



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 30 del 13 giugno 2012

OGGETTO	Definizione della controversia XXXXX contro H3G XXX
----------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Simonetta Silvestri

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri

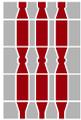


Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXXXXX contro H3G XXX

- VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;
- 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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;
- VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito Regolamento);
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “Approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;
- VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di



Comitato regionale per le comunicazioni

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA l'istanza del 14 febbraio 2011, corredata della documentazione ivi elencata, pervenuta in data 17 febbraio 2011, - con la quale la società XXXX, per il tramite del suo rappresentante, ha richiesto al CO.RE.COM. Umbria di definire la controversia in essere con la società H3G XXX

VISTA la nota dell'8 marzo 2011 prot. n. 725 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento di definizione della controversia convocandole contestualmente per la relativa udienza di discussione, fissata in data 25 maggio 2011;

VISTA la nota difensiva della società H3G XXXX. pervenuta in data 7 aprile 2011;

UDITE le parti nel corso della suddetta udienza di discussione della controversia, tenutasi in data 25 maggio 2011, nel corso della quale le parti hanno richiesto l'assegnazione di un ulteriore termine di venti giorni per verificare la possibilità di raggiungere un accordo transattivo;

CONSIDERATO che le parti non hanno comunicato l'avvenuto raggiungimento di un accordo transattivo, si procede alla definizione della controversia *de qua*;

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

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

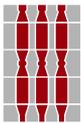
1. L'istante, titolare di due utenze mobili, XXXXXXXX e XXXXXXXX, contesta gli importi addebitati a titolo di traffico dati effettuato in roaming per il periodo intercorrente tra il 13 agosto 2010 e il 26 agosto 2010 e le modalità con cui è avvenuta l'interruzione del servizio con riferimento all'utenza n. XXXXXXXX, mentre in relazione all'utenza n. XXXXXXXX, egli lamenta l'addebito di somme a fronte di servizi mai richiesti.

In particolare, nell'istanza di definizione della controversia si riferisce quanto segue:

a) i soci della società XXXXX, utilizzatori delle utenze XXXXX e XXXXXX, a seguito di un viaggio all'estero in Paesi non facenti parte dell'Unione Europea, si accorgevano, in data 29 agosto 2010, dell'avvenuta sospensione, a far data dal 27 agosto 2010, dell'utenza n. XXXXXXXX ;

b) l'istante rileva come detta sospensione sia stata disposta senza alcun preavviso, tant'è che gli utilizzatori di dette numerazioni hanno avuto contezza di ciò soltanto a seguito di una verifica effettuata sulla funzionalità delle linee in data 29 agosto 2010;

c) soltanto a seguito della presentazione di un reclamo da parte degli utilizzatori delle numerazioni *de quibus*, la società H3G XXX . (di seguito anche la "Società") provvedeva a contattare la società XXXXX., mediante chiamata al numero ancora attivo, ossia il n. XXXXXXXX



Comitato regionale per le comunicazioni

per renderla edotta delle ragioni che avevano determinato la sospensione dell'utenza n. XXXXXXXX, ossia la registrazione sulla linea n. XXXXXXXX di traffico anomalo, informandola contestualmente che la riattivazione sarebbe avvenuta soltanto a fronte del pagamento immediato dell'importo fatturato, pari complessivamente ad euro 1.300;

d) l'istante lamenta inoltre la mancata informazione da parte della Società circa i costi derivanti dal traffico dati all'estero, non essendo essi specificati nel profilo tariffario;

e) con riferimento poi all'utenza n. XXXXXXXX l'istante contesta gli addebiti riferibili a taluni servizi – quali i “contenuti-gplanet” e “sms televoto/premium” – asseritamente mai richiesti.

Sulla base di quanto rappresentato, l'istante, esperito inutilmente il tentativo di conciliazione, si è rivolto al Co.re.com Umbria per sentire accogliere le seguenti richieste:

1) lo storno di tutte le somme fatturate sulle due numerazioni intestate alla xxxxxxx, a decorrere dal mese di agosto 2010 - quando cioè è iniziato il disservizio - e sino alla riattivazione del n. XXXXXXXX;

2) la riattivazione dell'utenza con n. XXXXXXXX;

3) il rimborso delle somme addebitate sull'utenza n. XXXXXXXX a fronte di servizi mai richiesti dalla XXXXXX .;

4) il risarcimento dei danni.

Successivamente, tuttavia, l'istante ha inviato un'ulteriore nota con la quale ha richiesto la riattivazione della sola utenza n. XXXXXXXX.

1.2 La società H3G XXXX., dal canto suo, rappresenta quanto segue:

a) con riferimento alla sospensione dell'utenza n. XXXXXXXX, la Società ha eccepito di averla legittimamente disposta in data 27 agosto 2010, avendo stessa registrato il superamento da parte di detta utenza, nel periodo intercorrente tra il 13 e il 27 agosto 2010, del cosiddetto “*Credit limit*”, ossia quella soglia di traffico virtuale, calcola e commisurata al traffico medio pregresso prodotto dalla medesima utenza, entro la quale H3G XXXXX. consente al cliente di effettuare traffico (voce, dati, sms...); superato tale limite il traffico viene considerato “anomalo” e il gestore ha la facoltà di richiedere un versamento di anticipo sul traffico e generato e di effettuare una sospensione cautelativa;

b) la Società ha quindi riferito di non aver riscontrato, a seguito dell'effettuazione di verifiche interne, alcuna anomalia, e di aver provveduto quindi a fatturare il traffico conformemente ai costi indicati nel piano tariffario previsto per i servizi fruiti;

c) essa ha quindi provveduto a contattare l'istante comunicando la correttezza del traffico generato e la legittimità degli addebiti, proponendo la riattivazione dell'utenza a fronte della corresponsione di un anticipo sul traffico generato, che però quest'ultimo si è rifiutato di versare;



Comitato regionale per le comunicazioni

d) con riferimento alla trasparenza informativa circa le condizioni economiche applicate, la Società ha affermato che, nel prospetto tariffario collegabile al piano "B.mail900", era chiarito dettagliati i costi e specificamente indicato che essi si riferivano alle sole connessioni effettuate sotto copertura Tre, mentre per ciò che concerne il traffico da effettuarsi eventualmente sotto la rete di operatori esteri, l'istante avrebbe potuto reperire tutte le informazioni relative ai costi sul sito della Società;

e) la società ha poi evidenziato che l'utente ha avuto certamente contezza della circostanza che stava navigando sotto rete estera dal momento che ogni terminale evidenzia sul display il nominativo dell'operatore estero alla cui rete radiomobile l'utenza è in quel momento agganciata;

f) per quanto concerne poi la contestazione concernente l'addebito di importi riferentesi a servizi non richiesti, la Società ha evidenziato che essa si limita a fatturare servizi erogati da società terze con le quali gli utenti intrattengono rapporti e dai quali essi, quindi, si dichiara estranea.

g) ad ogni modo la Società riferisce che dalle verifiche effettuate dal dipartimento tecnico risulta che l'istante ha attivato diversi servizi in abbonamento (servizi denominati "Game Planet", "Vip club" e "Sfondi e Suonerie Neomobile" e produce le schermate relative all'attivazione del servizio "Vip Club" e "Game Planet".

h) per quanto riguarda la permanenza della sospensione dell'utenza n. XXXXXXXX e la successiva sospensione dell'utenza n. XXXXXXXX, la Società ha riferito che, in base alle condizioni generali di contratto, essa può ben disporre la sospensione del servizio nel caso in cui il cliente abbia delle esposizioni debitorie nei confronti della stessa e che essa è tenuta a riattivare i servizi entro le 24 ore successive all'accertamento dell'avvenuto pagamento dei corrispettivi dovuti dal cliente, giustificando quindi la permanenza della sospensione delle suddette utenze con la circostanza del mancato pagamento da parte dell'utente di quanto dovuto, ammontante complessivamente ad euro 2.957,86.

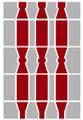
i) con riferimento poi la richiesta dell'istante della liquidazione dei danni conseguenti alla condotta della Società, quest'ultima eccepisce l'incompetenza del Co.re.com a liquidare i danni.

l) da ultimo, la Società formula una proposta transattiva nei termini di seguito indicati:

- riattivazione delle due utenze sospese;

- lo storno di euro 1.449,30 dell'attuale insoluto, fermo restando il pagamento da parte dell'istante del restante insoluto.

Sulla base di quanto rappresentato, la società H3G XXXX. respinge gli addebiti di responsabilità e chiede il rigetto della domanda dell'istante.



Comitato regionale per le comunicazioni

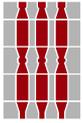
2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1. In via preliminare appare opportuno evidenziare che la questione oggetto di disamina rientra nel noto fenomeno del cosiddetto “bill shock”, ossia di addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell’utente. Sul tema, al fine di arginare detto fenomeno, si sono di recente susseguiti rilevanti interventi normativi, sia in ambito comunitario (cfr. il regolamento Ce n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il regolamento Ce n. 544/2009, del 18 giugno 2009), sia in ambito nazionale (cfr. la delibera n. 326/10/CONS). Va però subito precisato che le regole introdotte con le normative poc’anzi richiamate non sono applicabili, *ratione temporis*, alla fattispecie controversa, essendosi i fatti *de quibus* verificatisi nell’agosto 2010. Tuttavia, il quadro normativo e regolamentare vigente al momento dell’accadimento dei fatti che hanno dato luogo alla controversia 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 n. 206/2005, 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 (c.d. “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*”.

In ambito regolamentare la delibera n. 179/03/CSP, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ha prescritto, tra l’altro, il contenuto minimo delle informazioni che gli operatori devono fornire nella prestazione di servizi di telecomunicazione. Tali indicazioni 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 citate prescrizioni trovano fondamento, oltre che nell’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 del decreto legge “Bersani” sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, rafforzando ulteriormente le misure preventive, a tutela degli utenti, introducendo una serie di obblighi idonei a garantire una

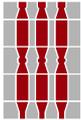


Comitato regionale per le comunicazioni

maggiore trasparenza tariffaria. Ad esempio, l'articolo 4, lett. 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”*. Ed 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 ed agevolare la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato. La predetta delibera, all'articolo 3, comma 6, prevede, nel caso di opzioni o promozioni offerte *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 in materia di controllo della spesa, al fine di consentire agli utenti di verificare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. In particolare 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”*.

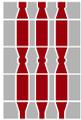
Tutte le disposizioni esposte volte, da un canto, a garantire il corretto funzionamento del mercato nello specifico settore delle comunicazioni elettroniche e dall'altro a tutelare gli utenti dal compimento di scelte inconsapevoli con la previsione di specifici obblighi di trasparenza in capo agli operatori, integrano quanto già previsto in via generale dal codice civile in materia di contratti. Restano, pertanto, 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 di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L'articolo 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



Comitato regionale per le comunicazioni

Cassazione, il principio di 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»* (Cass., n. 5240/2004; *ex plurimis*, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità 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 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; quindi, deve considerarsi 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. Ne discende che 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 deve ritenersi che, già prima dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui alla delibera 326/10/CONS - come del resto chiarito dall'atto di indirizzo adottato dell'Autorità con delibera n. 75/10/CIR - 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.); 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; 3) in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in



Comitato regionale per le comunicazioni

termini di tempo o di volume, l'invio di una adeguata informazione all'utente in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità.

Ebbene, tornando ad esaminare il caso di specie, deve rilevarsi in primo luogo che la società H3G XXXXX. non ha dimostrato di avere informato l'utente circa i costi connessi alla connessione ad internet in roaming, al di fuori della copertura Tre. Difatti, dalla lettura del profilo tariffario sottoscritto dall'istante "B.mail900", allegato alla memoria difensiva della società, non risulta che l'utente sia stato informato sui costi derivanti dalla connessione ad internet effettuata al di fuori della copertura Tre, limitandosi detto profilo a dettagliare soltanto i costi derivanti dalla connessione sotto copertura Tre. La possibilità per l'utente, cui fa riferimento la Società, di individuare agevolmente i costi connessi alla navigazione al di fuori della copertura Tre, consultando il sito della Società, non appare idonea a compensare la carenza informativa risultante dal profilo tariffario quando non accompagnata come, nel caso di specie, quanto meno da un richiamo espresso nel profilo tariffario ad essi.

Ancora, la condotta della Società risulta censurabile sotto altro profilo, ossia quello concernente la mancata predisposizione di sistemi in grado di segnalare all'utente l'effettuazione di traffico dati al di fuori della promozione sottoscritta.

Al riguardo, deve rilevarsi che la Società, avendo riscontrato sulla utenza *de qua* del traffico anomalo, avrebbe dovuto, in aggiunta alla misura cautelativa da essa spontaneamente adottata, avvertire l'utente della circostanza che esso stava navigando al di fuori della copertura Tre e che ciò avrebbe comportato l'applicazione di un costo differente da quello rientrante nel pacchetto sottoscritto, tanto più considerando che di detta circostanza non era stata fornita un'adeguata informazione nella fase antecedente del rapporto contrattuale; ciò, di contro, non risulta in alcun modo provato dalla Società la quale si è limitata ad asserire che ogni terminale evidenzia sul display il nominativo dell'operatore estero alla cui rete radiomobile l'utenza è in quel momento agganciata.

In conclusione si evidenzia che, dalla documentazione in atti, non risulta che la Società si sia premurata di informare l'utente della suddetta circostanza, limitandosi, all'avvenuto raggiungimento di certa una soglia di traffico - invero troppo elevata rispetto al profilo di consumo dell'utente - a sospendere l'utenza senza, tra l'altro, preavvisare l'utente dell'imminente sospensione.

Pertanto, deve ritenersi la condotta della Società censurabile, sotto il profilo della mancata adozione di misure di *alert* idonee ad evitare il verificarsi del fenomeno del cosiddetto *bill shock*, ciò per tutto quanto sopra rappresentato in ordine ai doveri sussistenti in capo ad un soggetto professionale. Si ritiene quindi di dover accogliere la richiesta dell'istante di vedere stornate (ovvero rimborsate qualora già corrisposte) le somme fatturate, a titolo di traffico dati extrasoglia, fermo



Comitato regionale per le comunicazioni

restando il pagamento da parte dell'istante delle somme addebitate rientranti nel profilo tariffario sottoscritto.

Per quanto riguarda poi la contestazione concernente gli addebiti connessi all'attivazione, sull'utenza n. XXXXXXXXX, di servizi non richiesti, si evidenzia che, pur volendo prendere in considerazione i rilievi della Società circa l'estraneità della stessa dal rapporto tra il fornitore del contenuto e l'utente, essa è tenuta, in base a quanto disposto all'articolo 5, comma 4, della delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS, a disattivare immediatamente i servizi a sovrapprezzo in abbonamento e ad interrompere i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta dell'utente. Ne consegue l'illegittimità di tutte le somme addebitate dalla Società successivamente alla prima contestazione presentata dall'istante circa l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti somme che, pertanto, dovranno essere stornate, ovvero, qualora già corrisposte, rimborsate. Per quanto concerne la richiesta di riattivazione dell'utenza n. XXXXXXXXX, essa appare meritevole di accoglimento atteso che, lo storno da parte della Società delle somme fatturate extrasoglia e il pagamento da parte dell'istante del restante insoluto, fanno venir meno i motivi che attualmente giustificano il perdurare della sospensione.

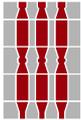
Per quanto riguarda la ulteriore richiesta dell'istante concernente il risarcimento dei danni si fa presente che ai sensi del 4° e 5° comma dell'art. 19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Co.re.com, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, fermo restando il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

DELIBERA

1) in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 14 febbraio 2011 dalla società XXXX., la società H3G XXXX., in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuta a:

- stornare, ovvero rimborsare qualora già corrisposte, le somme fatturate a titolo di traffico dati extrasoglia per tutto il periodo oggetto di contestazione, previo ricalcolo delle fatture a cura della stessa Società;
- stornare, ovvero rimborsare qualora già corrisposte, le somme addebitate dalla Società successivamente alla prima contestazione presentata dall'istante circa l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti;
- riattivare l'utenza n. XXXXXXXXX;
- corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto



Comitato regionale per le comunicazioni

adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 13 giugno 2012

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)