



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 28 del 26/7/2011

Oggetto: Definizione della controversia: ..... c/ H3G S.p.A.

L'anno 2011 addì 26 del mese di luglio, nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Giuseppe Giacobuzzo	Presidente	X	
Anna Montefalcone	Vice presidente	X	
Riccardo Carapellese	Vice presidente	X	
Giuseppe Scarcia	componente	X	
Laura Santa Zavatta	componente	X	

Assiste alla seduta il direttore del Co.Re.Com., Dott. Domenico Giotta.

### IL COMITATO

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)";

Visto l'art 50, commi 1 e 2 lettera c) dello Statuto della regione Puglia;

Visto l'Accordo quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea dei Consigli regionali e delle Province autonome che individua i principi generali concernenti l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e prefigura il contenuto delle singole convenzioni tra la stessa Autorità e gli Organismi competenti come individuati dalle leggi regionali;

Vista la convenzione sottoscritta in data 21 novembre 2006 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia;

Vista la Delibera n. 666/06/CONS con cui l'Autorità, sciogliendo la riserva sulla fase sperimentale delle deleghe ed esaurendo la stessa fase sperimentale, ha sancito il passaggio al regime ordinario nell'esercizio delle funzioni delegate;

Rilevato che con atto n. 01 del 12 gennaio 2009 avente ad oggetto: "Accordo Quadro del 4 dicembre 2008 tra 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" il Co.Re.Com. Puglia ha deliberato la propria adesione all'attribuzione di ulteriori funzioni delegate" ed ha avviato il processo per la sottoscrizione della convenzione;

Vista la convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia con cui, tra l'altro, si disciplinano i rapporti tra i soggetti firmatari, si individuano le ulteriori materie oggetto della delega;

*Handwritten signature and initials*



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Interno per le Garanzie nella  
Comunicazione

Visto il regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla Delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS).

Vista la determinazione del Segretario Generale n. 34 del 12 ottobre 2009 avente ad oggetto: "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Puglia (CORICOM). Attribuzione incarichi direzione uffici;

Vista la documentazione in atti e la proposta del funzionario responsabile dell'istruttoria, avv. Maria Zingaro;

### Premesso che:

- con istanza GU14 (prot. n. 20100012332) il sig. \_\_\_\_\_ nella sua qualità di legale rappresentante della società \_\_\_\_\_ titolare del contratto avente codice cliente \_\_\_\_\_ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società H3G S.p.a.;
  - con nota prot. 20110001117, questo Ufficio comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 della delibera AGCOM 173/07/CONS e successive modifiche, l'avvio di un procedimento amministrativo finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitandole a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 28.04.2010 e concedendo alle stesse termini per il deposito di memorie e/o documenti e per eventuali repliche;
  - il gestore per il tramite del suo legale avv. \_\_\_\_\_ si provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 14.2.2011 con la quale chiedeva il rigetto di tutte le istanze proposte e contestualmente, formulava proposta di bonario componimento della vicenda;
  - l'utente, per il tramite del suo legale, \_\_\_\_\_ si provvedeva ad inviare una memoria difensiva datata 12.2.2011 con la quale ricostruiva i fatti oggetto della presente controversia e si riportava alle richieste di cui all'atto introduttivo.
  - all'udienza del 24.2.2011, fissata ai sensi dell'art. 16 dell'allegato A alla delibera 173/07/CONS, comparivano entrambe le parti;
  - stante la necessità di procedere ad un ulteriore approfondimento istruttorio, questo Ufficio, con nota mail recante prot. n. 20110006799 del 26.4.2011, invitava l'utente a produrre, nel termine di 11 gg dalla ricezione della stessa, ulteriore documentazione; tale richiesta veniva riscontrata dall'utente, mediante l'invio della documentazione richiesta in data 29.4.2011;
- Considerato quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

In data 14.4.2008 l'utente sottoscriveva il piano tariffario denominato "B.easy" che prevedeva la fornitura di Usim associate a videofonini. Contestualmente alla sottoscrizione del contratto, chiedeva anche la portabilità di due utenze n. 338/3864287 e n. 333/9981873 dal gestore Tim ad H3G.

L'utente lamenta in primo luogo l'invio di tre video terminali associati ad altrettante Usim e, in secondo luogo, la mancata portabilità delle suindicate utenze mobili.

Il gestore, a seguito dell'attivazione del contratto, procedeva anche con la relativa fatturazione; le prime tre fatture, risultano tutte saldate avendo l'utente scelto come modalità di pagamento l'addebito in conto corrente.

Stante il perdurare della situazione di stallo in materia di portabilità delle utenze, l'istante si rivolgeva ad una associazione a difesa dei consumatori la quale provvedeva ad inviare nota a.r. di reclamo; con tale nota si contestava l'invio di tre videofonini in luogo dei due richiesti, la mancata portabilità delle utenze mobili e la fatturazione ritenuta indebita.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

Con riferimento alla portabilità, in particolare, si rappresentava quanto riferito dall'operatore del servizio clienti H3G, all'uopo contattato, a detta del quale il passaggio sarebbe avvenuto solo dopo l'effettuazione di una chiamata da ciascun videofonino.

L'utente continua a ricevere fatture che, però, risultano impagate fino ad arrivare a quella di chiusura conto, contenente addebiti per penali, di complessivi €2.153,12 emessa il 15.5.2009.

Per tutti i motivi innanzi indicati, l'utente, tramite l'associazione Federconsumatori, provvedeva a presentare presso il Co.Re.Com Puglia, istanza di conciliazione che si concludeva in data 21.01.2010 con verbale di mancato accordo (verbale n. 232/2010). Successivamente, presentava a questo Co.Re.Com istanza per la definizione della controversia insorta, chiedendo un provvedimento che obbligasse il gestore H3G a dichiarare la risoluzione del contratto, a provvedere al rimborso delle somme prelevate dal conto corrente e relative alle prime tre fatture, allo storno della posizione debitoria stante l'inadempimento contrattuale; il tutto, oltre ad un indennizzo per la mancata fornitura del servizio, per omesso riscontro al reclamo, per indebita fatturazione e spese di procedura.

Entrambe le parti ritualmente depositavano memorie difensive per mezzo delle quali, l'utente confermava le richieste di cui al formulario GU14; il gestore contestava quanto *ex adverso* affermato e proponeva a fronte dello storno della fattura contenente le penali, la corresponsione da parte dell'utente del residuo insoluto pari ad €432,59.

All'udienza del 24.2.2011, si presentavano entrambe le parti.

### 2. Risultanze istruttorie

Sulla scorta della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti, nonché nel corso della audizione tenutasi in data 24.2.2011 presso la sede del Corecom Puglia, è emerso che:

a) l'avv. ..., costituito per il gestore, chiedeva di verbalizzare alcune precisazioni in merito alle doglianze avanzate dall'utente con la proposizione del formulario GU14; precisamente, ribadiva *"la genericità e quindi inammissibilità dell'istanza GU14, vizio che non può ritenersi sanato dalla produzione delle ulteriori deduzioni contenute nella memoria del 12.2.2011 che deve, pertanto, ritenersi irricevibile..."*. Eccepeva, altresì, che la predetta memoria doveva intendersi irricevibile: *"..anche per non essere stata comunicata alla controparte, come da regolamento.."*.

b) L'avv. ..., costituito per l'utente, rappresentava: *"...che l'inadempimento contrattuale è da addebitarsi esclusivamente ad H3G, sottolineando, comunque, l'impossibilità preventiva dell'utente di conoscere pedissequamente le condizioni contrattuali vista la sottoscrizione di contratti delle utenze da lui effettuata in calce a telefax assolutamente illeggibili, come rilevabile dagli atti depositati dalla stessa H3G.."* Stante il mancato accordo in sede di udienza, l'istanza veniva definita.

c) al completamento della fase istruttoria, con nota mail del 26.4.2011, il funzionario istruttore chiedeva all'utente di fornire la prova dell'invio a mezzo mail - nei termini di cui all'avviso di convocazione - della memoria difensiva e la copia del reclamo inviato dalla Federconsumatori in data 5.11.2008;

d) con nota mail del 29.4.2011, l'avv. ... inviava la documentazione richiesta ai fini dell'istruttoria.

### 3. Valutazioni in ordine al caso in esame

#### a) In ordine alla mancata portabilità.

La sottoscrizione del contratto con H3G prevedeva, oltre all'invio dei videotermini associati ad Usim tre, anche la portabilità dal gestore Tim a H3G di due utenze personali recanti n. ... e n. ...

Con l'invio dei videotermini il gestore inviava anche tre numerazioni provvisorie, con numeri ..., sulle quali, a seguito del completamento della procedura di portabilità dall'Operatore Donating Tim, sovrascrivere le numerazioni già attive in capo all'utente.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

La prima contestazione mossa dall'odierno istante e reiterata con il reclamo dell'associazione consumatori, riguarda appunto la mancata portabilità delle utenze.

L'utente riferisce che il servizio clienti H3G -all'uopo contattato- assicurava che la problematica lamentata si sarebbe risolta con l'invio di una chiamata effettuata da ciascun videofonino.

In proposito, occorre evidenziare che il gestore, unitamente alle memorie difensive, ha depositato una corposa documentazione anche riferita alla vicenda della portabilità.

In particolare, il gestore ha depositato n. 2 schermate dalle quali si evince che la richiesta di portabilità inoltrata al Donating Tim è stata rifiutata in data 16.6.2008 (su procedura avviata il 5.6.2008, inviata a OGS l'11.6.2008, rifiutata il 16.6.2008 e archiviata in data 11.9.2008). La stessa stringa ricavata dalla schermata "People Soft" prodotta dal gestore, è stata documentata per entrambe le numerazioni da portare.

Alla luce di quanto innanzi considerato, si ritiene che la mancata portabilità non è imputabile al gestore odierno convenuto.

### **b) In ordine alla difformità del contratto e al rimborso/storno delle fatture.**

Se, da un lato, non possono addebitarsi responsabilità al gestore circa la mancata portabilità, dall'altro si devono rilevare alcune anomalie in ordine al contratto sottoscritto e alla fatturazione che ne è conseguita.

L'utente lamenta l'invio di tre videoterminali e relative Usim, sostenendo al contrario di aver sottoscritto un contratto relativo a due soli terminali e Usim.

Sottolinea, altresì, la circostanza per la quale l'utente non avrebbe potuto rendersi conto preventivamente del contratto che stava concludendo, avendo apposto le proprie firme in calce a modelli telefax assolutamente illeggibili e scritti, comunque, con caratteri estremamente minuti.

In effetti, dall'esame della documentazione prodotta dal gestore, è possibile fare alcune considerazioni; sicuramente, la copia contratto non è correttamente interpretabile, stante l'invio a mezzo fax che causa una sorta di distorsione dei caratteri. Anche gli stessi dati identificativi dell'utente e le relative firme non risultano pienamente comprensivi.

Questo stato di cose, di sicuro, non ha contribuito a favorire quella trasparenza contrattuale tra gestore e utente, indispensabile ai fini di una corretta instaurazione della relazione tra le parti.

Tuttavia, corre l'obbligo di rilevare come, da una attenta, seppur faticosa, lettura del contratto si evince che i videoterminali in oggetto sono tre, due relativi al modello Momo MD e 1 modello LG.

L'invio dei videoterminali e relativi sim, anche se la portabilità non si è realizzata, ha generato comunque una fatturazione.

Delle fatture emesse, come già precisato, le prime tre sono state pagate (l'utente aveva indicato come modalità di pagamento l'addebito in conto corrente).

Le fatture emesse contengono solo ed esclusivamente addebiti per voci relative a canoni, abbonamenti e tasse di concessione governativa e non presentano alcun tipo di voce relativa a traffico o navigazione internet.

Se, infatti, la portabilità non si è mai realizzata, si può ragionevolmente sostenere che l'utente abbia continuato a generare traffico con il precedente gestore, lasciando pressoché inutilizzate le usim H3G.

A sostegno di quanto appena affermato vi è la circostanza che tutte le fatture emesse riportano importi finali pressoché identici, il che fa pensare ad un mancato utilizzo degli apparati.

Ad ogni buon conto, a seguito del blocco dell'addebito in conto, le fatture successive sono rimaste impagate fino all'emissione della fattura conclusiva di €2.153,12 relativa all'addebito di penali.

Si ritiene che l'utente abbia diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile anche se con motivazioni differenti che riguardano non tanto la mancata portabilità, che non sembra essere imputabile al gestore, quanto -piuttosto- la carenza pressoché totale di trasparenza contrattuale.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Intervento per le Comunicazioni nella  
COMUNICAZIONE

Si ritiene, infatti, che le comunicazioni rese ai clienti in ordine ai servizi di comunicazioni elettroniche, debbano essere effettuate nel rispetto di quanto normativamente previsto, secondo gli indicati standard di trasparenza.

Tanto, perché, la mancata trasparenza contrattuale configura, ancora una volta, una violazione della normativa vigente in quanto la comunicazione resa al cliente in ordine alle caratteristiche essenziali della promozione è risultata inidonea a garantire quella chiarezza e completezza informativa necessaria per poter effettuare una decisione consapevole, compromettendo il diritto di scelta dell'utente.

Utente che, probabilmente, non avrebbe sottoscritto quel pacchetto contrattuale contenente determinati servizi e apparati se gli fosse stato correttamente prefigurato.

Anche sotto quest'ultimo aspetto, l'Autorità ha più volte ribadito che l'utente ha diritto, anche in virtù degli obblighi informativi, assunti dai gestori nelle Carte dei Servizi ha diritto ad essere informato in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 delibera 179/3/CSP e del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, poiché solo in questa maniera egli vede effettivamente tutelato il diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale.

Tale carenza rileva anche sotto il profilo dell'informazione resa all'utente a seguito della mancata portabilità: l'istante, infatti, ha ricevuto dal servizio clienti informazioni contrastanti che non lo hanno di sicuro aiutato nella risoluzione del problema. Ci si riferisce, in particolare, a quanto comunicato all'utente dall'operatore H3G "a detta del quale la portabilità delle utenze sarebbe avvenuta dopo l'effettuazione di una chiamata da ciascun videofonino.

Solo con l'invio delle memorie difensive e relativi documenti, il gestore ha provato la propria estraneità alle vicende che hanno riguardato la mancata portabilità.

Con specifico riferimento alla fattura n. 981045902 emessa in data 15.4.2009 di €2.153,12 e contenente somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato, è pacifico il suo storno stante la normativa di cui al decreto Bersani e le linee guida in materia emanate dall'Agcom: il recesso, deve essere garantito senza ritardi e senza penali: gli unici addebiti ammessi sono relativi alle "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per le quali sia dimostrabile un costo pertinente sopportato dal gestore per procedere alla disattivazione dell'utenza telefonica.

L'Agcom ha precisato che: *"già dalla semplice lettura del contratto, l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo. In ogni caso l'utente non deve versare alcuna "penale" comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi degli operatori".*

Questi ultimi, pertanto, possono porre a carico dell'utente solo quei costi effettivamente sostenuti per la disattivazione del servizio e tale spesa deve essere dagli stessi dimostrabile.

Alla luce di quanto innanzi considerato, il gestore H3G è tenuto a rimborsare la somma complessiva di €399,11 di cui alle fatture n. 881255186 di €183,65, n. 882021023 di €107,73 e la n.881763786 di €107,73 e a stornare l'intero insoluto ad oggi pendente comprensivo delle somme addebitate a titolo di penali per recesso anticipato. Sarà cura del gestore ritirare, a proprie spese, l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti.

### c) In ordine alla liquidazione di somme a titolo di indennizzi

Con la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, l'utente chiedeva anche la liquidazione di indennizzi per diverse tipologie di disservizi subiti.

In particolare non si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo per fatturazioni non giustificate e per mancata fornitura del servizio e, con riguardo a quest'ultimo per un duplice ordine di motivazioni.



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni

In primis perché se l'utente, per sua stessa ammissione, non ha mai utilizzato il servizio, allora non vi può essere la corresponsione di un indennizzo per sospensione della linea; la sospensione riguarda le usim H3G e non le utenze oggetto di mancata portabilità che, presumibilmente, hanno continuato a generare traffico con l'operatore donating Tim. Secundis perché il gestore ha dimostrato di aver correttamente gestito la procedura di sospensione prima e disattivazione poi (avveruta in data 26.3.2009), in conformità all'art. 20 delle Condizioni Generali di Contratto e all'art. 1456 c.c..

In particolare il gestore ha motivato la sospensione in uscita delle Usim H3G (avvenuta in data 02.09.2008) in conseguenza della mancata corresponsione da parte dell'utente dei corrispettivi dovuti per i servizi di telefonia e ha dato prova di aver preavvisato l'istante dapprima sollecitando in data 16.7.2008 il pagamento delle fatture scadute e invitandolo a regolarizzare la propria posizione e poi, in data 5.9.2008, inviando una nota a.r. contenente il preavviso di risoluzione del contratto.

Per ciò che concerne l'indennizzo per fatturazioni non giustificate, appare condivisibile la precisazione di cui alla memoria difensiva del gestore per la quale "la fatturazione emessa dal gestore è corretta, nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto e nelle pattuizioni contrattuali..". pertanto, la predetta richiesta non potrà trovare accoglimento.

L'unico indennizzo che si ritiene di dover corrispondere è quello per omesso riscontro al reclamo inviato dalla : i con nota a.r. del 5.11.2008 ricevuta dal gestore in data 19.9.2008.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP "qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto".

Evidente è la finalità di tale previsione normativa: dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per questi motivi, "la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", quale inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e all'art. 23 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G S.p.a..

L'Autorità ha più volte evidenziato che l'indennizzo deve essere calcolato secondo il parametro ordinario della Carta dei Servizi, decurtando dal periodo di ritardo i 45 giorni previsti dall'art. 8 della delibera 179/03/CSP a partire dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo dal gestore, fino alla ricezione di una risposta adeguata o, come nel caso che ci occupa, fino all'udienza di conciliazione nel corso della quale l'utente ha potuto interloquire con il gestore.

In ordine al quantum dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato, rispettando il principio di proporzionalità, inteso quale corrispondenza dell'indennizzo erogato rispetto al pregiudizio subito. Il che significa che, nel determinare la misura dell'indennizzo, si dovrà accuratamente valutare la fattispecie nel suo complesso.

Tale valutazione dovrà necessariamente tener conto della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione. Lo scopo è di impedire che, a causa di questo difetto di comunicazione con l'operatore - certamente non imputabile all'utente- possano derivare per l'utente stesso misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

Ad ulteriore supporto di quanto innanzi detto, va la recente delibera 73/11/CONS, il cui art. 11 addirittura ha previsto, per le ipotesi di mancata o ritardata risposta ai reclami, la corresponsione di un indennizzo pari



REGIONE PUGLIA

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI



Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni



ad €1,00 *pro die* fino ad un massimo di €300,00. Delibera che, sebbene intervenuta successivamente alla proposizione dell'istanza de qua, ha certamente il pregio di definire in maniera certa ed univoca, la controversa questione della misura, minima e massima, dell'indennizzo derivante da inadeguata gestione del reclamo, indicando anche un criterio dirimente per tutte le controversie.

Pertanto, per ciò che concerne il caso in esame, anche in considerazione del *petitum*, si ritiene equo e proporzionale liquidare l'indennizzo di € 500,00 considerato che trattasi di contratto per aziende.

#### 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa, si ritiene di dover parzialmente accogliere le richieste formulate dall'utente e, in via equitativa, liquidare altresì in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura, l'importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00), in considerazione del fatto che l'utente ha partecipato all'udienza di conciliazione e all'udienza di discussione.

Tutto ciò premesso, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge:

#### DELIBERA

La società H3G S.p.a., in parziale accoglimento delle istanze dell'utente, è tenuta a:

1) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante il rimborso delle fatture come di seguito specificate:

- fattura n. 881255186 emessa in data 15.5.2008 di €183,65;
- fattura n. 881763786 emessa in data 15.7.2008 di €107,73;
- fattura n. 882021023 emessa in data 15.8.2008 di €107,73;

2) regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'utente, mediante lo storno dell'intera posizione debitoria comprensiva delle somme richieste a titolo di penale per recesso anticipato;

3) ritirare, a cura e spese del gestore, l'eventuale pratica dalla società di recupero crediti;

4) corrispondere all'utente, a titolo di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, la somma di **€500,00 (cinquecento/00)**;

5) corrispondere all'utente l'importo di Euro **100,00 (cento/00)** per le spese sostenute per la presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

La Società è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della 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'art. 11, comma 4, della delibera 179/03/CSP.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1.8.2003 n. 259.

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

Il Direttore  
(dr. Domenico Giotta)

L'Istruttore  
(avv. Maria Zingaro)

*Maria Zingaro*

Il Presidente  
(Sen. Giuseppe Giacobazzo)

*Giuseppe Giacobazzo*



La presente copia composta  
di n° 7/507761 pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.



Il Direttore del Co. Re. Com. Puglia  
Dot. Domenico GIOTTA