

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N. 209

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Tomaiino Xxxxxxx c/ H3G Xxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 29/11/2012, 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 12 marzo 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 12606, con cui l'utente XXXXXXX Tomaino ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXXXXXX, 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 15 marzo 2012 (prot. n. 13686 del 16 marzo 2012), 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;

l'avviso di convocazione del 5 settembre 2012 (prot. n. 38270/12) 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 26 settembre 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 26 settembre 2012, 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, ivi inclusa la richiesta d'integrazione **ex art. 18 delibera 173/07/CONS**.

considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'XXXXXXX Tomaino ha promosso, dinanzi a questo Corecom, un procedimento di conciliazione nei confronti della società H3G XXXXXXX. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 12 marzo 2012, l'istante ha domandato la definizione della controversia.

Esponde il ricorrente di essere stato titolare di un contratto di abbonamento Business, per linea telefonica mobile, con la società H3G XXXXXXX (codice cliente XXXXXXX). Dal 6 dicembre 2011 è migrato ad altro gestore.

Dal mese di febbraio 2011, si sono verificati dei malfunzionamenti. In particolare, la società H3G XXXXXXX non ha garantito la copertura del segnale in diverse zone di Lamezia Terme. Il servizio in roaming si è poi sempre attivato con particolare lentezza, dilatando i tempi delle chiamate, con attese anche di decine di minuti.

Il disservizio è proseguito, in maniera ininterrotta, sino al passaggio dell'utenza ad altro gestore. Il malfunzionamento ha altresì interessato la linea dati - non rientrante nell'ambito del roaming- utilizzata in modo parziale con notevoli disagi, in quanto il videoterminale concesso da "3" richiede, per il suo corretto funzionamento, il collegamento alla linea dati.

I disservizi venivano immediatamente segnalati sia al numero telefonico dedicato, sia attraverso e-mail e lettere raccomandate.

L'istante ha, pertanto, domandato:

- a) la corresponsione della somma di € 2.500,00 - ovvero della maggiore o minore determinata dall'Ufficio - oltre interessi legali, a titolo di indennizzo ex artt. 5 e 12/2 co. Dell'allegato A alla delibera n. 73/11/ CONS, per i disservizi patiti durante l'arco temporale di mesi dieci;
- b) il rimborso delle spese di procedura ex art.19 della delibera n. 173/07/CONS.

Il ricorrente ha allegato all'istanza di definizione, tra l'altro, una copia dell'e-mail, proveniente da H3G, con cui il gestore riconosce il disservizio.

H3G Xxxxxxx tempestivamente costituita ha eccepito quanto segue:

1. L'utenza *de quo* è stata attivata il 04 giugno 2010, abbinandola al piano tariffario "Pro 800", con terminale modello "iPhone 3GS 32GB nero", concesso all'utente in comodato d'uso gratuito. L'utenza è stata disattivata in data 12 dicembre 2011, in forza della richiesta di migrazione verso altro Gestore di telefonia mobile.
2. Ai sensi dell'art. 4.2 della Condizioni Generali di Contratto, "*3 fornisce i Servizi UMTS, secondo i propri standard tecnici, nelle aree coperte dalla propria rete, nonché in quelle coperte dalle reti degli operatori nazionali GSM e/o GPRS con i quali abbia concluso accordi di Roaming nazionale e degli operatori GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS con i quali abbia concluso accordi di roaming internazionale, nei limiti della loro operatività, nel rispetto delle prescrizioni, legislative ed amministrative, vigenti in materia. "3" non assume alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente all'estensione ed all'operatività delle reti degli operatori nazionali ed esteri, se non quelli previsti dalle prescrizioni, legislative ed amministrative vigenti in materia. "3" rende conoscibili al Cliente, sul proprio sito web e/o attraverso comunicazioni individuali, le aree coperte dalla propria rete o da quella di altri operatori nazionali con cui intercorrono accordi di Roaming nazionale e la Usta degli operatori dei Paesi con i quali intercorrono accordi di Roaming internazionale". Sempre le richiamate Condizioni definiscono - all'art. 2.1, punto r - il Roaming come "la possibilità per il Cliente di fruire di parte dei Servizi UMTS anche in aree non coperte dalla rete di "3", in virtù dei relativi accordi tra quest'ultima ed altri operatori GSM e/o PCS e/o GPRS e/o UMTS nazionali ed Internazionali". La possibilità di utilizzo del roaming è garantita anche e soprattutto nell'ipotesi di disservizi di natura tecnica sulla rete Tre.*
3. Le affermazioni di controparte, sul mancato utilizzo della linea voce e dati per Lamezia Terme e zone limitrofe, da febbraio 2011, sono infondate, in quanto H3G Xxxxxxx, eroga il servizio radiomobile anche attraverso il Roaming Nazionale. L'utenza *de quo* non ha, pertanto, mai subito la sospensione del servizio.
4. L'utilizzo del Roaming Nazionale (nel caso di specie, sotto la rete radiomobile Tim) non comporta costi accessori, posto che la soglia attribuita dal piano tariffario prescelto, può essere fruita indifferentemente sotto rete Tre e Tim.
5. Come documentato in atti, il segnale del servizio tre è presente nel comune di Lamezia Terme e l'esame del traffico dell'utenza dimostra il raggiungimento delle soglie (voce e dati) attribuite e, in alcuni casi, il consumo di traffico (voce e dati) in extrasoglia, anche sotto copertura Tre, a dimostrazione della regolare fornitura del servizio.
6. Il sig. Tomaino, pur lamentando dei disservizi sulla linea "da febbraio 2011", non allega alcuna documentazione a comprova di quanto affermato.
7. La prima segnalazione del disservizio è stata inviata il 23 novembre 2011 ed il ricorrente non ha dimostrato le sue affermazioni disattendendo il principio espresso dall'art. 115 c.p.c.
8. Il 7 dicembre 2011, H3G ha risolto definitivamente il disservizio. L'utenza è stata disattivata in data 12 dicembre 2011, dunque, a distanza di meno di un mese dalla prima segnalazione (24 novembre 2011).
9. Parte ricorrente non ha restituito, in occasione dello scioglimento del vincolo contrattuale, l'apparato ricevuto a titolo di comodato d'uso, disattendendo gli obblighi imposti dal Regolamento di Servizio. Siffatta condotta ha determinato un grave nocumento in capo ad H3G Xxxxxxx, proprietaria del predetto bene.
10. H3G Xxxxxxx, per spirito conciliativo, ha già tentato di comporre bonariamente la presente vertenza in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, proponendo (doc. 7) lo storno integrale della Fattura n. xxx di Euro 141,39 (doc. 6) e l'accredito della somma di € 500,00. La proposta, non è stata accolta dall'istante, nonostante fosse di gran lunga superiore a quanto spettante in forza dei parametri ordinari.

Per quanto esposto in memoria H3G ha domandato:

- a) il rigetto della domanda dell'istante;
- b) in subordine, l'applicazione dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS dell'Autorità Garante per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, tenuto conto che il *dies a quo* da considerare per il calcolo è la data di denuncia del disservizio (24 novembre 2011) ed il *dies ad quem*, la

data di risoluzione della problematica (07 dicembre 2011) o, in estremo subordine, la data di migrazione dell'utenza (12 dicembre 2011).

c) il rimborso delle spese di procedura, in considerazione dello spirito conciliativo profuso.

H3G ha allegato tra l'altro:

- 1- Print screen attestante la disattivazione dell'utenza per port-out;
2. Dettaglio dati di traffico;
3. Proposta transattiva;
4. Reclamo del 23.novembre 2011;
5. Schermata attestante la copertura della rete nel comune di Lamezia Terme.

In sede di replica parte ricorrente ha espresso le seguenti posizioni:

Disservizio.

Il malfunzionamento dell'utenza ha interessato sia la linea voce che quella dati. Sin dal primo reclamo è stato dedotto che la linea voce è stata utilizzata in modo ridotto, in quanto il servizio roaming (fornito da TIM) si è dimostrato lento nella copertura del segnale, laddove la linea dati non è stata quasi mai garantita per l'assenza del segnale nella zona di Lamezia.

Il sottoscritto ha richiesto il pagamento di un indennizzo e non di un risarcimento del danno, come asseritamente sostenuto da H3G.

Decorrenza dell'indennizzo.

In merito all'eccepiteo *dies a quo*, da cui far decorrere il periodo di interruzione, si segnalano i numerosi reclami proposti telefonicamente, attraverso lettere ed e-mail. I disservizi sono stati, poi, riconosciuti per *tabulas* da H3g. La resistente avrebbe dovuto altrettanto correttamente registrare tali reclami e, quindi, documentare nel presente giudizio le telefonate ricevute.

Tale strumento è gestito esclusivamente ed unilateralmente dalla società H3G Xxxxxxxx, mentre l'utente non ha alcun modo per poter dimostrare l'avvenuto reclamo. Si richiede all'uopo l'inversione dell'onere probatorio.

Priva di pregio è l'affermazione della presunta regolarità nella fornitura del servizio, rinvenibile dai tabulati di traffico allegati. Il dettaglio del traffico, infatti, è limitato solo ad alcuni mesi ed è ininfluente, posto che sarebbe stato necessario confrontare tali dati con quelli relativi agli anni precedenti.

Controparte avrebbe dovuto produrre, invece, il dettaglio di tutti i tentativi di telefonate in uscita ed in entrata, con esibizione degli sms di avviso delle telefonate ricevute.

Restituzione del terminale.

L'eccezione di H3G inerente il "Terminale concesso a controparte" è irrituale e non è stata seguita da una domanda riconvenzionale. In ogni caso, la fattura di € 141,39, comprendente le penali per recesso anticipato, è stata regolarmente pagata ed il ricorrente è disposto a restituire il dispositivo ricevuto.

In sede di udienza l'istante ha richiesto l'acquisizione d'ufficio "dei tentativi di telefonate in entrata ed sms, per segnalazioni di disservizi da febbraio 2011 sino alla disattivazione dell'utenza".

Ai sensi dell'art. 18 della delibera 173/07/CONS, in parziale accoglimento dell'istanza, sono stati richiesti chiarimenti ad H3G, invitandola espressamente a documentare le segnalazioni ed i reclami, ricevuti e tracciati ai sensi della delibera 179/03/CSP, in relazione all'utenza interessata dal disservizio. H3G ha evaso la richiesta, producendo una schermata contenente cinque segnalazioni, ricevute a partire dal 23 novembre 2011. Dal documento prodotto non risulta alcun reclamo antecedente alla predetta data.

Nelle more l'istante ha comunicato l'avvenuto pagamento della fattura n. xxx, dell'8 gennaio 2012, per costi di recesso anticipato.

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.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano parziale accoglimento.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia mobile. 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 Con riferimento ai malfunzionamenti.

Il Sig. Tomaino, come visto, lamenta malfunzionamenti sulla sua linea mobile per i servizi voce e dati. Secondo quanto affermato dall'istante, i problemi sarebbero iniziati a partire dal mese di febbraio 2011, persistendo sino alla data di migrazione verso altro operatore.

Il gestore resistente, invece, eccepisce l'assenza di segnalazioni, fatto salvo il reclamo inviato via fax dall'utente il 23 novembre 2011. Riconosce, quindi, l'esistenza del malfunzionamento tra il 23 novembre 2011 ed il 7 dicembre 2011, o al massimo, sino al 12 dicembre 2011 (in cui è stata disattivata l'utenza).

La domanda dell'utente è, come già anticipato, parzialmente fondata e merita parziale accoglimento, limitatamente alla tipologia di disservizio ed all'arco temporale indennizzatorio sotto delineato.

L'esistenza di un malfunzionamento è fatto pacifico tra le parti. Ciò posto, occorre accertarne la durata e la natura (completa o parziale). L'indagine istruttoria esperita sulla base degli atti depositati nel corso del presente procedimento ha condotto verso le seguenti conclusioni: il malfunzionamento è stato parziale, è durato dal 23 novembre 2011 sino al 12 dicembre 2011 ed ha riguardato entrambi i servizi principali (voce e dati).

Il traffico in entrata ed in uscita registrato sui tabulati depositati dal gestore - contenenti i dettagli delle chiamate e delle connessioni a partire dal mese di agosto 2011 sino alla data di disattivazione dell'utenza - esclude l'ipotesi dell'interruzione completa del servizio.

Il malfunzionamento (parziale) è invece riconosciuto dal gestore per il periodo successivo al 23 novembre 2011.

A tale proposito, la delimitazione al periodo 23 novembre - 12 dicembre 2011 dell'arco temporale indennizzatorio, è la conseguenza della genericità delle affermazioni dell'istante e dell'assoluta carenza di prova, con riferimento ai periodi precedenti. Nella fattispecie, il ricorrente pur lamentando di aver subito disservizi da febbraio 2011, omette totalmente di indicare gli estremi delle segnalazioni asseritamente eseguite. Ciò nonostante, su istanza di parte ricorrente, questo Co.re.com ha presentato una richiesta istruttoria verso la società resistente chiedendo una copia delle segnalazioni e dei reclami, da tracciare ai sensi della delibera **179/03/CSP**, inerenti l'utenza interessata dal disservizio. H3G ha evaso la richiesta producendo un documento contenente solo cinque segnalazioni proposte dal 23 novembre 2011 in avanti, confermando quanto dedotto in memoria.

Orbene, come chiarito in diverse occasioni dall'Agcom, in presenza di un malfunzionamento, l'intervento del gestore è senz'altro doveroso ed è esigibile, allorquando venga segnalato un disservizio. L'onere della prova della risoluzione del guasto, pertanto, ricade sul gestore, ma al cliente incombe quello della segnalazione del problema, come peraltro sancito in sede contrattuale. Sotto diverso profilo, se da una parte è vero che i reclami devono essere tracciabili dall'operatore, è altrettanto corretto affermare che l'onere della prova ricade su quest'ultimo solo allorché l'utente abbia circoscritto in termini ragionevoli l'ambito di ricerca. L'istante, dunque, avrebbe dovuto allegare, quantomeno il giorno, anche approssimativo, della segnalazione e/o il codice identificativo o il nominativo dell'addetto del call center contattato. In mancanza di tale allegazione, quanto dedotto dal ricorrente resta un enunciato inidoneo a sostenere l'addebito di una responsabilità nei confronti dell'operatore.

Il principio è stato recentemente affermato da una significativa delibera dell'Agcom: *"Nel merito della domanda si rileva che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione*

e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo presentata al Corecom Emilia Romagna in data 13 maggio 2009 dal rappresentante dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione della società xxxx xxxx secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Corecom, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio.

Inoltre dalla scarsa documentazione prodotta in copia dalla parte istante si deve evidenziare che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima. La società xxxx xxxx, nel corso dell'istruttoria, ha prodotto copia del contratto stipulato dall'istante, nonché la fatturazione con relativo dettaglio del traffico generato dall'utenza nel periodo in contestazione dalla cui disamina, in assenza di segnalazione di guasto e stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo" (**DELIBERA n. 38/12/CIR**).

Giova rilevare, poi, che il sig. Tomaino è un professionista qualificato dal quale è lecito attendersi una diligenza maggiore da quella richiesta all'ordinario consumatore. Anche sotto tale profilo, pertanto, la domanda di parte ricorrente va ricondotta nell'alveo dell'arco temporale *ut supra* delineato.

Va disattesa però anche la richiesta di H3g di ricondurre l'arco temporale indennizzatorio al periodo 23 novembre - 6 dicembre. La società resistente - contrariamente da quanto era pacifico attendersi - non ha offerto una prova idonea a dimostrare le sue affermazioni. Diversamente, H3G avrebbe dovuto dimostrare, attraverso adeguata esibizione documentale, la risoluzione dei malfunzionamenti nella giornata del 6 dicembre 2011.

L'istante, dunque, andrà indennizzato per il malfunzionamento dei servizi voce e dati per il periodo 23 novembre - 12 dicembre 2011.

2.2 Sulla restituzione del terminale.

H3G non ha proposto alcuna domanda riconvenzionale per la restituzione del terminale concesso in comodato d'uso, bensì ha solo allegato il fatto ai fini di una sua valutazione complessiva. In ogni caso, il pagamento della fattura n. xxx dell'8 gennaio 2012, a titolo di recesso anticipato, seppur riferita al piano tariffario, segna la definitiva cessazione della materia del contendere in merito alla questione, in quanto non sono presenti ulteriori insoluti a carico del ricorrente, né sono mai state avanzate ulteriori richieste da H3G.

3 Indennizzi, rimborsi e storni.

Va riconosciuto al ricorrente un indennizzo per il malfunzionamento parziale dei servizi voce e dati. Il dies a quo è il 23 novembre 2011 (data di invio della segnalazione), da cui va decurtato il giorno di franchigia indicato dalla carta dei servizi per la risoluzione dei malfunzionamenti. Il *dies ad quem* è, invece, il 12 dicembre 2011, così come risulta dagli atti.

Con riferimento al *quantum*, invece, l'articolo 5, delibera 73/11/CONS (Indennizzo per malfunzionamento del servizio), testualmente recita: "...omissis.... 2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento...omissis". Siffatto parametro è poi da raddoppiare, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, dello stesso regolamento, in considerazione della natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

All'utente dovranno, dunque, essere riconosciute le seguenti somme:

- a) € 90,00 (novanta/00), per 18 (diciotto) giorni di malfunzionamento del servizio voce;
- b) € 90,00 (novanta/00), per 18 (diciotto) giorni di malfunzionamento del servizio dati.

Come da orientamento consolidato, il calcolo dell'indennizzo, si conforma altresì ai principi di proporzionalità ed adeguatezza, che presuppongono una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito.

4 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".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione dell'istante all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese. In particolare, si rigetta la domanda di H3G di porre a carico dell'istante le spese del procedimento, tenuto conto che quest'ultimo ha comunque dovuto affrontare dei costi di viaggio dalla città di residenza sino alla sede del Co.re.com., prendendo parte a due udienze. Da un'adeguata contemperazione degli interessi in giuoco discende - in conformità a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** - il riconoscimento in favore del ricorrente dell'importo di **€ 50,00 (cinquanta/00)**, a titolo di rimborso parziale delle spese di procedura di conciliazione e di definizione.

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. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta; All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, della domanda proposta dal ricorrente Tomaino Xxxxxxx, con rigetto delle ulteriori domande.

La società H3G Xxxxxxx, è tenuta, pertanto, a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

- c) **€ 90,00 (novanta/00)**, per 18 (diciotto) giorni di malfunzionamento del servizio voce;
- d) **€ 90,00 (novanta/00)**, per 18 (diciotto) giorni di malfunzionamento del servizio dati;
- e) **€ 50,00 (cinquanta/00)**, a titolo di rimborso spese di procedura.

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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

IL PRESIDENTE

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

f.to Avv. Rosario Carnevale