

**DELIBERA n. 29/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA “IL PIANO” / H3G S.P.A.  
(GU14 n. 858/11)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

VISTA 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*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito “Regolamento”);

VISTA l’istanza del 10 agosto 2011 (prot. n. 42185) con la quale lo Studio “Il piano”, rappresentato dall’avv. Davide Ruocco, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A.;

VISTA la nota del 23 settembre 2011 (prot. n. 48477), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 29 novembre 2011;

UDITO il solo operatore nel corso della predetta udienza;

VISTA la memoria trasmessa dall'utente in data 30 novembre 2011 (prot. n. 67126) che, sebbene tardiva, è meritevole di valutazione in virtù della sua pertinenza con le circostanze oggetto dell'istanza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

L'istante ha lamentato, nei confronti della società H3G S.p.A., la fatturazione di consumi anomali, relativamente alla propria utenza n. 3476600xxx,.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. l'istante è titolare della numerazione predetta, sulla quale erano attivati servizi voce e dati;

2. in data 15 ottobre 2010 l'operatore emetteva la fattura n. 1083605993 addebitando la cifra di euro 490,43 per navigazione internet effettuata da un paese extraeuropeo e la somma di euro 47,15 per traffico dati effettuato dall'estero;

3. il 5 novembre 2010, ovvero due giorni dopo aver ricevuto la fattura *de qua*, l'utente contestava con nota scritta il traffico in roaming richiedendone il dettaglio;

4. H3G, tuttavia, si limitava solo ad inviare un sollecito di pagamento in data 3 dicembre 2011, cui l'utente replicava con una nuova nota (in data 7 dicembre 2010) con la quale insisteva nella contestazione del traffico in roaming, informando nel contempo l'operatore di aver provveduto al pagamento della fattura n. 1083605993 per la parte non in contestazione e di aver avviato una procedura di conciliazione innanzi al Corecom Liguria;

5. in data 10 dicembre 2010, poi, H3G sospendeva i servizi sull'utenza intestata allo Studio "Il piano", costringendo l'utente (che aveva bisogno del servizio per ragioni professionali) a cambiare operatore effettuando la portabilità con la Vodafone Omnitel N.V.;

6. H3G provvedeva quindi ad addebitare all'utente euro 274,62 per recesso anticipato e proponeva all'utente di pagare la somma forfettaria di euro 300,00 per la chiusura bonaria della controversia.

Tutto ciò premesso l'istante chiede: *i*) lo storno delle voci di fatturazione relative al traffico in roaming; *ii*) il risarcimento dei danni.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza, si è limitata a confermare di aver proposto all'utente un'offerta transattiva come sopra formulata.

### **II. Motivi della decisione.**

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

Preliminarmente occorre chiarire che la richiesta sub ii) non sarà oggetto di trattazione in quanto tanto la quantificazione quanto la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione della controversia, “*ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*”, come previsto espressamente dall’articolo 19, comma 4, del Regolamento, con esclusione dunque di qualunque richiesta di risarcimento dei danni patiti.

In merito allo storno delle somme ritenute ingiustificate, si osserva quanto segue.

#### I. Il traffico in roaming internazionale.

Per quanto concerne il traffico in roaming in oggetto di cui alla richiesta sub i), va osservato che l’utente ha contestato di aver effettuato il traffico addebitato. In caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, di traffico anomalo (incluso quello in roaming internazionale), l’operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l’utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati. In giurisprudenza è, infatti, ormai pacifico che l’emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l’entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste, quindi, in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). L’operatore, inoltre, nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall’utente deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario, rimane fermo il diritto dell’utente al rimborso/storno. L’operatore, tuttavia può – perlomeno parzialmente – escludere la propria responsabilità dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sia sotto il profilo della protezione della rete che sotto quello, contrattuale e normativo, di avviso all’utente per traffico anomalo o di attivazione dei servizi di blocco. Ne consegue che, in assenza, il rischio di traffico anomalo e di furto di traffico rimangono a carico dell’operatore.

Ciò basterebbe, dunque, a dichiarare quanto addebitato, relativamente al traffico anomalo contestato dall’utente nel caso di specie, come non dovuto. Tuttavia, la particolarità del traffico in roaming suggerisce a questa Autorità di soffermarsi anche sulla specifica disciplina del roaming internazionale. In merito, il Regolamento CE n. 544/2009 ha introdotto nel Regolamento CE n. 717/2007 norme volte a migliorare la trasparenza delle condizioni tariffarie dei servizi di dati in *roaming*, anche al fine di

porre rimedio al fenomeno delle fatture esorbitanti. Più in dettaglio, l'articolo 6 bis, al comma 1, prevede l'obbligo per il fornitore del paese d'origine, a far data dal luglio 2009, di tenere informati costantemente i propri clienti in merito alle tariffe applicate per i servizi di dati in roaming UE non solo al momento della conclusione del contratto, ma anche per tutta la durata del rapporto. Ciò al fine di rendere i clienti consapevoli delle *“conseguenze economiche di tale uso”*, e consentire loro *“di controllare e contenere la spesa legata ai servizi di dati in roaming”*. Se del caso, il fornitore deve informare i propri clienti *“su base regolare”* del rischio di connessioni in roaming incontrollate. Al comma 3 del medesimo articolo è altresì prevista l'introduzione di un limite standard di spesa o altro limite a scelta discrezionale dell'abbonato; al raggiungimento dell'80 per cento della soglia fissata, il fornitore di servizi è tenuto a dare adeguata comunicazione all'abbonato e, in caso di mancata risposta di quest'ultimo, all'interruzione dell'erogazione del servizio. Sulla scia di tale intervento l'Autorità ha adottato la delibera n. 326/10/CONS dell'1 luglio 2010, contenente misure volte a garantire maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità e mezzi più efficaci per il controllo della spesa, predisponendo l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa. In particolare, l'articolo 2 della predetta delibera stabilisce l'obbligo per gli operatori mobili, per l'ipotesi di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci – quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale – che segnalino il raggiungimento di un determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore (70 per cento, 90 per cento, etc...). Ove il cliente abbia intermente esaurito il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) l'operatore deve poi senz'altro far cessare il collegamento dati, senza ulteriori addebiti o oneri per il cliente.

La delibera in parola fissa la data del 31 dicembre 2010 come termine ultimo per l'adeguamento degli operatori alle nuove misure di tutela dell'utenza da essa introdotte. Le regole da ultimo esposte non sarebbero quindi applicabili, *ratione temporis*, alla fattispecie controversa. Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell'accadimento dei fatti che hanno dato luogo alla controversia, ossia il 1° settembre 2010, già contemplava delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e imponeva degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte.

In via generale, sul piano normativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo 4 agosto 2005, n. 205, recante il *“Codice del consumo”*, annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello *“ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità”* nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge 2 aprile 2007, n. 40 (meglio nota come *“legge Bersani”*), ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore. Con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi *“telefonici, televisivi e di servizi internet”*, l'articolo 1, nel tentativo di *“favorire la concorrenza e la trasparenza delle tariffe, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio”*, al comma 2 ha

stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica *“deve evidenziare tutte le voci che compongono l’offerta”*. Ma anche a livello regolamentare esistevano però delle prescrizioni che sono utili ad un corretto inquadramento della vicenda. La delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra le altre cose, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Tali informazioni devono essere rese disponibili dall’operatore attraverso i normali strumenti a disposizione per la pubblicazione delle condizioni di accesso ed uso dei propri servizi (pubblicazione delle carte di servizio presso i punti vendita, siti web, etc.), e devono essere fornite prima della sottoscrizione del contratto. Le disposizioni relative al contenuto minimo delle informazioni da mettere a disposizione degli utenti trovano giustificazione, oltre che nella norma di cui all’articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nella necessità di garantire all’utente la confrontabilità delle offerte sul mercato, per orientare le proprie scelte in maniera consapevole. Con la delibera n. 96/07/CONS l’Autorità ha poi attuato le disposizioni della *“legge Bersani”* sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, ulteriormente rafforzando le misure preventive a tutela degli utenti con l’imposizione dell’obbligo di formulare condizioni economiche trasparenti idonee ad evidenziare tutte le voci che compongono l’effettivo costo del traffico telefonico. Ad esempio, l’articolo 4, lettera b) della predetta delibera prevede che, nel caso di tariffazione omnicomprensiva, debbano essere indicati *“il prezzo dell’offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti”*. Ancora, la delibera n. 126/07/CONS ha introdotto misure a tutela dell’utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi di comunicazione elettronica sia su rete fissa che su rete mobile e agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato, in attuazione di quanto disposto all’articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259. La delibera, all’articolo 3, comma 6, prevede, nel caso di opzioni o promozioni offerte, sia pure solo flat, che *“a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, (che) 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”*.

Specifiche disposizioni vigono da tempo anche nella specifica materia del controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall’uso del servizio oggetto del contratto e, benché non direttamente applicabili alla corrente vicenda concreta, rilevano comunque ai fini della completa ricostruzione del quadro normativo di riferimento. In particolare, l’articolo 60 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 prevede che *“Le imprese designate (per il servizio universale) soggette agli obblighi previsti dagli articoli 54, 55, 57 e 59, comma 2, forniscono le prestazioni e i servizi specifici di cui all’allegato n. 4, parte A, di modo che gli abbonati possano sorvegliare e controllare le proprie spese ed evitare una cessazione*

*ingiustificata del servizio*". Ancora, sul punto, l'articolo 6, comma 1, Allegato A, della delibera 179/03/CSP prevede che: *"Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto"*. Il medesimo articolo, al comma 2, lascia impregiudicato il diritto dell'operatore di adottare rimedi contrattuali in autotutela in caso di traffico anomalo prevedendo che: *"E' fatta salva la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela in caso di traffico anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, quali l'avviso dell'abbonato o l'invio di fatture anticipate rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione"*.

Tutte le disposizioni esposte, volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche; dall'altro, a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto in via generale previsto dal Codice civile in materia di contratti. Restano pertanto comunque fermi i principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del Codice civile rispettivamente in materia di correttezza e buona fede nella esecuzione del contratto, principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1176, con particolare rigore. L'art. 1176, comma 2, del Codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni. Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto *"si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico"* (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli *"inderogabili doveri di solidarietà sociale"* tutelati dall'articolo 2 della Costituzione e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Sul punto, cfr. Cass. n. 18947/2005). Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, ed in particolare di quelle relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, si deve osservare che l'operatore professionale, nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante,

tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, quale quella business, è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Considerata la qualifica professionale dei soggetti che forniscono servizi di comunicazione mobili e personali di trasmissione dati in roaming internazionale e la natura dell'attività da loro esercitata, si ritiene che, già prima dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui alla delibera 326/10/CONS, al fine di considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale, occorresse il rispetto delle seguenti condizioni: 1. innanzitutto, una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell'operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.) e delle tipologie di utenza (utente professionale o non professionale); 2. in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest'ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un "uso normale" e ragionevole del servizio, l'adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo; a titolo esemplificativo, giova evidenziare che alcuni operatori mobili mettono a disposizione degli utenti, nelle ipotesi di modalità di tariffazione correlate al volume di dati scambiati, misure e/o strumenti che consentano all'utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading; 3. in 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'invio di una adeguata informazione all'utente in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità.

In conclusione, sebbene la delibera n. 326/10/CONS non fosse ancora applicabile all'epoca dei fatti in contestazione, ove risulti che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall'utente, rimborsate. In simili circostanze, infatti, considerata anche la diligenza qualificata da esso attesa in virtù di quanto sopra evidenziato, deve concludersi per la mancata osservanza da parte di questi del principio basilare della buona fede nella esecuzione del contratto.

Applicando i principi sopra enunciati al caso di specie, quindi, questa Autorità ritiene di disporre lo storno della somma complessiva di euro 537,58 addebitata da H3G S.p.A. a titolo di traffico in roaming internazionale.

II. Le penali e/o costi per recesso anticipato.

In merito al recesso anticipato dal contratto, si osserva che l'operatore, in udienza, ha dichiarato che la somma di euro 274,62 era stata addebitata a titolo di "canone e costi relativi a recesso anticipato". Ebbene, la legge 2 aprile 2007, n. 40, prevede, all'articolo 3, che il recesso dal contratto possa essere effettuato "*senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore*"; ciò significa che, in caso di recesso, possono essere addebitate all'utente le sole spese vive per la chiusura tecnico-amministrativa del contratto. Tuttavia, nel caso di specie risulta che l'utente è stato costretto a cambiare operatore a causa di una gestione non corretta da parte dell'operatore che, fatturando somme non dovute a titolo di roaming internazionale, a fronte dei mancati pagamenti ha sospeso l'utenza. L'utente, quindi, ha esercitato un recesso con portabilità per sottrarsi alla sospensione dell'utenza e continuare ad utilizzare i servizi associati alla numerazione 3476600xxx. Non ritenendosi, pertanto, che H3G abbia diritto a somme a titolo di penali e/o costi per recesso anticipato, si ordina il loro storno in quota parte dalla somma di euro 274,62.

RITENUTO che la richiesta di importi a titolo di roaming internazionale sull'utenza n. 3476600xxx non sia dovuta, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta allo storno dei relativi importi (per un totale di euro 537,58);

RITENUTO, altresì, non dovuto l'addebito di penali e/o costi per recesso anticipato sull'utenza n. 3476600xxx, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta allo storno dei relativi importi in quota parte dalla somma di euro 274,62;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha presenziato personalmente all'udienza di conciliazione presso il Corecom Liguria ma non ha presenziato all'udienza innanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. In accoglimento dell'istanza dello Studio "Il piano", la società H3G S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante, mediante storno degli importi insoluti allo stato pendenti costituiti da:
  - i. euro 537,58 (cinquecentotrentasette/58) per roaming internazionale illegittimo;

ii. la quota parte dalla somma di euro 274,62, addebitata a titolo di penali e/o costi per recesso anticipato dal contratto;

iii. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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

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'articolo 19, comma 3, del Regolamento, 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.

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola