticipato;

Dall'istruttoria è emerso che nel corso dell'udienza di definizione del 29 aprile 2014 (relativa all'istanza dell'11 dicembre 2013, prot. n. 53344), le parti si sono accordate. Nello specifico, il rappresentante dell'utente ha accettato l'offerta formulata dal rappresentante del gestore di pagare la somma di € 250,00, a saldo e stralcio dell'intera posizione debitoria, pari a € 1.147,48; infatti, nel verbale di definizione si legge: " *L'avv. ... accetta l'offerta de qua e rinuncia altresì alla proposizione di qualsiasi altra istanza relativamente all'utenza 3880566XXX, per la quale era proposto tentativo di conciliazione (prot. n. 1253346), conclusosi con verbale negativo in data 21 febbraio 2014 ...*"

In data successiva all'udienza, precisamente il 20 giugno 2014, l'odierno ricorrente ha trasmesso alla società, a mezzo di raccomandata A/R, la nota di recesso per l'utenza telefonica 3880566XXX e per le utenze 3924387XXX, 39227236XXX e 3925602XXX, oggetto del presente giudizio di definizione.

Dall'altra parte, l'operatore convenuto ha rilevato l'improcedibilità e/o inammissibilità della domanda proposta dal ricorrente riguardo lo storno delle fatture n. 1341515XXX (periodo 1 agosto 2013 – 30 settembre 2013) e n. 1343799XXX (periodo 1 ottobre 2013 – 30 novembre 2013), relative alla numerazione 3880566XXX, perché trattasi di somme mai corrisposte, in quanto stornate a seguito dell'accordo dell'29 aprile 2014.

Lo stesso, a sostegno di quanto eccepito, ha prodotto la nota di credito n. 14903114XX, in cui sono elencate, alla voce " *accredito per accordo transattivo*", le fatture sopra citate oggetto sempre del presente procedimento.

Viceversa, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione dei servizi portale 3. A tal proposito si richiama l'art 57 del codice del consumo che fa espresso divieto agli operatori di attivare la fornitura di beni o servizi al consumatore in mancanza di una sua previa ordinazione, prevedendo altresì che il consumatore non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In termini analoghi si esprime l'articolo 7, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché l'art. 3 della delibera n. 664/06/CONS. Quest'ultima delibera oltre a richiamare i su ricorrenti principi, individua ulteriori garanzie in favore degli utenti, precisando che, in caso di attivazione di una fornitura non richiesta, ci si può opporre in ogni tempo e con qualsiasi mezzo alla stessa per esercitare il diritto di recesso e per ottenere il ripristino della situazione precedente, a cura e spese dell'operatore e senza alcun costo a carico dell'utente.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito la prova di aver ricevuto una valida richiesta dell'utente di attivazione del servizio, in difetto di tale prova è da ritenere che l'attivazione del servizio sia stata disposta in assenza di un'effettiva volontà dell'istante.

Orbene, dall'esame congiunto dei dati forniti dalle parti, discende che la richiesta formulata dall'istante, relativa alle somme addebitate per contenuti portale 3, può essere accolta solo parzialmente.

Pertanto, l'operatore è tenuto allo storno delle fatture nn. **1437126XXX (periodo 1 aprile 2014 – 31 maggio 2014)** e **1439413XXX (periodo 1 giugno 2014 – 31 luglio 2014)**, emesse per i servizi non richiesti, relativi alla sim **3880566XXX**, per un totale di **€ 118,80**, in quanto le altre fatture (N. **1341515XXX**, periodo 01/08/13 – 30/09/13; N. **1343799XXX**, periodo 01/10/13 – 30/11/13; N. **1432512XXX**, periodo 01/12/13 – 31/01/14; N. **1434825XXX**, periodo 01/02/14 – 31/03/14) in contestazione sono state stornate a seguito di accordo intercorso tra le parti il 29 aprile 2014, come risulta dalla nota di credito prodotta da H3G.

Non si accoglie la richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, poiché si ritiene che lo storno delle fatture sia ragionevole e basti a ristorare il ricorrente per il disagio subito.

Relativamente alla richiesta di storno della fattura n. 1449089XXX, emessa per i costi di recesso anticipato, pari a € 245,04, l'operatore rileva che il motivo per cui è stato disposto l'addebito delle somme qui contestate risiede nell'applicazione di sconti e promozioni sulle tariffe e sul terminale acquistato dal cliente, a fronte dell'impegno assunto dal medesimo al momento della sottoscrizione del contratto di non esercitare la facoltà di recesso prima del decorso di un periodo di tempo non inferiore a 30 mesi. L'operatore ha provato, attraverso l'esibizione del *print*, che l'utenza in questione è stata disattivata il 25 giugno 2014, e che il vincolo contrattuale si è interrotto

dopo 13 mesi dall'attivazione. Tale circostanza non risulta confutata dall'istante, anzi è confermata dalla nota di recesso trasmessa all'operatore il 20 giugno 2014, peraltro allegata all'istanza GU14.

Di conseguenza, il rilievo mosso dall'operatore è fondato e trova conforto nell'atto di indirizzo dell' AgCom, Direzione Tutela dei consumatori – (prot. n. 40905 del 30 giugno 2010), in cui si prende atto della sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010, in ordine alla legittimità di tale comportamento. Anche la giurisprudenza di merito ha chiarito che i contratti contenenti offerte promozionali derogano al divieto contenuto nell'art. 1 della L. 40/2007, e che nel caso di risoluzione contrattuale anticipata, la *ratio* giustificativa delle penali risiede nella necessità di garantire all'operatore un ritorno economico al fine di ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto e di riequilibrare i benefici economici concessi al cliente con un riallineamento forfetario alle condizioni economiche dei contratti base.

Tanto premesso, si accolgono i rilievi espressi dall'operatore, di conseguenza si rigetta la domanda di storno della fattura n. 1449089XXX, emessa per i costi di recesso anticipato, pari a € 245,04.

Per le stesse ragioni, si rigetta la richiesta di storno della fattura n. 1448109XXX, relativa alle rate residue dovute per l'acquisto del terminale, abbinato alla numerazione 3880566XXX, pari ad € 553,84. Infine, si rigetta la domanda di storno della fattura n. 1448078XXX, emessa l'8 giugno 2014, in quanto già annullata, come risulta dalla nota di credito n. 1490311XXX del 2 luglio 2014, esibita dalla società convenuta.

Parimenti non si accoglie la domanda di indennizzo formulata dall'odierno istante per condotta commerciale scorretta, violata trasparenza contrattuale e condotta commerciale aggressiva, perché, come emerge dall'istruttoria, le condizioni contrattuali sono state rese note all'utente all'epoca della sottoscrizione del contratto e sono facilmente conoscibili con l'ordinaria diligenza.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, 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..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente:

- L'accoglimento parziale delle richieste avanzate dalla **Signor Rotilio S.** con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società H3G;
- La società H3G è tenuta a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno delle seguenti fatture, per un importo complessivo di euro **118,80**:
  - ✓ N. **1437126XXX** (periodo 1 aprile 2014 – 31 maggio 2014);
  - ✓ N. **1439413XXX** (periodo 1 giugno 2014 – 31 luglio 2014).
- Il rigetto di ogni altra domanda di indennizzo /storno, per come formulata nell'atto introduttivo;
- Nulla è dovuto in ordine alle spese di procedura;
- E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

- La presente determina 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.

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) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria,

Il Responsabile del Procedimento

*F.to Avv. Antonia Repaci*

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**

*F.to Avv. Rosario Carnevale*