

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera numero 073 /2012

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 28 novembre 2012

OGGETTO

Definizione della controversia Freeway Service/H3G S.p.A..

COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	
X	
X	

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

IL COMITATO

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" e, 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 legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "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";

VISTA l'istanza presentata dalla Freeway Service di Ciofi (agli atti con prot. n. VC/7039/10) con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.A. (di seguito, per brevità, "H3G");

VISTA la nota prot. n. VC/7929/10, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota prot. n. VC/8710/11, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 27 gennaio 2011;

UDITA la parte ricorrente nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente ha lamentato, nei confronti della società H3G S.p.A., la fatturazione di consumi anomali, relativamente alla propria utenza n.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

1. in data 15 gennaio 2010 l'operatore emetteva la fattura n. 1080028347 addebitando un importo elevato per traffico dati mai effettuato in *roaming*; la medesima situazione si ripresentava con la fattura

successiva del 15 febbraio 2010 n. 1080393613;

2. per tale ragione si premurava, quindi, di controllare le fatture precedenti riscontrando che anche sulla fattura emessa il 15 dicembre 2009 n. 983436353 era stato addebitato un importo per traffico dati non effettuato.

Esperito negativamente il tentativo di conciliazione, la ricorrente presentava, quindi, istanza di definizione della controversia chiedendo: i) il rimborso della fattura n. n. 983436353 di data 15 dicembre 2009 per la parte riguardante il *roaming* non effettuato; ii) lo storno delle fatture n. 1080028347 di data 15 gennaio 2010 e n. 1080393613 di data 15 febbraio 2010 per il totale dell'importo del traffico in *roaming*.

Si costituiva, quindi, la società H3G S.p.A. formulando, in rito, eccezione di inammissibilità dell'istanza per carenza dei requisiti di cui all'articolo 14, comma 2, e articolo 7, comma 1, Delibera AGCOM 173/07/CONS (per aver la ricorrente indicato correttamente la sede legale dell'Operatore) e, nel merito, confermando la legittimità degli addebiti, richiamati nelle fatture anzidette, e relativi al copioso traffico dati prodotto dall'utenza *de qua* in *roaming* internazionale e, come tale, non rientrante nella soglie contrattualmente previste ma oggetto di tariffazione a consumo (trattatasi, nella specie, di un piano tariffario "*Tre.Dati*" che contemplava un canone mensile pari a € 15,00, Iva esclusa, a fronte di una soglia di traffico dati mensile pari a 5 Gigabyte sotto esclusiva copertura "*3Italia*").

Nel corso dell'udienza, la Tre, nel richiamarsi integralmente a quanto dedotto in memoria, proponeva, *pro bono pacis*, lo storno di circa due terzi della somma in contestazione rimanendo a carico della ricorrente l'importo finale di € 1.000,00. Nel termine di 7 giorni successivi, la ricorrente comunicava per iscritto la volontà di non accettare la proposta transattiva formulata dall'Operatore convenuto.

II. Motivi della decisione

II.a In rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile dovendosi, in ogni caso, ritenere sanata l'eccezione di inammissibilità sia dalla costituzione al procedimento di definizione e dalla effettiva partecipazione alla successiva udienza di discussione della controversia.

II.b Nel merito

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 della 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 - accogliendo le istanze della ricorrente - di disporre lo storno della somme complessive addebitate da H3G S.p.A. a titolo di traffico in *roaming* per un totale complessivo di € 2.842,12 nonché lo storno e il rimborso della somma di € 255,98 addebitata per le medesime ragioni;

RITENUTO che la richiesta di importi a titolo di *roaming* internazionale sull'utenza n. non sia dovuta, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta allo storno dei relativi importi (per un totale di € 3.098,10);

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 € 100,00;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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;

VISTA la nota prot. VC/8693/12, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Commissario delegato Avv. Paolo Panontin;

DELIBERA

1. In accoglimento dell'istanza della Freeway Service di Ciofi C., 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. € 3.098,10 (tremilanovantotto/10) per *roaming* internazionale illegittimo, di cui € 255,98 (duecentocinquanta/98) da rimborsare con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino alla scadenza del termine regolamentare per la definizione da parte del Corecom FVG.

2. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dal ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera AGCom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società H3G S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

