

DELIBERA DL/114/15/CRL/UD del 17 luglio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx SARDINA / H3G xxx

(LAZIO/D/238/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17 luglio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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

VISTA l’istanza dell’utente xxx Sardina presentata in data 14.03.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato – nei confronti di H3G xxx di seguito per brevità “H3G” – l’attivazione di servizi non richiesti con contestuale addebito di costi non dovuti, la tariffazione del traffico extra soglia non conforme al contratto, l’illegittima sospensione del servizio in pendenza di reclamo e senza preavviso, la contestuale perdita di n. 3 numerazioni mobili ed, infine, la mancata risposta ai reclami presentati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dedotto quanto segue:

- a. Di avere aderito, in data 19.11.2012, ad un contratto con l'operatore H3G per l'attivazione di tre piani tariffari "TOP 400" su altrettante utenze mobili, con contestuale acquisto rateale di tre terminali;
- b. dopo la prima fattura, conforme ai costi pattuiti in contratto, nelle successive fatture gli importi aumentavano di volta in volta per effetto dell'addebito di servizi non richiesti (Contenuti Portale 3 e Pagine Portale 3) e di traffico extra soglia contabilizzato in violazione del profilo tariffario sottoscritto;
- c. il 3.6.2013 l'utente si rivolgeva al call center di H3G, contestando l'addebito dei predetti servizi e chiedendone la disattivazione;
- d. le fatture successive presentavano i medesimi addebiti, tutti contestati dall'utente che, a decorrere dalla fattura relativa ad ottobre 2013, sospendeva i pagamenti ritenendoli illegittimi;
- e. in epoca successiva l'operatore dapprima provvedeva alla sospensione del servizio senza preavviso delle utenze nonostante la pendenza dei predetti reclami, per poi disattivare definitivamente le utenze con contestuale perdita delle numerazioni;
- f. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 10.03.2014, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore H3G:

- i. l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dal 10.01.2013 al 31.10.2013 per un importo di €850,00;
- ii. il rimborso di costi pagati ma non giustificati per un importo di €285,09;
- iii. lo storno di costi non dovuti per €1.139,51;
- iv. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami inoltrati per un importo di €250,00;
- v. l'indennizzo per la sospensione del servizio di n. 3 utenze mobili pari ad €1.275,00;
- vi. l'indennizzo per la perdita di n. 3 linee telefoniche possedute da 5 anni per un importo di 1.500,00;
- vii. Oltre alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore H3G.

H3g ha dedotto, nella propria memoria difensiva, di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza sopra indicata secondo quanto pattuito contrattualmente, nel rispetto dei costi previsti dal piano tariffario; chiarisce che il piano di che trattasi, sottoscritto dal cliente, è un piano a soglie, il quale prevede, a fronte del versamento di un canone mensile, un plafond predeterminato (mensile o settimanale) di minuti per chiamate voce, di SMS nazionali e di traffico dati da fruire sotto rete "3"; che tutto il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite deve essere oggetto di specifica tariffazione secondo i costi fissati nel piano tariffario per ciascun servizio fruito; in sede di sottoscrizione del contratto, l'utente dichiarava di conoscere ed accettare la fornitura del servizio secondo i termini e le condizioni contenute nelle Condizioni Generali di contratto e nel Piano Tariffario prescelto; in corso di rapporto, l'utente ha la possibilità

di verificare lo status delle soglie abbinate all'abbonamento in questione, gratuitamente, accedendo all'apposita sezione "Info costi" dell'area clienti oppure contattando il numero telefonico a ciò preposto o, infine, utilizzando, in caso di smartphone, l'applicazione "Area clienti 3"; tutti gli importi addebitati all'utente sono relativi al traffico generato, anche in extra-soglia, dalle utenze in questione, di cui depositava i relativi tabulati; la tariffazione di detto traffico è in linea con quanto previsto dal profilo tariffario riferito alle utenze; le fatture contestate sono state correttamente contabilizzate e legittimamente emesse; che dalle stesse si può evincere il dettaglio delle singole voci (incluso il traffico in extrasoglia, distinto per tipologia di servizio); infine, che le c.d. "Pagine Portale 3" sono "(...) *quelle navigabili a pagamento dal Portale 3: la tariffazione è ad unità in base al numero delle pagine visitate*"; I "Contenuti Portale 3", invece, sono "*quelli scaricati o fruiti dal Portale 3: la tariffazione è ad unità in base al numero e alla tipologia di contenuti scaricati*". L'accesso a tali servizi dipende da chi ha in uso l'apparato telefonico, attraverso l'accesso volontario a tale piattaforma commerciale, sicché il gestore non può in alcun modo inibire l'accesso e la fruizione di tali servizi, anche nei casi di utilizzo non autorizzato da parte di terzi; obblighi che, all'atto della sottoscrizione di ciascun contratto, l'istante si è impegnato a rispettare, anche in virtù dei codici ad esso imputabili, quali i codici PIN, PUK e delle eventuali password di accesso. L'allegato tabulato del traffico, nonché i log di attivazione dei servizi contestati, depositati da H3G, dimostrano che le somme contestate sono tutte riconducibili alle sim dell'utente ed attengono a contenuti/pagine e, più specificatamente, a quei servizi attivabili solo e soltanto dall'utente. H3G evidenziava pertanto di avere contabilizzato complessivi € 762,46 di traffico in extrasoglia. La sospensione e la successiva disattivazione delle numerazioni, è stata legittimamente posta in essere da H3G per inadempienza contrattuale dell'istante ex art. 18, comma 7, e art. 20, comma 2, delle Condizioni Generali di Contratto, in conseguenza del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, nonostante fosse stato debitamente preavvisato della sospensione e della disattivazione delle utenze.

Dal punto di vista amministrativo e contabile l'utente ha maturato un insoluto di € 2.684,28 a seguito del mancato pagamento delle fatture n. 1340861153 dell'08.09.2013 di € 449,40; n. 1343138062 dell'08.11.2013 di € 356,45; n. 1431831693 dell'08.01.2014 di € 5,05; n. 1449009652 dell'08.01.2014 di € 733,04; n. 1448009829 dell'08.01.2014 di € 1.140,34.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti di H3G possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

3.1 Sull'attivazione di servizi non richiesti e contestuale richiesta di rimborso e storno per costi non dovuti.

Lamenta l'utente l'attivazione di servizi a sovrapprezzo, quali "ACOTEL", "PUREBROS" ed altri servizi per "Contenuti Portale 3" e "Pagine Portale 3" senza la necessaria preventiva richiesta di attivazione degli stessi e nonostante la richiesta di disattivazione; H3G ne ha dedotto l'attivazione volontaria da parte dell'utente, come dimostrato dai tabulati di traffico depositati.

Dall'analisi della documentazione in atti emerge che l'operatore ha ripetutamente violato le norme dettate dall'Autorità in materia di attivazioni di servizi a pagamento non richiesti, ed in particolare l'articolo 3 della delibera 664/06/CONS che testualmente prevede che "*Ai sensi dell'art. 57 del*

Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente.

È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non significa consenso.

In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni.

Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva”.

Il gestore telefonico, per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato dell'articolo 3 Delibera 664/06/CONS, avrebbe dovuto procedere alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento: verifica che non risulta essere stata effettuata, risultando anzi il contrario, e cioè la manifestazione di volontà negativa da parte dell'utente, che il 3.6.2013 ha proposto reclamo al call center, chiedendo la disattivazione dei servizi.

Né risulta – in mancanza di prova che era onere del gestore fornire - quanto dedotto da H3G circa la volontaria attivazione dei servizi da parte dell'utente, né i tabulati di traffico depositati sono idonei a provare la volontà del cliente di attivare i predetti servizi, che deve essere inequivoca ed espressa.

Inoltre, pur volendo prendere in considerazione i rilievi della Società circa l'estraneità della stessa al rapporto tra il fornitore del servizio a sovrapprezzo e l'utente, essa è comunque tenuta, in base a quanto disposto all'articolo 5, comma 4, della Delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS, a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente: disattivazione che, dall'esame delle fatture prodotte, non sembra essere mai stata posta in essere da H3G.

Ne consegue l'illegittimità delle somme addebitate da H3G per “Contenuti Portale 3” e “Pagine Portale 3” ed il conseguente obbligo del gestore al rimborso in favore dell'utente che le ha puntualmente pagate.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della complessiva somma di € 239,82 (i.i.), relativa ai seguenti addebiti:

- Fattura n. 1332018008 del 8.1.2013: € 9,88 oltre ad Iva 21%, per Contenuti Portale 3;
- Fattura n. 1334121723 del 8.3.2013: € 24,20 oltre ad Iva 21%, per Contenuti Portale 3; € 0,97 oltre ad Iva 21% per Pagine Portale 3;
- Fattura n. 1336328806 del 8.5.2013: € 69,00 oltre ad Iva 21%, per Contenuti Portale 3; € 1,49 oltre ad Iva 21% per Pagine Portale 3;
- Fattura n. 1338584213 del 8.07.2013: € 87,60 oltre ad Iva 21%, per Contenuti Portale 3; € 0,89 oltre ad Iva 21% per Pagine Portale 3, € 4,17 oltre Iva 21% per SMS a sovrapprezzo.

L'utente ha inoltre diritto allo storno di € 221,61 (i.i.), addebitati nella Fattura n. 1340861153 del 8.9.2013 (di cui € 150,34 oltre ad Iva 21% per Contenuti Portale 3, ed € 3,64 oltre ad Iva 21% per Pagine Portale 3, 29,17 oltre Iva 21% per SMS a sovrapprezzo); allo storno di € 55,75 (i.i.) addebitati sulla fattura n. 1343138062 del 8.11.2013 (di cui € 44,29 oltre Iva 22% per contenuti Portale 3, 1,41 oltre Iva 22% per pagine Portale 3); nonché allo storno di Euro 0,08 (i.i.) addebitati nella fattura n. 1431831693 del 8.1.2014 (€ 0,07 oltre ad Iva 22% per Pagine Portale 3).

Così, in totale per € 277,4.

Le fatture n. 1449009652 dell'08.01.2014 di € 733,04 e n. 1448009829 dell'08.01.2014 di € 1.140,34 esulano dal presente giudizio, non contenendo addebiti per servizi a sovrapprezzo, bensì addebiti per "Rate Terminali" e per "Recesso anticipato".

L'utente, infine, ha altresì diritto all'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 2 Delibera 73/11/CONS.

Ai fini del calcolo del predetto indennizzo, occorre considerare che gli addebiti di tali servizi sono evidenti in tutte le fatture bimestrali emesse da H3G a decorrere da quella del 8.1.2013 e sino a quella del 8.1.2014, per nn. 7 fatture bimestrali relative a tutte e 3 le utenze mobili. Ove la liquidazione prendesse a riferimento 12 mesi di indebita attivazione, non terrebbe conto della circostanza che, nel caso specifico, non vi è prova che l'attivazione dei servizi sia stata continuativa nel predetto lasso di tempo, essendo più che altro emerso, dall'istruttoria espletata, che gli addebiti si siano verificati in occasione di singole connessioni inconsapevoli dell'utente e di ciò deve essere tenuto conto per parametrare l'indennizzo da riconoscersi all'utente con il disagio da questi effettivamente subito, e che trova, prevalentemente, ristoro nella statuizione di condanna del gestore al rimborso o allo storno delle somme ritenute non dovute. Appare pertanto corretto ed equo liquidare un indennizzo complessivo, anche ai sensi dell'art. 12, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS trattandosi di fatturazione unica per tutte e 3 le utenze cui gli addebiti sono riferiti, di Euro 100,00.

3.2. Sul traffico extra-soglia.

L'utente ha contestato la tariffazione del traffico extra-soglia non conforme al profilo contrattuale sottoscritto, chiedendone il rimborso e/o lo storno.

La domanda è fondata e viene accolta.

L'istante, già in fase di accettazione dell'offerta commerciale, ha approvato i profili tariffari in essa contenuti che prevedono un piano a soglie in quanto, a fronte del versamento di un canone mensile, l'utente poteva fruire di n. 100 minuti di conversazione alla settimana, verso tutti, senza scatto alla risposta, n. 25 SMS e 2 GB di traffico dati al mese da fruire sotto rete Tre tramite telefono "3" o da PC utilizzando il telefono come modem.

L'operatore eccipisce la corretta contabilizzazione in conformità ai costi previsti dal rispettivo piano tariffario ed in relazione alla tipologia di traffico (entro la soglia e in extra-soglia) dalle stesse generato. L'esame delle fatture esibite dimostra che la tariffazione è stata condotta in

conformità alle pattuizioni contrattuali (ovvero in conformità alle Condizioni Generali di contratto ed al Piano Tariffario prescelto).

Tuttavia, ciò che rileva ai fini dell'accertamento del diritto di rimborso/storno delle somme contestate, è la mancata informazione, da parte dell'operatore, del superamento o dell'approssimarsi del limite di spesa previsto dal piano tariffario prescelto.

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

La norma appena richiamata pone a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, che si sostanzia nell'obbligo di preventiva informazione dell'esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell'imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi. Del resto, in generale, l'obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori di servizi di comunicazione elettronica dall'art. 5 della delibera 179/03/Cons, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale.

Nella memoria difensiva il gestore non fa riferimento ad alcun preavviso inviato all'utente e rispondente alle previsioni regolamentari.

Ciò stante, ravvisata la violazione dell'obbligo di trasparenza contrattuale, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di parte ricorrente, intesa ad ottenere, dall'operatore qui considerato, il rimborso e lo storno delle somme contabilizzate nelle fatture in contestazione e relative ai consumi in extrasoglia (*Chiamate Nazionali; Internet sotto Rete 3 e SMS/MMS*) ed effettuate inconsapevolmente con tariffazione diversa da quella promozionale.

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della complessiva somma di € 79,95 (i.i.), relativa ai seguenti addebiti:

- Fattura n. 1332018008 del 8.1.2013: € 6,00 oltre ad Iva 21%, per Chiamate Nazionali, € 13,79 oltre ad Iva 21% per SMS/MMS;
- Fattura n. 1334121723 del 8.3.2013: € 10,18 oltre ad Iva 21%, per Chiamate Nazionali; € 0,83 oltre ad Iva 21% per SMS/MMS;
- Fattura n. 1336328806 del 8.5.2013: € 7,99 oltre ad Iva 21%, per Chiamate Nazionali ; € 4,83 oltre ad Iva 21% per SMS/MMS;
- Fattura n. 1338584213 del 8.07.2013: € 22,21 oltre ad Iva 21%, Chiamate Nazionali 3; € 0,25 oltre ad Iva 21% per SMS/MMS.

L'utente ha inoltre diritto allo storno di € 31,85 (i.i.), addebitati nella Fattura n. 1340861153 del 8.9.2013 (di cui € 12,29 oltre ad Iva 21% per Chiamate Nazionali, ed € 4,17 oltre ad Iva 21% per Internet sotto Rete 3, € 9,87 oltre Iva 21% per SMS/MMS); allo storno di € 55,75 (i.i.) addebitati sulla fattura n. 1343138062 del 8.11.2013 (di cui € 66,63 oltre Iva 22% per Chiamate Nazionali,

8,33 oltre Iva 22% per Internet sotto Rete 3, € 10,71 oltre Iva 22% per SMS/MMS); nonché allo storno di Euro 24,95 (i.i.) addebitati nella fattura n. 1431831693 del 8.1.2014 (€ 24,95 oltre ad Iva 22% per Chiamate Nazionali).

Così, in totale per € 166,81.

Nessun indennizzo è dovuto, in quanto il rimborso di tali somme, a fronte dell'utilizzo dei servizi, basta a compensare il pregiudizio arrecato all'odierno utente dall'indebita fatturazione.

3.3. Sui reclami.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'utente, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'art. 4.16 della Carta Servizi), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'unico reclamo che l'utente indica chiaramente come svolto tramite call center, è quello del 3.6.2013, non avendo invece indicato alcuna data per quelli ulteriori asseritamente proposti.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, c. 1, del Regolamento Indennizzi, a decorrere dal 45 giorno successivo al 3.6.2013 e sino all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 10.3.2014, prima occasione utile di incontro tra le parti, per complessivi Euro 235,00.

3.3 Sulla sospensione del servizio e sulla perdita delle numerazioni.

In ordine alla lamentata sospensione del servizio delle tre linee telefoniche, l'istante lamenta il mancato invio del dovuto preavviso di sospensione; sotto altro profilo, deduce che la sospensione è intervenuta in pendenza di reclamo.

Per contro l'operatore, afferma che la sospensione e la successiva disattivazione delle numerazioni, è stata legittimamente posta in essere da H3G per inadempienza contrattuale dell'istante ex art. 18, comma 7, e art. 20, comma 2, delle Condizioni Generali di Contratto, in conseguenza del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, nonostante fosse stato debitamente sollecitato, ed a tal fine deposita copia dell'inoltro sia del preavviso di sospensione del servizio, che del preavviso di disattivazione delle utenze.

La domanda deve essere rigettata.

Dalla documentazione in atti ed in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 4 Allegato A delibera 73/11/CONS l'operatore ha dimostrato da un lato che vi fossero i presupposti per la sospensione e la contestuale disattivazione delle linee mobili poichè, per espressa affermazione anche dell'utente che si rifiutava di pagare le fatture ritenute non confacenti a quanto stabilito

contrattualmente a decorrere da quella del 8.9.2013, l'utente si era reso moroso nei confronti dell'operatore in violazione dell'art. 18 comma 7 delle Condizioni Generali di Contratto, ed aveva modificato le modalità di pagamento violando pertanto l'art. 15 comma 1 delle predette condizioni.

L'operatore ha altresì dimostrato di aver inviato preavviso di sospensione del servizio causa il perdurare della morosità totalmente disatteso dall'utente. Né l'utente ha replicato contestando la ricezione del predetto avviso.

L'utente non ha inoltre specificato in quale data e con quale modalità avrebbe reclamato la fattura del 8.9.2013 e quelle successive, il cui mancato pagamento ha dato causa alla morosità e, quindi, alla sospensione prima ed alla disattivazione poi delle utenze, impedendo a questo Corecom Lazio di valutare la fondatezza dell'ulteriore profilo di illegittimità della sospensione dedotto dall'utente.

La domanda di pagamento di un indennizzo per sospensione delle utenze e, conseguentemente per perdita delle numerazioni, deve pertanto essere rigettata.

3.4 Sulle spese di procedura.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di H3G, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e della proposta transattiva formulata da H3G nella propria memoria difensiva e rifiutata dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx Sardina nei confronti della società H3G xxx.
2. La società H3G xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. euro 100,00= (cento/00=) a titolo di indennizzo ex art. 8 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
 - ii. euro 235,00= (duecento trentacinque/00=) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società H3G xxx è tenuta a rimborsare, in favore della parte istante, la complessiva somma di euro 319,77 (i.i), per le causali indicate sub 3.1 e sub 3.2 della presente decisione.

4. La società H3G xxx è tenuta a disporre lo storno della complessiva somma di euro 444,25 (i.i.), per le causali indicate sub 3.1 e sub 3.2 della presente decisione.

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

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17 luglio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto