

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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 in data 31 maggio 2012, con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXX. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 31 maggio 2012 e del 13 settembre 2012, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 2 ottobre 2012, poi rinviata all'11 febbraio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza dell'11 febbraio 2013;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Con istanza presentata in data 31.05.2012, prot. 2012/10231, il sig. XXX ha richiesto la definizione della controversia nei confronti dell'operatore H3G XXX avente ad oggetto contestazioni relative al servizio internet di tipo privato per interruzione/sospensione del servizio, traffico non riconosciuto e trasparenza contrattuale ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Dall'istanza introduttiva, dai documenti depositati dalle parti e dall'udienza di discussione è emerso quanto segue:

- 1) tra l'utente XXX e l'operatore H3G XXX vi era un rapporto contrattuale avente ad oggetto il servizio internet associato all'utenza XXX;
- 2) a tale utenza era abbinato, inizialmente, ossia dal 25.11.2009, il piano tariffario "Tre Time Small" e successivamente, a far data dal 13.06.2010, il piano tariffario "Tre Time Medium";
- 3) in data 26.03.2010, l'utente si trovava in una zona limitrofa al confine svizzero ed effettuava involontariamente delle connessioni internet in *roaming* internazionale a fronte delle quali venivano fatturati importi per "servizi 3 extra UE" per un totale di euro 8,68 (fattura n. 1041800951 di euro 28,48 emessa il 15.04.2010 , periodo di riferimento 01.02.2010 – 31.03.2010, scadenza 15.05.2010);
- 4) il 27.05.2010 l'utente contestava tale addebito inviando una *e-mail* al Servizio Clienti 3;
- 5) il Servizio Clienti 3 riscontrava il reclamo tramite *e-mail* precisando all'utente che il traffico in copertura gprs poteva essere disabilitato dal pannello impostazioni/rete della chiavetta;
- 6) il 19.03.2011 l'utente si trovava in una zona vicina al confine svizzero e registrava un altro episodio di involontaria connessione internet in *roaming* internazionale a fronte del quale venivano fatturati importi per "servizi 3 extra UE" per un totale di euro 285,06 (fattura n. 1142043178 di euro 287,43, emessa il 08.04.2011, periodo di riferimento 01.02.2011 -31.03.2011, scadenza 09.05.2011),
- 7) l'utente contattava telefonicamente il servizio clienti H3G per contestare il *roaming*, inviando altresì *e-mail* in data 28.03.2011, cui seguiva la risposta di H3G sulla correttezza degli addebiti.
- 8) il 30.03.2011 H3G sospendeva il servizio internet senza preavvisare l'utente;
- 9) il 06.04.2011 l'utente inviava un reclamo mediante fax all'operatore contestando gli addebiti relativi al *roaming* internazionale e richiedendo la riattivazione della linea dati, cui seguiva il fax del 28.04.2011 avente il medesimo contenuto sostanziale;
- 10) il 03.05.2011 H3G riscontrava i reclami inviati dall'utente mediante *e-mail* proponendo una riduzione/rateizzazione delle fatture insolute, precisando la soglia a disposizione dell'utente (300 ore mensili sotto copertura 3) e invitando l'utente a prestare la massima attenzione nell'utilizzo che programmi (antivirus, aggiornamenti di programmi installati, programmi di *file sharing*) onde evitare di erodere inconsapevolmente le soglie di traffico;

- 11) il 06.05.2011 il sig. XXX inviava ulteriore reclamo, cui seguiva il 13.05.2011 un fax di replica alla comunicazione *e-mail* H3G del 03.05.2011 ove l'utente ribadiva le proprie contestazioni;
- 12) il 17.06.2011 H3G inviava all'utente una raccomandata a/r avente ad oggetto il preavviso di sospensione del servizio;
- 13) il 15.07.2011 l'utenza XXX veniva disattivata;
- 14) il 12.12.2011 l'utente presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, che si concludeva in data 01.03.2012 con un verbale di mancato accordo.

In data 31.05.2012 il sig. XXX presentava istanza di definizione della controversia, prot. 10231, nella quale richiedeva l'indennizzo per l'interruzione del servizio internet senza preavviso, l'indennizzo per informazioni errate/deficitarie, il rimborso dell'importo di euro 8,68 relativo al *roaming* internazionale addebitato nella fattura n. 1041800951 emessa il 15.04.2010 e l'indennizzo collegato alla mancanza di professionalità rispetto alla gestione dei reclami.

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento di definizione del 31.05.2012, prot. 10254, l'operatore presentava memoria, prot. 12553 del 29.06.201,2 ai sensi dell'art. 16, comma 2, *Regolamento*, in cui:

- sosteneva la legittimità della sospensione del servizio avvenuta in data 19.03.2011 in forza degli articoli 13.4 e 18.4 delle *Condizioni Generali di contratto*, "*avendo il cliente superato il c.d. 'Credit Limit', ovvero la soglia di traffico virtuale, calcolata e commisurata al traffico medio pregresso prodotto dalla medesima utenza, entro la quale H3G consente al cliente di effettuare il traffico (voce, dati, SMS, etc). Oltre tale limite, il consumo viene considerato 'anomalo' rispetto, appunto al pregresso e H3G XXX ha la facoltà di richiedere il versamento di un anticipo sul traffico generato e, in difetto, di effettuare una sospensione cautelativa*";
- precisava che il sig. XXX aveva una fatturazione che in media si attestava intorno alla somma di euro 30,00 e che il piano tariffario abbinato al traffico dati prevedeva una soglia temporale di 100 ore al mese sotto esclusiva copertura "3 Italia" a fronte del pagamento di un canone mensile pari ad euro 14,00 iva inclusa;
- puntualizzava che il traffico dati estero non era incluso, in termini di tariffazione, nella soglia mensile pattuita per il traffico dati;
- rigettava le contestazioni sulla carenza informativa richiamando le indicazioni contenute nella *brochure* illustrativa e reperibili sul sito www.tre.it;
- precisava che il cliente era stato informato a mezzo *e-mail* della possibilità di impostare il modem per poter navigare solo sotto esclusiva copertura Tre Italia e della possibilità per l'utente di controllare la rete sotto la quale sta navigando osservando il colore del Led durante la connessione (il programma di navigazione abbinato all'apparato evidenzia al momento della connessione il nominativo dell'operatore);
- ribadiva che l'utenza XXX era stata disattivata in data 15.07.2011 per inadempimento contrattuale *ex art. 20.2 Condizioni generali di contratto* ed *ex art. 1456 c.c.*;
- determinava in euro 359,48 l'insoluto a carico dell'utente (fattura n. 1149068375 di euro 62,02 scaduta in data 09.07.2011; fattura n. 1149068375 di euro 10,03 scaduta in data 11.07.2011 e fattura n. 1142043178 di euro 287,43 scaduta in data 05.08.2011).
- precisava che l'utente era stato avvisato della risoluzione contrattuale con una raccomandata inviata il 14.06.2011;
- rigettava le richieste di indennizzo e proponeva, a mero titolo conciliativo, lo storno dell'insoluto pari ad euro 359,48, il ritiro della pratica di recupero crediti e la somma di euro 300,00 mediante bonifico bancario con rinuncia dell'operatore alla richiesta di restituzione dell'apparato.

Seguiva memoria di replica dell'utente, prot. 13521 del 12.07.2012, in cui l'utente:

- precisava che all'atto di ogni connessione non aveva la possibilità di visualizzare in tempo reale gli importi addebitati per le connessioni e conseguentemente non aveva la consapevolezza di aver superato il c.d. Credit Limit;
- contestava le modalità con cui l'operatore H3G determinava il Credit Limit;
- ribadiva l'involontarietà delle connessioni in *roaming* internazionali, in quanto non si trovava all'estero, ma in territorio italiano;
- confermava di aver richiesto più volte al *Call-Center* la disabilitazione del servizio *roaming*;
- puntualizzava che la visualizzazione del nominativo dell'operatore di navigazione era possibile solo "*alla chiusura del Browser quando compare la schermata principale del software, con la visualizzazione del nome dell'operatore e il tipo di banda, in basso a sinistra*" ed "*inoltre osservando la colorazione che assume il Led del modem si può evincere solo sotto quale Rete si sta navigando (2G oppure 3G) ma è invero che la colorazione BLU corrisponda ad un collegamento con la '3 Italia'*";
- quantificava indennizzi.

In data 11.02.2013 si svolgeva l'udienza di discussione presso il Co.re.com. Lombardia che si concludeva con l'invio della controversia a definizione prot. 2859.

Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5, Del. A.G.Com. 173/07/Cons, Allegato A, il Co.Re.Com., al termine dell'istruttoria, emette un provvedimento che definisce la controversia e "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.*".

Dall'esame dell'istanza e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente alle seguenti contestazioni: traffico non riconosciuto, interruzione/sospensione del servizio, trasparenza contrattuale, mancata risposta ai reclami.

Sul traffico non riconosciuto

L'oggetto del contenzioso è relativo alla contestazione di importi fatturati per "*servizi 3 extra UE*" ossia euro 8,68 portati dalla fattura n. 1041800951 emessa il 15.04.2010 con scadenza il 15.05.2010 ed euro 285,06 fattura n. 1142043178 emessa il 08.04.2011 con scadenza 09.05.2011.

L'utente infatti contesta il predetto traffico addebitato nelle fatture, il mancato avviso circa il passaggio dalla rete nazionale al *roaming* e l'assenza di preavviso di sospensione di linea. Nella fattispecie trova applicazione la Del. A.G.Com. 326/10/CONS, *Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazioni mobili e personali*, che nello specifico prevede, all'art. 2 (*Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile*):"1. Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un *plafond* di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del *plafond* di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo:

- a) del raggiungimento della soglia;
- b) del traffico residuo disponibile;

c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto.

3. Gli operatori mobili pongono in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta di cui al comma 1 al terminale di telefonia mobile o altra apparecchiatura indicata a scelta dal cliente, tra le quali almeno un SMS o un messaggio di posta elettronica nonché una finestra di "pop-up" sul computer.

4. Gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati.

5. I sistemi di cui al comma 4 si attivano automaticamente sui terminali venduti con marchio dell'operatore.

6. Gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo, diversi da quelli di cui al comma 1, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore. A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea. Per la cessazione del collegamento e le relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3".

Alla luce della Del. A.G.Com. 326/10/CONS l'operatore H3G era dunque tenuto a fornire all'utente, in costanza del rapporto, un sistema di allerta e/o un adeguato idoneo preavviso circa il traffico anomalo.

L'operatore ritiene legittimi gli addebiti e collega la sospensione del servizio del 19.03.2011 ad esigenze cautelari previste dalle condizioni generali di abbonamento: avendo l'utente superato il c.d. *Credit limit*, oltre il quale il consumo viene considerato anomalo, H3G ha sospeso in via cautelare il servizio.

H3G non ha dato prova di avere avvisato il cliente del superamento del c.d. *Credit limit* né ha dedotto di averlo contattato per preavvisarlo della sospensione avvenuta il 19.03.2011.

Giova precisare che l'operatore deve anche dimostrare 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.

H3G sostiene che cliente era stato informato a mezzo *e-mail* della possibilità di impostare il modem per poter navigare solo sotto esclusiva copertura Tre Italia e della possibilità per l'utente di controllare la rete sotto la quale sta navigando osservando il colore del Led durante la connessione

La possibilità dell'utente di impostare il modem sotto esclusiva copertura tre e di poter visualizzare all'atto di ogni connessione il nominativo dell'operatore sotto il quale sta

procedendo alla navigazione costituiscono misure di controllo, tuttavia tali misure non sono sufficienti perché non consentono comunque all'utente di verificare il superamento del *Credit limit*.

Ne consegue che l'utente ha diritto:

- allo storno dell'importo di euro 285,06 relativo a "servizi 3 extra UE" portato dalla fattura n. 1142043178 di euro 287,43, emessa il 08.04.2011 con scadenza il scadenza 09.05.2011 ;
- al rimborso dell'importo di euro 8,68 relativo a "servizi 3 extra UE" portato dalla fattura n. 1041800951 di euro 28,48 emessa il 15.04.2010 e con scadenza 15.05.2010.

Sulla sospensione del servizio

H3G ha prodotto l'avviso relativo al preavviso di risoluzione del contratto datato 14.06.2011 , ma non ha dato prova di aver avvisato il cliente del superamento del c.d. *Credit Limit*, né ha dedotto di averlo contattato preavvisando la sospensione del servizio avvenuta il 19.03.2011.

Poiché la sospensione è avvenuta senza preavviso, all'utente spetta la corresponsione dell'indennizzo di euro 7,50 *pro die* previsto dall'art. 4, comma 1, Del. 73/11/Cons , Allegato A. L'arco temporale di riferimento ha come termine iniziale, il giorno della sospensione, ossia dal 19.03.2011 e come termine finale la data di disattivazione dell'utenza avvenuta in data 15.07.2011 per un totale di 107 giorni .

Ne consegue che l'indennizzo per la sospensione del servizio avvenuta in assenza di preavviso è pari a 802,50 (107 giorni moltiplicati per 7,50).

Sulla trasparenza contrattuale

La materia della trasparenza nella tariffazione del traffico dati si ricollega ai principi generali di buona fede previsti nel Codice civile ed è stata disciplinata nella Del. A.G.Com. 75/10/CIR, *Atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 18, comma 2 e dell'articolo 22, comma 4-bis, allegato A, della delibera 173/07/CONS*.

Tale atto di indirizzo precisa che in tutti i casi in cui risulti che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente l'effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico, 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.

Occorre tenere conto altresì dei principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali e, in particolare, gli articoli 1175 e 1375 Cod. civ. 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 Cod. civ., con particolare rigore. L'art. 1176, comma 2, Cod. civ., infatti graduando la violazione della diligenza sulla natura dell'attività esercitata, esige dall'operatore professionale un grado di perizia qualificata nell'adempimento delle obbligazioni.

Nella fattispecie, l'operatore avrebbe dunque dovuto fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni.

Invece, non ha fornito alcun utile elemento probatorio a sostegno della pretesa legittimità dell'addebito effettuato, con conseguente diritto dell'utente allo storno dell'importo di euro 285,06 dalla fattura n. 1142043178 e al rimborso di euro 8,68 riferiti alla fattura n. 1041800951.

Sulla mancata risposta ai reclami

Il 06.04.2011 l'utente inviava un reclamo mediante fax all'operatore contestando gli addebiti relativi al roaming internazionale e richiedendo la riattivazione della linea dati a cui

seguivano i fax del 28.04.2011 e del 06.05.2011 e del 13.05.2011 aventi il medesimo contenuto sostanziale.

H3G ha prodotto il riscontro datato 8.06.2010 e riferito al primo episodio di connessione in *roaming* internazionale avvenuto il 26.03.2010, mentre l'utente ha prodotto il riscontro inviato da H3G tramite e-mail il 03.05.2011.

Manca il riscontro rispetto ai reclami inviati il 06.05.2011 e 13.05.2011 aventi il medesimo contenuto sostanziale.

La mancata risposta al reclamo del 06.05.2011 e al reclamo successivo avente il medesimo contenuto sostanziale fonda il diritto dell'utente all'indennizzo per la mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, Allegato A, pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo.

H3G avrebbe dovuto evadere il reclamo entro i 45 giorni previsti dalle condizioni generali di abbonamento, ossia entro il 20.06.2011.

Per determinare l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo occorre calcolare i giorni intercorrenti tra il 20.06.2011 (data entro la quale H3G avrebbe dovuto fornire un riscontro scritto) ed il 01.03.2012 (data in cui si è tenuta l'udienza per il tentativo di conciliazione, ove le parti si sono incontrate e l'utente ha avuto modo di interloquire con il gestore), ossia 255 giorni.

Conseguentemente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è pari ad euro 255,00 (1,00 euro al giorno moltiplicato per 255 giorni).

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, *Regolamento*.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del suo valore e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo l'importo di euro 100,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia in esame, che:

- l'operatore H3G XXX provveda a stornare l'importo di euro 285,06 relativo a "servizi 3 extra UE" portato dalla fattura n. 1142043178 di euro 287,43, emessa il 08.04.2011 con scadenza il 09.05.2011;
- l'operatore H3G XXX provveda a rimborsare al sig. XXX l'importo di euro 8,68 relativo a "servizi 3 extra UE" portato dalla fattura n. 1041800951 di euro 28,48 emessa il 15.04.2010 e con scadenza 15.05.2010;
- l'operatore H3G provveda a corrispondere in favore del sig. XXX l'importo di euro 802,50 per la sospensione del servizio senza preavviso;
- l'operatore H3G XXX provveda a corrispondere in favore del sig. XXX l'importo di euro 255,00 per la mancata risposta ai reclami;

- l'operatore H3G XXX provveda a corrispondere in favore del sig. XXX, l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura;
- si rigetta ogni altra domanda.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 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*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre