



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 19/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] H3G S.P.A.

L'anno duemilaquattordici, il giorno ventitré del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 24 SETTEMBRE 2013 Prot. n. 9515/C del 25.09.2013
contro
H3G s.p.a.

DELIBERA N. 19 del 23 luglio 2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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’art. 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

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

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell’AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 179/03/CSP, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 24 settembre 2013 acquisita in data 25 settembre 2013 al Prot. n. 9515/C nei confronti di H3G S.p.a.;

VISTA la nota del 05.11.2013, Prot. 10947/C, inviata a mezzo fax alla parte istante e alla H3G S.p.a. con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a comparire all'udienza di discussione per il giorno 23.12.2013 e a produrre memorie, nonché successivo termine per controdeduzioni;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 23.12.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.156/2013 del 23.12.2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

In data 24. 09. 2013, il sig. [REDACTED] titolare dell'utenza mobile n. [REDACTED], presentava istanza di definizione acquisita al prot. n. 9515/C, assumendo, nei propri scritti difensivi, di non aver potuto ricevere ed effettuare telefonate, nonché navigare su Internet, nel Comune di [REDACTED] e che tali servizi non erano stati disponibili nemmeno in roaming. Ciò dal 30.06.2013 al 03.07.2013, data in cui risultava possibile effettuare telefonate in roaming ma non anche usufruire del servizio Internet. Deduceva inoltre la persistenza del disservizio alla data di presentazione dell'istanza (24.09.2013), nonostante i reclami formulati e nonostante il disservizio venisse segnalato agli operatori dei call center e venisse aperta pratica con assegnazione del n. 10744007.

Chiedeva quindi la corresponsione di indennizzo per sospensione/interruzione dei servizi di telefonia mobile ed Internet in mancanza di preavviso e/o della necessaria informativa, per tutta la durata del disservizio e cioè dal 30.06.2013 al dì di presentazione dell'istanza di definizione, la corresponsione di indennizzo per mancata risposta ai reclami, il rimborso delle spese sostenute per reclamare il disservizio e per continuare a mantenere contatti lavorativi e personali per il tempo del disservizio, oltre le spese di procedura.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 20.12.2013, comparivano, per la parte istante, la dott.ssa [REDACTED] nonché per la H3G S.p.a. interveniva l'avv. [REDACTED]. Si evidenzia che in data 02.12.2012, la stessa società faceva pervenire memoria difensiva acquisita al Protocollo al n. 11964/C, nella quale, con riferimento all'istanza de qua, rilevava l'improcedibilità della stessa ex art. 2, comma I allegato A Delibera 173/07/CONS, per avere già erogato, in data 15.07.2013, sull'utenza prepagata in contestazione, l'indennizzo automatico previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi. Rilevava altresì il gestore di aver reso edotto l'istante di quanto innanzi, ex art. 1335 c.c., avendogli trasmesso, alla residenza dichiarata, memoria ex art. 5 e 21 della Delibera 173/07/CONS a mezzo racc.ta A.R., non ritirata dal destinatario e restituita al mittente per compiuta giacenza. Dichiarava quindi di non avere altro da offrire né per i fatti lamentati, né a titolo di mancato riscontro ai reclami, non provati dall'utente, né per ristoro di spese di procedura, concludendo con richiesta di archiviazione.

Il sig. [redacted], a sua volta, nella memoria difensiva depositata nel suo interesse, deduceva l'assenza di cause di improcedibilità per essere stato l'indennizzo corrisposto al sol fine di strumentalizzare le previsioni di cui art. 2, comma I allegato A Delibera 173/07/CONS. Rilevava altresì che il disservizio costituiva "fatto notorio" e che la H3G s.p.a. nulla aveva provato circa la durata del disservizio. Concludeva quindi formulando richiesta di integrale accoglimento delle richieste formulate.

All'udienza del 23.12.2013 summenzionata, la H3G S.p.a., come sopra rappresentata, si riportava alle memorie depositate, offrendo, a titolo meramente conciliativo, l'indennizzo di € 200,00.

L'istante, come sopra rappresentato, rilevava che la proposta formulata dalla Società non poteva ritenersi conforme a quanto previsto dai regolamenti AgCom 173/07/CONS nonché alle linee guida in materia di risoluzione delle controversie. Si riportava quindi integralmente alle proprie memorie, insistendo per l'accoglimento delle richieste ivi formulate.

Alla stessa udienza del 23.12.2013, il Responsabile del procedimento tratteneva la questione in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Sulla preliminare eccezione di improcedibilità dell'istanza di definizione

Deduce il Gestore l'improcedibilità dell'istanza di definizione a mente dell'art. 2, comma I, Allegato A Delibera 173/07/CONS, per avere erogato, sull'utenza in contestazione, l'indennizzo automatico di € 10,00 previsto dall'art. 24 Carta dei Servizi.

Orbene, l'eccezione sollevata dall'operatore risulta priva di fondamento e perciò la stessa deve essere rigettata.

Anzitutto, l'art. 2, comma I, allegato A Delibera 173/07/CONS definisce l'ambito di applicazione delle disposizioni di cui al regolamento in materia di indennizzi, chiarendo che "le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima della instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi". La norma richiamata, definisce, quindi, sostanzialmente, il *quomodo* dell'indennizzo, limitandosi a stabilire i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie, ma nulla statuisce circa l'*an* dell'istanza di definizione e meno che mai tipizza eventuali cause di improcedibilità della stessa.

Inoltre, ove, per *inconcessum*, si volesse accedere all'interpretazione fornita dal Gestore della richiamata disposizione, l'eccezione di improcedibilità deve essere comunque rigettata, considerato che l'indennizzo previsto dall'art. 24 della Carta delle Garanzie H3G s.p.a. presuppone sempre e comunque una richiesta di indennizzo da parte del Cliente, che, nella fattispecie, non vi è stata, e della quale, anzi, vi è prova di rifiuto da parte dello stesso, come dimostrato dal mancato ritiro e riconsegna al mittente della nota racc.ta del 15.07.2013 a mezzo della quale il gestore ha reso edotto il Cliente della erogazione dell'indennizzo.

Né, infine, quest'ultimo può essere valutato alla stregua di un indennizzo automatico che consentirebbe di superare la condizione prevista dall'art.24 della Carta, ossia la richiesta dell'utente, perché l'indennizzo automatico è previsto per le diverse fattispecie di "ritardo di attivazione del servizio base ovvero in caso di indebita sospensione o cessazione del Servizio", laddove invece, nella fattispecie di che trattasi – come pure palesato dalla misura dell'indennizzo erogato, pari ad € 10,00, - sarebbe stato

riconosciuta dall'operatore l' "irregolare funzionamento dei servizi base", per i quali, si ripete, non è previsto, giusta il disposto dell'art. 24, l'indennizzo automatico.

Per il complesso quindi delle esposte motivazioni, l'eccezione preliminare deve essere in toto rigettata.

Sulla mancata copertura della rete

Nella fattispecie, l'utente ha lamentato l'assenza di copertura della rete "3", nella zona di residenza, senza alcun preavviso da parte dell'operatore, stigmatizzando pure il contegno da questi assunto nella gestione del reclamo.

Il Gestore, d'altro canto, ha eccepito preliminarmente l'improcedibilità dell'istanza, nonché, nel merito, deduce che l'istante non documenta alcun reclamo solo assertivamente inoltrato.

Quanto al verificarsi del "disservizio" per cui è controversia, l'utente rileva che lo stesso costituisce fatto notorio, che ha interessato tutti i clienti della società convenuta trovatisi, per residenza o per motivi di lavoro, nel comune di ~~.....~~ nel periodo considerato.

La società convenuta, relativamente al disservizio, e come già detto, eccepisce la mancata documentazione di qualsivoglia reclamo.

Orbene, va preliminarmente evidenziato che il contratto stipulato tra le parti è indubbiamente un contratto di somministrazione, per cui "una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose "(art. 1559 c.c.).

Nella specie, e più in particolare, occorre considerare che nei contratti di fonia mobile, non è specificato il luogo ove la prestazione deve essere eseguita, a differenza di quanto accade nei contratti di telefonia fissa, nei quali la prestazione deve essere eseguita in un luogo ben determinato e ciò in quanto i servizi di telefonia mobile possono essere fruiti in qualsiasi parte del territorio nazionale ed anche all'estero.

Riguardo alla prova, poi, vige il principio di cui l'art. 2697 (Onere della prova), in base al quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" e "chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda".

Più in particolare, in tema di contratti telefonici, le questioni relative all'onere della prova sono pacificamente risolte in tal senso: "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento" (Cass. Civ. n.2387/04).

Nella fattispecie, l'utente ha dedotto l'inadempimento del gestore adducendo il fatto notorio, e a fronte di tale allegazione, la società convenuta - pur ribadendo, in rito, l'improcedibilità dell'istanza, e, nel merito, la sua inammissibilità per mancanza di reclamo - ha versato in atti della documentazione dalla quale si può desumere un parziale riconoscimento del disservizio, pur circoscritto ad un lasso di tempo ben determinato.

Ed invero, in allegato alla memoria difensiva, la H3G ha prodotto memoria ex artt. 5 e 21 della Delibera 173/07/CONS nella quale testualmente si legge: "*quanto al periodo (dal 30 giugno al 3 luglio u.s.) per il quale l'utente lamenta una irregolare copertura, 3 segnala di aver subito un guasto tecnico che ha ridotto la performance in rete, senza tuttavia escluderla del tutto, come risulta dal tabulato del traffico prodotto nelle giornate de quibus, che si è disposti ad inviare dietro espressa richiesta di codesto spettabile Corecom*".

Affermazioni, quelle che precedono, di cui vi è anche riscontro nelle allegazioni dell'istante, che deduce un disservizio totale a far data dal 30.06.2013 sino alla serata del 03.07.2013.

Pertanto, dal complesso degli elementi innanzi richiamati, sulla scorta di quanto risulta allegato e provato, si può ritenere che la richiesta di indennizzo formulata dall'istante possa trovare accoglimento per il periodo in cui vi è prova del disservizio, o *rectius*, per il periodo in cui non vi è prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, ossia nel periodo compreso tra il 30.06.2013 al 3.7.2013.

Conforta la riferita ricostruzione la dichiarata disponibilità del Gestore a fornire i tabulati di traffico prodotto nelle giornate de quibus e, ancorchè relativamente alla ricostruzione della vicenda contrattuale l'istante abbia eccepito, in capo al gestore, la mancata prova della ricostruzione dei fatti e della durata del disservizio, deve rilevarsi che, in proposito, sulle parti incombe un generale obbligo di verità delle dichiarazioni rese e dei dati esibiti nel corso del procedimento e che affermazioni non veritiere e/o attestazioni mendaci, qualora accertate, sono penalmente rilevanti e, per ciò stesso, sanzionabili dall'autorità giudiziaria competente. Tanto premesso, questo Comitato riconosce idoneità probatoria ai documenti esibiti dall'operatore per i fatti e i dati in essi riportati, considerato che gli stessi non risultano confutati da alcuna valida prova di segno contrario.

Ed invero, l'istante nulla adduce al fine di far ritenere una durata del disservizio più ampia di quella temporaneamente circoscritta dall'operatore al periodo compreso tra il 30.06.2013 ed il 03.07.2013, a cagione del guasto tecnico riconosciuto.

A tal proposito l'istante ancorerebbe la prova del perdurante disservizio al fatto notorio, per avere il disservizio "interessato tutti i clienti della società odierna convenuta che si trovavano, per residenza o per motivi di lavoro, nel comune di [redacted] nel periodo considerato".

Tuttavia l'istante, ad eccezione del reclamo pure assertivamente inoltrato al quale avrebbe fatto seguito l'apertura pratica da parte dell'operatore recante il n. [redacted] ha genericamente sostenuto di aver elevato reclami a fronte di un disservizio alla propria utenza telefonica a suo dire ancora in essere alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione, senza però nulla provare; incombe invece sull'utente l'onere di inoltrare, con qualsiasi mezzo e con ogni canale messo a sua disposizione dall'operatore, segnalazioni e reclami perché solo l'assolvimento di tale onere fa scaturire in capo all'operatore l'obbligo di attivarsi tempestivamente per la risoluzione del problema segnalato, entro i termini stabiliti dalla propria Carta dei Servizi e dalle CGA, con conseguente obbligo di corrispondere l'indennizzo per i casi di ritardo.

Si ribadisce, che, mentre con riferimento al periodo compreso tra il 30.06.2013 ed il 3.7.2013 può ritenersi, *iuxta alligata et probata*, che un reclamo da parte dell'istante vi è stato, che a detto reclamo ha fatto seguito l'apertura pratica recante il n. [redacted], e che tale segnalazione è esitata nell'erogazione in data 15.07.2013 da parte dell'operatore dell'indennizzo di € 10,00, non altrettanto può dirsi per il periodo successivo, per il quale è mancata qualsivoglia segnalazione di reclamo da parte dell'istante, il quale non è andato oltre la mera allegazione del fatto notorio.

Ciò stante, per le motivazioni su esposte, mentre può ravvisarsi una responsabilità per inadempimento contrattuale a carico dell'operatore nel periodo compreso tra il 30.06.2013 ed il 3.7.2013, nessuna responsabilità può ravvisarsi per il periodo successivo. Ragione per cui questo Comitato ritiene di poter accogliere la domanda di indennizzo formulata dall'utente limitatamente al periodo compreso tra il 30.06.2013 ed il 03.07.2013, concludendo invece per il rigetto della domanda da questi formulata per il periodo successivo.

La liquidazione del quantum debeatur, superata la preliminare eccezione di improcedibilità dell'istanza di definizione per le ragioni sopra esposte, consente di riconoscere, ai sensi dell'art. 4, allegato A delibera n. 731/11/CONS, in favore dell'utente, un indennizzo pari ad € 7,50 per n. 4 giorni (dal 30.6.2013 al 3.7.201) di sospensione/interruzione del servizio di telefonia, quindi pari ad € 30,00 e analogo indennizzo pari ad € 7,50 per n.4 giorni di sospensione/interruzione dei servizi Internet, quindi pari ad € 30,00, per un totale complessivo di **€ 60,00**.

Mancata risposta ai reclami

Stabilisce l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, che: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

L'utente richiede la corresponsione di indennizzi per mancata risposta ai reclami. Il Gestore deduce che l'utente non documenta alcun reclamo assertivamente inoltrato.

Agli atti risulta acquisita, sulla scorta del materiale documentale prodotto dalla H3G s.p.a., la prova del reclamo al quale avrebbe fatto seguito l'erogazione dell'indennizzo automatico in data 15.07.2013.

L'erogazione dell'indennizzo da parte dell'operatore di € 10,00, pur con i correttivi innanzi detti, e la comunicazione di questo a mezzo racc.ta A.R. in data 15.07.2013 all'indirizzo dell'istante, integrano gli estremi della "risposta al reclamo" da parte dell'operatore, tra l'altro fornita nei termini di cui all'art. 23 della Carta delle garanzie di H3G.

Relativamente dunque al reclamo conseguente al disservizio avutosi tra il 30.06.2013 ed il 03.07.2013 si ritiene di non dover riconoscere all'istante nulla a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avendo la H3G s.p.a. fornito prova, anche per *facta concludentia*, di aver dato risposta al reclamo.

Invece, con riferimento ai non meglio precisati reclami addotti dall'istante a far data dal di di insorgenza del disservizio ad di di presentazione dell'istanza di definizione, considerato che dall'incartamento non si rinviene altra prova dei reclami addotti, la richiesta di indennizzo formulata per mancata risposta da parte dell'operatore deve essere rigettata.

Sulla richiesta di rimborso delle spese sostenute per reclamare il disservizio e per mantenere contatti lavorativi e personali

Considerato che ex art 19 della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia tra un operatore ed un utente può avere ad oggetto esclusivamente il rimborso e/o storno di somme non dovute o la corresponsione di indennizzi, le differenti richieste formulate dall'istante, a prescindere dal nomen juris utilizzato, devono ritenersi inammissibili. Ove difatti le stesse disvelino una richiesta di risarcimento danni, non è in potere di questo Comitato procedere al loro accertamento e liquidazione, essendo tale competenza deferita all'Autorità giudiziaria ordinaria. Ove invece le stesse richieste siano state dall'utente formulate a titolo di ristoro del pregiudizio subito, tale richiesta è da ritenersi assorbita dalla liquidazione degli indennizzi, come innanzi operata.

Conforta la suddetta interpretazione il fatto che l'utente, pur avendo formulato autonoma richiesta di rimborso delle spese sostenute per reclamare il disservizio, nulla ha dedotto o prodotto con la conseguenza che deve concludersi per la declaratoria di inammissibilità e/o comunque di rigetto delle stessa.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto "*(...) del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Alla luce di ciò, considerato il comportamento complessivo tenuto dalle parti, che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, ma che anche la Società ha partecipato e depositato memorie e documentazione, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si

riconoscono al sig. [redacted] anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura, che stimasi equo liquidare nella misura di € 100,00.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata ad unanimità di voti

DELIBERA

1. in accoglimento dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 25 SETTEMBRE 2013 Prot. n. 9515/C

l'operatore H3G S.P.A. è tenuto a corrispondere all'utente le seguenti somme:

- € 60,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento;
- € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS ss.mm.ii.

La somma totale di € 160,00 dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted] da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, da inviare all'indirizzo in [redacted].
E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

H3G S.p.A. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)

Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Gli esperti giuridici redattori: