

DELIBERA N. 30/10/CIR

Definizione della controversia  
Manta/ H3G S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 maggio 2010;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 15 luglio 2009 (Prot. n. 1454/09), con la quale il sig. Manta 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. (qui di seguito "H3G");

VISTA la nota dell'1 ottobre 2009 (Prot. n. 75814/09), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 19 novembre 2009;

UDITA la Società H3G nell'udienza del 19 novembre 2009;

UDITA in audioconferenza la parte istante nella suddetta udienza;

VISTA la richiesta di integrazione istruttoria formulata dalla Direzione nel corso della suddetta udienza ai sensi dell'art. 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. Manta, intestatario dell'utenza mobile n. xxxx, contesta la legittimità delle operazioni di rimodulazione tariffaria e di messa in scadenza del credito da autoricarica poste in essere dall'operatore H3G, rispettivamente, nei mesi di settembre e di dicembre 2007.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento, è emerso che:

i. l'istante, titolare di un contratto di telefonia mobile con l'operatore H3G avente ad oggetto l'utenza n. xxxx, nel 2005 aderiva ad un piano tariffario ("Super Tua Più") che consentiva l'accumulo di credito da autoricarica senza limiti temporali di utilizzazione o di accumulo del credito, ed era altresì privo di qualsivoglia tetto massimo relativamente agli importi potenzialmente accantonabili dai clienti;

ii. in occasione della ben nota vicenda della rimodulazione tariffaria di svariate offerte commerciali, annunciata dal gestore con un sms del luglio 2007 e divenuta efficace a partire dal 1° settembre 2007, che investiva anche l'utenza del sig. Manta, questi, con reclamo dell'agosto 2007, contestava la legittimità dell'operazione e ingiungeva al gestore telefonico di non procedere alla preannunciate modifiche tariffarie, ma tale segnalazione restava priva di riscontro;

iii. successivamente, la società H3G S.p.A., con un sms del 5 ottobre 2007, comunicava a parte della clientela aderente al summenzionato piano tariffario – incluso il sig. Manta - che il credito maturato mediante autoricarica sarebbe scaduto il 31 dicembre dello stesso anno.

A fronte di tale *modus operandi* del gestore, l'istante, all'esito di un tentativo di conciliazione non andato a buon fine, si è rivolto a questa Autorità lamentando il mancato rispetto della normativa di settore da parte dell'operatore e formulando le richieste di seguito riportate: i) il ripristino del piano tariffario originario "Super Tua Più"; ii) la restituzione, mediante accredito sulla propria utenza, del credito residuo maturato con meccanismi di autoricarica pari ad euro 2.600,46, messo in scadenza in data 31.12.2007; iii) la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, ricevuto dall'operatore in data 20 agosto 2007; iv) la corresponsione di un rimborso per le spese di procedura.

La società H3G S.p.A., nel corso dell'udienza del 19 novembre 2009, ha giustificato puntualmente il proprio operato, così argomentando:

i. riguardo alla rimodulazione tariffaria, ha precisato che *“il piano tariffario “Super tua Più” risulta ad oggi correttamente attivo sull’utenza del cliente. Con la rimodulazione del 1° Settembre 2007, il piano “Super tua Più” ha subito alcune modifiche tariffarie delle quali H3G, in seguito al Decreto Bersani (D.L. 07/07), ha dato comunicazione tramite l’invio di sms nelle seguenti date: dal 26 al 28 Febbraio 2007; dal 2 al 3 Marzo 2007; dall’8 al 9 Marzo 2007 e dal 12 al 13 Marzo 2007.”*

ii. Con riferimento all’operazione di scadenza del credito, H3G ha evidenziato che la Legge n. 40 del 2007 ha introdotto la netta distinzione tra credito telefonico, acquistato dal cliente (che non ha scadenza) e credito telefonico non acquistato, frutto di promozioni, bonus o di meccanismi di autoricarica che può, invece, avere scadenza. La definizione consentirebbe, pertanto, di individuare in modo trasparente e non equivoco l’esatto importo di cui il cliente può ottenere il rimborso in caso di recesso/disattivazione o di richiesta di portabilità del numero e cioè il solo credito “acquistato” con esclusione del credito derivante dai meccanismi di autoricarica.

Sulla scorta di tali motivazioni, il gestore, pur ritenendo infondata la pretesa del cliente, ha offerto, in ottica conciliativa, l’erogazione della metà del credito autoricaricato (pari ad euro 1.300) in credito non convertibile in denaro, ma tale proposta non è stata accettata dall’istante. La Direzione, pertanto, ai fini di integrazione e completamento dell’istruttoria, ha richiesto al gestore di produrre le tabelle riepilogative attestanti i volumi mensili di bonus di autoricarica accumulati dall’istante messi in scadenza in data 31 dicembre 2007, ma tale richiesta è stata disattesa.

## **2. Motivi della decisione**

Da un’attenta analisi di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, emerge che la valutazione della fattispecie in esame è incentrata su due distinte problematiche, riguardanti: a) l’operazione della rimodulazione di alcuni piani tariffari posta in essere dal gestore telefonico nell’estate 2007; b) l’iniziativa della messa in scadenza del credito da autoricarica maturato entro il 31.12.2006.

Dagli esiti dell’istruttoria è emerso che, mentre la rimodulazione di vari piani tariffari ha interessato la totalità dei loro sottoscrittori, rientrando dunque nell’ambito della disciplina delle modifiche alle condizioni contrattuali di cui all’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l’operazione della messa in scadenza di una parte dell’autoricarica maturata con il piano “Super Tua Più” ha, invece, riguardato una percentuale marginale del numero dei sottoscrittori di detto piano e, pur avendo in sostanza integrato una modifica delle condizioni del piano stesso, è più che altro da ricondurre alla disciplina contrattuale ed alla esecuzione del singolo rapporto utente/gestore.

Per quanto riguarda la prima questione, la doglianza dell’utente appare priva di fondamento atteso che nel *modus procedendi* del gestore non sono ravvisabili violazioni a quanto disposto in tema di trasparenza dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche. A supporto di tale assunto, si consideri che sugli adempimenti relativi alla specifica vicenda relativa alle rimodulazioni tariffarie dell’estate 2007 questa Autorità

è già intervenuta con la delibera n. 649/07/CONS di archiviazione “*per insussistenza della violazione*” dell’art. 70, comma 4, CCE.

Per quanto concerne, invece, la problematica inerente alla messa in scadenza del credito da autoricarica, si consideri che, al tempo della costituzione del rapporto contrattuale, nessuna clausola indicava limitazioni circa l’utilizzazione del credito residuo accumulato, né lo differenziava in alcun modo rispetto a quello frutto di versamento diretto di somme di denaro a favore del gestore.

A ciò si aggiunga che per arginare il fenomeno lamentato dal gestore, concernente la maturazione di somme ingenti da parte degli utenti attraverso l’utilizzo improprio del meccanismo dell’autoricarica, la disciplina contrattuale, prevedendo apposite forme di autotutela, avrebbe consentito all’operatore stesso di disporre rimedi quali la sospensione dei servizi ovvero la risoluzione del contratto per usi anomali o a scopo di lucro, conformemente a quanto disposto dall’art. 18 e dall’art. 20 delle Condizioni Generali di contratto. Non può trascurarsi, pertanto, la circostanza che la società H3G S.p.A., pur potendo, non ha attivato quelle misure che le avrebbero permesso di tutelarsi per tempo senza far sorgere equivoci né aspettative di sorta rispetto ad un comportamento della clientela indubbiamente anomalo, che però era già oggettivamente riscontrabile da tempo.

Sotto altro profilo, poi, si deve aggiungere che l’assenza originaria, nel piano Super Tua Più, di qualsivoglia tetto massimo o limite per l’autoricarica e la recente previsione di tetti di autoricarica (quali quelli di 5.000 euro con scadenza al 31.12.2011, richiamati dall’utente), che ancora permettono l’accumulo di somme rilevanti, rappresentano un indice della volontà originaria del gestore di consentire l’accumulo di credito da autoricarica a misura consistente. Tali caratteristiche hanno reso tali piani tariffari particolarmente “appetibili” per una parte di clientela, consentendo al gestore di realizzare una campagna di acquisto clienti evidentemente vantaggiosa.

Si deve, quindi, ritenere che il comportamento tenuto dal gestore, che avrebbe dovuto essere improntato a diligenza e perizia qualificate per evitare il verificarsi di situazioni quali quella in esame, è stato per contro lungamente connotato da inerzia, per poi manifestarsi con una soluzione che appare ingiustificata e sproporzionata, qual è quella del netto rifiuto di restituire l’intero ammontare del credito generato da meccanismi di autoricarica.

In effetti, la situazione che potrebbe concretizzarsi a seguito dell’operazione sarebbe la seguente: la società H3G S.p.A., dopo aver tratto tutto il possibile vantaggio dallo svolgimento del rapporto, beneficiando del traffico generato dal cliente in particolare sotto il profilo della remunerazione per la terminazione del traffico in entrata, con il disconoscimento del credito da autoricarica finirebbe col riservare a sé tutti i vantaggi del contratto, liberandosi dei correlativi oneri.

Fermo quanto sopra, elemento dirimente ai fini della soluzione del caso di specie è la valutazione della condotta del sig. Manta al fine di stabilire se lo stesso abbia fatto un utilizzo del servizio telefonico pienamente conforme al regolamento contrattuale ed alla causa del contratto di abbonamento telefonico, che dovrebbe identificarsi in uno scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo.

Se è vero, infatti, che le decisioni del gestore relative alle soglie di autoricarica, o ad altre offerte che invogliano al consumo, possono essere sindacate per valutare eventuali carenze di trasparenza nelle collegate condizioni sull'utilizzo tecnico/economico dei servizi, non può seriamente ritenersi che la mancanza di un tetto massimo di autoricarica mensile nella prima formula del piano tariffario Super Tua Più equivalesse a legittimare qualsiasi forma di uso (o abuso) dell'utenza telefonica, a prescindere dalla naturale funzione economico-sociale del contratto, che consiste nello scambio tra un servizio di comunicazione interpersonale ed un corrispettivo, e non nell'autoricarica. Una simile affermazione, infatti, negherebbe i principi generali applicabili ai casi civili, in pratica presupponendo che l'assenza di un idoneo controllo legittimi qualsiasi comportamento.

Da ciò deriva anche l'ulteriore, evidente, considerazione che, in ogni caso, anche la previsione di un tetto in ipotesi elevato, per sua stessa definizione e natura, non implica affatto la necessità del suo costante raggiungimento da parte degli utenti in violazione delle più elementari regole di buona fede nella esecuzione del contratto, in ossequio a quanto prescritto dal combinato disposto degli artt. 1337, 1175 e 1375 del c.c.. L'obbligo di attenersi al rispetto della buona fede, fondato sul dovere di solidarietà di cui all'art. 2 della Costituzione, impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, anche a prescindere dagli specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*. In via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, *“la buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà 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”* (ex pluribus, Cass., 11.01.2006, n. 264).

Nel caso in esame, tra l'altro, l'utente Manta aveva anche aderito ad obblighi contrattuali che ponevano limiti espressi: l'art. 12, comma 3, delle Condizioni Generali applicabili, infatti, stabiliva che *“Il cliente si impegna a non utilizzare o far utilizzare, direttamente o indirettamente, i servizi per scopo di lucro, anche indiretto”*, mentre i successivi articoli 18 e 20 implicavano un divieto più generico di *“ogni altro caso di uso improprio o illegittimo del servizio”*, prevedendo la facoltà del gestore di sospendere o risolvere il contratto.

Pure il messaggio pubblicitario originariamente diffuso, tra l'altro, implicava chiaramente un uso bidirezionale dell'utenza, naturalmente anche solo potenziale. La locuzione *“parlare praticamente gratis”* utilizzata dal gestore, infatti, presupponeva con tutta evidenza un'attività di traffico in uscita, tant'è che la promessa di gratuità fu giudicata ingannevole dall'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (provvedimento n. 16010 del 27 settembre 2006) anche perché vi erano una serie di

oneri che riducevano “notevolmente la possibilità per il cliente di riuscire a compensare il costo del traffico in uscita con quello in entrata” (per esempio lo scatto alla risposta). Non vi è dunque alcuno spazio per ritenere che il piano tariffario, per quanto contraddistinto da un'accattivante logica di autoricarica, potesse essere usato come strumento di accumulo di denaro tramite la sola ricezione ininterrotta di traffico voce o dati.

Alla luce di tali affermazioni, pertanto, ed in applicazione delle norme contrattuali citate, è necessario valutare se nel periodo di riferimento vi siano stati episodi di utilizzo del servizio da parte dell'utente non conforme alla causa dell'accordo sottoscritto, vale a dire alla sua funzione economico-sociale, secondo un'interpretazione di buona fede dell'offerta commerciale nel suo complesso, così come pubblicizzata dal gestore.

Da ciò deriva che l'istante può avere diritto esclusivamente al riconoscimento di un importo di credito che sia compatibile con il regolamento pattizio e con l'economia del relativo contratto, improntati ad un canone di “uso normale” e ragionevole dei servizi.

Nella definizione concreta di questo canone, l'Autorità è tenuta peraltro a valutare i peculiari equilibri economici propri dello specifico rapporto in tutta la complessità dei loro risvolti, non circoscrivendoli ai soli elementi formali e tecnici della fattispecie, secondo un parametro di giustizia sostanziale del caso concreto.

Rileva, allora, al di là delle abitudini nell'uso dei servizi descritte dall'utente, sopra riassunte, il contegno dell'operatore successivo alla stipula, che – come già illustrato – non ha per lungo tempo azionato le clausole pattizie che gli avrebbero permesso di tutelarsi, lasciando che l'istante accumulasse credito anche ingente (ed anzi prevedendo nei successivi Piani Tariffari limiti di autoricarica mensile decisamente elevati, con ciò evidentemente permettendo l'insorgenza di un'aspettativa per l'utente). Sotto quest'ultimo profilo, inoltre, importa ricordare il canone del Codice civile di cui all'art. 1370, che impone di risolvere a carico del contraente che predispose le Condizioni Generali di Contratto le ambiguità del loro testo, ivi compresa, nel caso specifico, quella connessa al richiamo del solo generico divieto di perseguire uno scopo di lucro, privo di qualsivoglia riferimento a soglie massime di utilizzazione e a scadenze predeterminate.

Nella specifica vicenda, pertanto, il parametro da applicare ai fini di una concreta ed equa determinazione dell'ammontare del credito da autoricarica da corrispondere all'utente risiede nella valutazione del contratto alla stregua del suo uso normale del servizio da parte del cliente medio residenziale del servizio telefonico, avuto riguardo alla naturale destinazione di quest'ultimo, consistente nella comunicazione interpersonale e non nell'autoricarica.

Si tratta di un criterio che, oltre ad essere usualmente adoperato per valutare la consistenza delle condotte di abuso del diritto (*ex multiis*, Cass., sez. III, 15.04.2004, n. 7169; 18.6.1991, n. 6896), è suggerito dalle stesse condizioni generali di contratto, le quali, in diverse disposizioni, lo considerano quale parametro al quale si ancorano alcune conseguenze contrattuali.

Come già anticipato, inoltre, l'art. 12.3 delle condizioni generali di contratto vieta al cliente di utilizzare il servizio per scopo di lucro, anche indiretto. Non può che ridursi, di conseguenza, l'importo che può essergli riconosciuto, nella misura in cui esso è stato il frutto di una condotta eccedente le soglie compatibili con il regolamento pattizio e con l'economia del relativo contratto.

Nella fattispecie in oggetto, deve rilevarsi che, sulla base di un'attenta valutazione e disamina delle informazioni rese dalle parti, deve escludersi il denunciato utilizzo del servizio "in modalità non adeguata ad un uso normale dell'utenza telefonica", che avrebbe giustificato, anche nei confronti del sig. Manta, secondo la ricostruzione della società telefonica, l'operazione di "messa in scadenza" del credito autoricaricato. Gli importi di autoricarica accumulati dall'istante, infatti, sono stati maturati in un periodo abbastanza lungo e risultano decisamente non significativi ai fini del preteso uso anomalo dell'utenza, se rapportati alle logiche di autoricarica applicate (0,04 euro per ogni sms ricevuto off net e 0,010 euro per ogni minuto di traffico ricevuto off net), nel senso che gli stessi equivalgono alla ricezione di una quantità di traffico o dati compatibile con un uso normale e ragionevole dell'utenza.

A supporto dell'assunto che si sta sostenendo, si consideri che, nel caso di specie, il criterio dell'uso normale del diritto, conformemente ai parametri già utilizzati da questa Autorità nella delibera n. 11/09/CIR, può essere individuato, per l'utenza interessata dall'operazione di messa in scadenza del credito, in 6 ore giornaliere di traffico in sola ricezione, pari ad euro 1.080,00 di autoricarica mensile.

Tanto, in considerazione:

i. delle caratteristiche specifiche dell'offerta, contraddistinta da una logica di autoricarica molto accattivante per gli utenti che certamente invogliava alla ricezione, pur senza prevedere limiti mensili;

ii. del fatto che l'utenza in ricezione era unica;

iii. del fatto che, in ogni caso, qualsiasi utente, durante la vita quotidiana, compie attività molteplici ed ulteriori rispetto all'utilizzo dei servizi di comunicazione interpersonale;

iv. della ragionevolezza della presunzione di più pause giornaliere nell'uso dei servizi, di cui una notturna di perlomeno 7 ore.

Per applicare la soglia di 1.080,00 euro di autoricarica mensile al caso specifico, sarebbe necessaria una verifica (tramite le tabelle fornite dal gestore) volta ad individuare quali siano i mesi del periodo in contestazione in cui tale soglia sia stata superata, così da calcolare l'eccedenza accumulata in maniera non conforme al regolamento contrattuale, che dovrebbe essere sottratta dal totale del credito disponibile al 31.12.2007.

Nel caso di specie, tuttavia, considerato che il gestore non ha fornito le tabelle riepilogative dei bonus di autoricarica, disattendendo le richieste di integrazione istruttoria formulate da questa Direzione, non è possibile accertare l'ammontare del credito autoricaricato mensilmente in eccedenza. Tuttavia, conformemente agli orientamenti espressi precedentemente da questa Autorità in casi analoghi, applicando la suddetta soglia di 1.080,00 euro mensili, emerge con evidenza che, nel periodo in contestazione, tale soglia non è stata superata dal sig. Manta, considerato che

l'ammontare complessivo di credito autoricaricato, pari ad euro 2.600,46, è stato accumulato dall'istante a partire dal 2005 e, quindi, nel corso di un periodo certamente superiore ad un mese. Non si ravvisa dunque la prova del lamentato scopo di lucro nell'utilizzo del servizio da parte dell'utente.

Alla luce di tali affermazioni, pertanto, ed in applicazione delle norme contrattuali citate, si ritiene che, nel periodo in contestazione, l'utilizzo del servizio sia stato conforme alla causa dell'accordo sottoscritto, vale a dire alla sua funzione economico-sociale, secondo un'interpretazione di buona fede dell'offerta commerciale nel suo complesso, così come pubblicizzata dal gestore.

Da ciò deriva che la domanda di restituzione del credito da autoricarica formulata dall'utente deve trovare pieno accoglimento.

Per quanto concerne, da ultimo, la doglianza dell'istante sulla mancata risposta al reclamo ricevuto dall'operatore in data 20 agosto 2009, deve evidenziarsi che in merito la società H3G S.p.A. non ha fornito alcuna allegazione probatoria al fine di dimostrare una corretta e regolare gestione dell'utente, limitandosi a sostenere, nel corso dell'udienza, che risulterebbe un contattato telefonico con l'utente in data 21 agosto 2009.

A riguardo, rileva il disposto dell'art. 8, comma 4, e dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, oltre che dell'art. 25, commi 1 e 2, delle Condizioni generali di contratto, secondo cui la risposta al reclamo deve essere motivata e fornita al massimo entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Ne consegue che il sig. Manta ha diritto ad un indennizzo per la mancata risposta ricevuta, per il cui calcolo il parametro da utilizzare è quello ordinario della Carta dei Servizi di H3G (6 euro *pro die*), da moltiplicare per n. 579 giorni intercorrenti tra il 4 ottobre 2007 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta al reclamo ricevuto il 20 agosto 2007 ) e il 6 maggio 2009, data dell'udienza di conciliazione, nel corso della quale l'utente poté infine interloquire con il gestore sul suo specifico caso.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda proposta dal sig. Manta sia da accogliere, con affermazione del diritto dello stesso alla restituzione, sotto forma di bonus di traffico non monetizzabile, dell'intero ammontare del credito derivante da autoricarica, non utilizzato alla data del 31 dicembre 2007;

CONSIDERATO che tale importo del credito da autoricarica dovrà essere accreditato sull'utenza xxxx o su altra utenza intestata all'istante, attiva con la società H3G S.p.A.;

RILEVATO, altresì, che la società H3G S.p.A. non ha prodotto idonea documentazione probatoria attestante la corretta e regolare gestione del reclamo dell'utente e che pertanto sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo;

RITENUTO che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi, in quanto questi ultimi

violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 100,00, ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, considerato che l'istante ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza;

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. La società H3G S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Manta in data 15 luglio 2009, è tenuta:

i. ad accreditare sull'utenza n. xxxx o su altra utenza intestata all'istante, attiva con il gestore, la somma di euro 2.600,46, sotto forma di bonus di traffico non monetizzabile, corrispondente all'ammontare del credito da autoricarica non utilizzato dall'utente e posto in scadenza alla data del 31.12.2007;

ii. a corrispondere all'utente la somma di euro 3.474,00, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 agosto 2007, computato secondo i parametri esposti in motivazione;

iii. euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. 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'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.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 maggio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola