

ATTI 1.21.1 2010/557

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 16

del 29 marzo 2012

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	Assente giustificato
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/H3G XXX.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

VISTA la legge 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 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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, *“Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

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

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d’ora in avanti *Regolamento*);

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 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 AGCOM n. 179/03/CSP, all. A *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*;

VISTA l’istanza presentata in data 12 ottobre 2010, con cui XXX, nella persona del legale rappresentante XXX, ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G XXX (d’ora in avanti H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 20 ottobre 2010 e del 10 novembre 2010, 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 stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 14 dicembre 2010;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 14 dicembre 2010;

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*;

UDITA l’illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 29 marzo 2012;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

Con l'istanza presentata in data 12 ottobre 2010 (prot. n. 16017/2010), XXX, nella persona del legale rappresentante XXX, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società XXX (d'ora in avanti, H3G), avente ad oggetto contestazioni relative a fattura per traffico dati in *roaming* internazionale.

XXX (d'ora in avanti, XXX) nella propria istanza rappresenta quanto segue:

- 1) in data 3 aprile 2008, XXX, già titolare delle utenze mobili "3" nn. XXX, XXX, XXX, XXX, XXX; XXX, XXX e XXX, attivava per via telematica sull'utenza n. XXX un servizio per la navigazione in internet e il traffico dati con il piano tariffario "*inTREnet.data3/B.fastS*", al prezzo di €5,00 di canone mensile, oltre ad un corrispettivo a consumo;
- 2) dal 21 al 24 aprile 2009 il rappresentante legale dell'Ass. XXX si recava in XXX dove effettuava traffico dati dall'utenza n. XXX; successivamente, nel giugno 2009, H3G addebitava sul conto corrente dell'associazione la somma di €7.386,28 e, a fronte delle richieste di chiarimento da parte del sig. XXX, H3G non forniva le informazioni relative alle ragioni dell'addebito di un importo così elevato;
- 3) solo in un secondo momento XXX riceveva la fattura n. XXX di €7.386,28 (scad. il 15 giugno 2009), dalla quale emergeva che la somma di €5.497,58 esposta nella stessa era imputata a una sola delle utenze intestate all'associazione (la n. XXX) e si riferiva al traffico dati in *roaming* internazionale effettuato dalla XXX;
- 4) a fronte dei reclami e delle contestazioni scritte, il sig. XXX riceveva da H3G solo risposte generiche in cui l'operatore confermava la correttezza degli addebiti; pertanto, in data 23 novembre 2009, XXX, nella persona del legale rappresentante, depositava presso il Corecom Lombardia istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, avviando la procedura conciliativa, che si concludeva infruttuosamente in data 29 aprile 2010 (con un verbale di mancato accordo).

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, la parte H3G ha inviato una propria memoria scritta nella quale dichiara quanto segue:

- all'utenza XXX è stato dapprima abbinato il piano tariffario "*inTREnet.data3*", e, in seguito, il pacchetto "*Fast Mobile Office Professional*", comprensivo di PC portatile, modello Asus X51R, e di chiavetta modem UMTS, modello "Momo Design", entrambi concessi in comodato d'uso; il canone mensile complessivo dell'offerta era di €34,00 (IVA esclusa), di cui € 5,00 per "*inTREnet.data3*", € 21,50 per "*Fast Mobile Office Professional*" e € 8,00 per assistenza tecnica, a fronte di una soglia dati settimanale disponibile di 5 Gigabyte sotto esclusiva copertura "3" (oltre la quale scattava una tariffazione a consumo, così come per gli eventi di traffico in *roaming* GPRS nazionale);
- l'importo di €5.450,60 IVA incl. portato dalla fattura n. XXX attiene al copioso traffico dati prodotto dall'utenza n. 393 96 79 398 in *roaming* internazionale (in complessive 36 sessioni per un totale di 436016 kilobyte) e, come tale, non rientrante nelle soglie contrattualmente previste di tariffazione a consumo;
- di tale circostanza è stata data comunicazione alla parte istante con due note del 15 settembre 2009 e del 15 ottobre 2009 nelle quali si ribadiva la correttezza della fattura oggetto di contestazione, "redatta in piena conformità delle pattuizioni contrattuali", e la legittimità degli addebiti;
- il profilo tariffario prescelto dall'istante ben illustra che i costi vantaggiosi di navigazione si riferivano a traffico dati effettuato sotto copertura Tre e tutte le informazioni ad esso relative erano accessibili sul sito www.tre.it;
- inoltre, prima di accingersi ad effettuare le connessioni sotto operatori esteri, l'utente può conoscere preventivamente i costi di navigazione consultando il sito www.tre.it al link http://areaclineti.tre.it/ac3_pages/13482_ITA_HTML.htm, potendo così valutare,

conseguentemente, l'opportunità e la convenienza della navigazione sotto altro operatore; l'utente Tre ha certamente contezza e cognizione della navigazione sotto rete estera, posto che l'applicativo informatico in dotazione evidenzia, al momento della connessione, il nominativo dell'operatore, anche estero, sotto il quale si sta procedendo alla navigazione;

Nella memoria depositata l'operatore specifica inoltre che l'istante risulta essere debitore nei confronti di H3G dell'importo complessivo di €4.231,36 portato dalle fatture n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX, n. XXX e n. XXX, tutte insolte per l'intero; ciò considerato, propone, ai fini di una composizione bonaria della controversia, lo storno di €981,11 dell'insoluto, a fronte del pagamento della parte residua e della restituzione di tutti i terminali in comodato d'uso (o della produzione della prova dell'avvenuta restituzione).

La parte istante ha depositato in data 4 dicembre 2010 proprie controdeduzioni in cui contesta la chiarezza delle condizioni contrattuali e, in particolare, del piano tariffario cui ha aderito, precisando che, di fatto, il prezzo del traffico in *roaming* internazionale non è chiaramente predeterminato ma solo eventualmente determinabile dell'utente attraverso *"un sistema decisamente macchinoso che comporta diversi passaggi: primariamente l'utente dovrebbe avvedersi che non è sotto copertura Tre"* (possibilità che non è stata data al sig. Ceretta, secondo quanto ricostruito dall'istante); *"successivamente, una volta che abbia individuato l'operatore, dovrebbe accedere immediatamente al sito di Tre e, in tempo reale, calcolare cosa stia spendendo sulla base del tariffario e del traffico effettuato"*. L'istante richiama a sostegno delle proprie considerazioni la delibera 75/10/CONS con cui l'Agcom si è espressa in merito al fenomeno del c.d. *bill-shock* derivante da consumi prodotti in *roaming* internazionale e, alla luce di quanto stabilito dall'Autorità, insiste nella richiesta di rimborso della somma addebitata per traffico in *roaming* internazionale ed esposta nella fattura n. XXX.

Inoltre, a contestazione delle affermazioni di controparte, l'istante ribadisce l'impossibilità di controllare il traffico e la relativa spesa durante l'utilizzo del servizio, e sottolinea altresì che: 1) l'invio della fattura solo dopo l'addebito della stessa sul conto corrente dell'Associazione ha privato l'utente della possibilità di verificare preventivamente la correttezza del traffico esposto e dei relativi importi; 2) a fronte di reclami e delle richieste di chiarimento inoltrate a H3G, non sono mai giunte dall'operatore risposte precise e complete.

Infine, con riguardo alle fatture di cui H3G reclama il pagamento, l'istante precisa che, del totale insoluto, l'importo di €2.265,00 (Iva esclusa) portato dalla fattura n. XXX si riferisce a penali per recesso anticipato che non si ritengono dovute: secondo XXX, il recesso unilaterale dal contratto è stata una scelta indotta dalla condotta tenuta dall'operatore con riguardo alla fatturazione del traffico in *roaming* internazionale. L'istante si rende invece disponibile al pagamento di tutti gli importi dovuti a titolo di traffico e canoni: pagamento che andrebbe a compensare parzialmente il credito che XXX ritiene di vantare nei confronti dell'operatore e corrispondente alla somma di € 5.450,60 IVA incl.

Durante l'udienza di discussione svoltasi presso il Corecom in data 14 dicembre 2010, le parti si sono confrontate sulle rispettive proposte di definizione bonaria della controversia, senza riuscire, tuttavia, a raggiungere una soluzione transattiva. Pertanto, l'istante ha insistito nella propria richiesta di rimborso della somma imputata a traffico in *roaming* internazionale, portata dalla fattura n. XXX.

Valutazioni in ordine al caso in esame

Prima di entrare nel merito della controversia, va chiarito preliminarmente che questo Corecom non potrà pronunciarsi sulla pretesa creditoria avanzata da H3G nella memoria depositata in data 25 novembre 2011, e relativa a sette fatture risultanti insolte; invero il mancato pagamento delle fatture da parte dell' XXX non è stato posto ad oggetto dell'istanza presentata in data 12 ottobre 2010, né può rientrarvi per effetto della espressa richiesta dell'operatore, posto che nell'ambito

della procedura di definizione amministrativa delle controversie davanti al Corecom non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali.

Ciò posto, va precisato che la controversia in definizione ha a oggetto la contestazione della fatturazione di traffico effettuato in *roaming* internazionale, con la conseguente richiesta di rimborso degli importi addebitati. Tale tematica, già oggetto di una precedente pronuncia di questo Corecom (Delibera n. 5/11/Corecom Lombardia), è stata direttamente interessata dalla delibera Agcom n. 75/10/CIR (citata, peraltro, dalla parte istante) che, in adozione di un atto di indirizzo richiesto proprio dal Corecom della Lombardia, ha dettato i principi in base ai quali valutare la condotta degli operatori telefonici nei casi di c.d. *bill-shock* da *roaming* internazionale (prima dell'entrata in vigore della delibera 326/10/CONS, che, in ossequio ai principi del Regolamento (CE) n. 544/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio sul *roaming* internazionale e per la tutela ordinaria dei consumatori, ha stabilito precisi oneri in capo ai gestori all'espresso scopo di "garantire agli utenti un controllo effettivo della spesa" attraverso "la predisposizione di sistemi di allerta per il consumatore e di meccanismi di blocco del servizio di trasmissione dati al raggiungimento di un determinato importo").

L'Autorità ha innanzi tutto richiamato i doveri di corretta e completa informativa dell'utente incombenti sui gestori ai sensi dell'art. 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, nonché i principi generali stabiliti dagli articoli 1175, 1375 e 1176, comma 2 c.c., in materia di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto e in materia di diligenza nell'adempimento delle obbligazioni, così come interpretati dalla Corte di cassazione. Con riferimento a queste ultime disposizioni, l'Autorità ha fatto proprio quanto stabilito giurisprudenza di legittimità, laddove stabilisce che il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, "si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà (derivante soprattutto dall'art. 2 Cost.) che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere*, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico» (Cass., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004)". Secondo l'Autorità, il principio di buona fede "mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che, nel quadro dei valori sanciti dalla Carta Costituzionale, costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'articolo 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Sul punto, cfr.: Cass. n. 18947/2005)".

Proprio in considerazione di queste indicazioni di fondo relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, l'Autorità osserva che "l'operatore professionale, nell'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 ... è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi quindi, tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico".

Alla luce di tutte queste considerazioni e tenuto conto della qualifica professionale dei soggetti che forniscono servizi di comunicazione mobili e personali di trasmissione dati in *roaming* internazionale, nonché la natura dell'attività da loro esercitata, l'Autorità, ritiene che "al fine di considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale" occorre il rispetto delle seguenti condizioni:

- “1. innanzitutto, una chiara ed idonea informativa, al momento della stipula contrattuale, circa i costi e le condizioni di offerta del servizio, anche alla luce delle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell’operatore, vendita porta a porta o fuori dai locali commerciali, ecc.) e delle tipologie di utenza (utente professionale o non professionale);*
- 2. in caso di accumulo, a carico del cliente, di corrispettivi per il servizio utilizzato notevolmente superiori alle ordinarie abitudini di spesa di quest’ultimo, tali da non corrispondere, cioè, ad un “uso normale” e ragionevole del servizio, l’adozione di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo; a titolo esemplificativo, giova evidenziare che alcuni operatori mobili mettono a disposizione degli utenti, nelle ipotesi di modalità di tariffazione correlate al volume di dati scambiati, misure e/o strumenti che consentano all’utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading;*
- 3. in caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l’invio di una adeguata informazione all’utente in prossimità dell’esaurirsi di dette quantità”.*

L’autorità conclude, pertanto, che: *“Fino alla piena operatività delle misure introdotte con la delibera n. 326/10/CONS, in tutti i casi in cui risulti che l’operatore non si sia adoperato per garantire all’utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura del predetto servizio devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall’utente, rimborsate.*

In simili circostanze, infatti, considerata anche la diligenza qualificata da esso attesa in virtù di quanto sopra evidenziato, deve concludersi per la mancata osservanza da parte di questi del principio basilare della buona fede nella esecuzione del contratto.

Resta fermo l’onere in capo all’operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati, sia, in generale, nella fruizione dei servizi di comunicazione mobili e personali sia nel caso particolare di fruizione del servizio di trasmissione dati in mobilità effettuato in roaming.”.

L’atto di indirizzo contenuto nella delibera citata detta, dunque, le condizioni minime alla cui stregua valutare la condotta dell’operatore nei casi di fatturazione di importi elevati per traffico in *roaming* internazionale, offrendo così le coordinate di massima per definire la controversia in esame.

È necessario innanzitutto verificare se la condotta tenuta da Tre al momento della conclusione del contratto possa definirsi rispettosa degli oneri di informativa di cui al punto 1) dell’elenco sopra riportato. A questo proposito va premesso che l’utente ha attivato il servizio per la navigazione internet accedendo al sito della Tre. Ora, se è vero che, come sostiene l’operatore, il profilo tariffario prescelto illustrava che i costi di navigazione si riferivano unicamente a traffico sotto copertura Tre, è altrettanto vero che le informative relative al piano Intre.net.data3/B.on e all’opzione B.fastS nulla specificavano in merito alle tariffe applicabili al traffico in *roaming* internazionale, né in modo diretto, né mediante un rinvio ad altre sezioni dell’area clienti Tre.

Inoltre, se tale carenza informativa può risultare meno grave in considerazione delle caratteristiche dell’utenza (professionale e non *consumer*), va considerato che la medesima è proseguita anche al momento dell’esecuzione del contratto e segnatamente all’atto delle connessioni, non essendovi alcuna evidenza del fatto che il sig. XXX, utilizzatore dell’apparato con cui è stato effettuato il traffico internet, sia stato messo nelle condizioni di potersi rendere conto dei costi elevatissimi che la navigazione all’estero, effettuata in assenza di copertura Tre, stava producendo (né, per vero, vi è prova del fatto che il sig. XXX potesse effettivamente rendersi conto che la navigazione fosse sotto la copertura di altro operatore). Nel caso di specie, infatti, non risulta esservi stato - durante il periodo di utilizzo del servizio dall’estero - alcun

avviso da parte dell'operatore, che mettesse in guardia l'utente circa i rischi di una spesa ingente connessa al traffico dati prodotto.

Quanto da ultimo affermato si ricollega alla seconda delle condizioni reputate necessarie dall'Autorità *“per potere considerare la fornitura del servizio effettuata nel rispetto del principio di buona fede contrattuale”*, ossia l'onere di dotarsi *“di tempestivi strumenti di autotutela contrattuale simili a quelli solitamente impiegati in caso di traffico anomalo”*, quali ad esempio *“misure e/o strumenti che consentano all'utente di visualizzare, durante la navigazione, la quantità di dati in downloading”*. Nel caso in esame, l'istruttoria non ha consentito di evidenziare l'adozione di simili cautele da parte dell'operatore. Ne consegue che XXX, nella persona del sig. XXX, non è stata messa nelle condizioni di potere monitorare il volume del traffico via via che lo stesso veniva prodotto durante le connessioni e la relativa spesa, e tale inconsapevolezza ha determinato la fatturazione di un importo estremamente elevato, peraltro subito addebitato sul conto corrente dell'Associazione, ben prima dell'invio della fattura o dei dettagli di traffico.

Quanto, infine, all'*“onere di dimostrare la correttezza degli importi fatturati, ... nel caso particolare di fruizione del servizio di trasmissione dati in mobilità effettuato in roaming”* cui fa riferimento l'atto di indirizzo, va aggiunto che nulla è stato provato in merito alla correttezza degli addebiti relativi al traffico prodotto dall'istante. Come è noto, a tale fine non rileva – in quanto priva di efficacia probatoria – la fattura emessa e quanto in essa indicato: è da ricordare, infatti, che secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*) e fatto proprio dall'Autorità e dai Corecom delegati, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (*Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313*). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi. In linea con tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a (...) assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza”*(delibera n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibera n. 10/05/CIR; delibera n. 30/11/Corecom Umbria - Definizione della controversia Saloon XXX – Wind).

Ciò posto, si deve sottolineare che nel caso in esame l'operatore, a fronte della contestazione dell'utente e della richiesta di rimborso della somma addebitata per traffico in *roaming* internazionale formulata nell'istanza, dapprima si è limitato a ribadire la correttezza degli addebiti, e, solo nel corso della presente procedura, ha presentato uno stralcio della documentazione di traffico. Tuttavia, i dati prodotti dall'operatore a seguito della comunicazione di avvio del procedimento (in allegato alla memoria del 19 novembre 201) sottoforma di semplice tabella, con l'indicazione dei dati relativi alle supposte connessioni, non risultano assolvere all'onere probatorio imposto dall'Autorità (secondo la quale il gestore *“deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni; in caso contrario rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno”*, così Delibera Agcom 23/10/CIR), dal momento che, al pari della fattura, si limitano a rappresentare una data situazione secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore, sul quale incombe, in caso di contestazione, l'onere di provarne l'esattezza.

Da tutto quanto esposto sin qui, emerge che la condotta tenuta dall'operatore al momento della conclusione e durante l'esecuzione del contratto stipulato con XXX non è stata improntata ai

principi e agli obblighi che, in base alla normativa vigente, sono posti a regolamentazione dei rapporti contrattuali tra operatori di servizi di telecomunicazioni ed utenti. Pertanto, la richiesta formulata dall' XXX nella propria istanza in merito al rimborso dell'importo di €5.450,60 IVA incl., portato dalla fattura n. XXX, deve essere accolta.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società H3G XXX è tenuta, a favore della XXX, a:

- rimborsare l'importo di €5.450,60 - IVA inclusa, portato dalla fattura n. XXX;
- corrispondere l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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 n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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 69/2009.

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 Presidente Corecom
Fabio Minoli

Il Dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis