

ATTI

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 15

del 07 ottobre 2010

Sono presenti i componenti del Comitato:

SANGIORGIO Maria Luisa	Presidente	
GUSSONI Maurizio	Vice Presidente	assente giustificato
SCARAMUCCI Pietro	Vice Presidente	
BASSANI Emma Paola		
BIANCHI Romana		
MARIANI Tiziano		
TESTA Renzo		assente giustificato

Oggetto: Definizione della controversia XXX /H3G s.p.a

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia

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 14 aprile 2010, con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società H3G s.p.a. (d’ora in avanti, H3G), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTA la nota del 24 maggio 2010 (prot. n. 9716/2010), con la quale 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, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 21 giugno 2010;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 21 giugno 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 della Presidente Maria Luisa Sangiorgio, nella seduta del 7 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

1. Il sig. XXX, nella propria istanza e nella documentazione depositata presso questo Ufficio in data 28/06/2010, ha rappresentato quanto segue:

- in data 31 gennaio 2009, dopo essere stato contattato da un'agente di H3G (sig.ra Laura Cantoni), il sig. XXX, già titolare di due utenze mobili TIM (n. 335xxxxxxx e n. 339xxxxxxx), concludeva con H3G un contratto avente ad oggetto l'attivazione di due utenze post pagate (USIM) per la fornitura del servizio di telefonia mobile (in base all'abbonamento denominato "B.easy") e la fornitura di due terminali LG KT610, in comodato d'uso. Il piano tariffario sottoscritto contemplava un canone mensile di Euro 19,00 per ciascuna USIM e la possibilità, grazie alla c.d. "Promo no tax", di non pagare la tassa di concessione governativa; offerta, quest'ultima, condizionata alla portabilità.
- Al momento della sottoscrizione del contratto, il sig. XXX comunicava alla medesima agente di H3G che lo aveva contattato per proporre l'offerta, che le due USIM TIM, collegate alle utenze che avrebbe desiderato portare in H3G per usufruire della c.d. "Promo no tax", presentavano un consistente credito residuo. A fronte di tale comunicazione, l'agente di H3G, sig. Laura Cantoni, consigliava al sig. XXX di esaurire il credito presente sulle schede Telecom e di presentare richiesta di portabilità solo successivamente, rassicurando peraltro il sig. XXX che la fatturazione per le USIM di H3G sarebbe stata avviata solo ed esclusivamente a partire dal momento della loro effettiva attivazione, vale a dire dal giorno del loro effettivo utilizzo, a prescindere dalla data della sottoscrizione del contratto.
- In data 20 aprile 2009, il sig. XXX, terminato il credito residuo delle USIM TIM, conformandosi a quanto comunicatogli dall'agente di H3G, presentava richiesta di portabilità via fax per il n. 339xxxxxxx, e, contestualmente, inseriva una delle due USIM inviategli da H3G in uno dei due terminali ricevuti in comodato d'uso (lasciando invece la seconda USIM nella originaria confezione).
- Qualche giorno dopo, il sig. XXX riceveva fattura H3G (n. 981088390 – Emessa il 15/04/2009, con scadenza il 15/05/2009) per complessivi Euro 157,40, con addebiti relativi ai canoni di n. 2 abbonamenti per i mesi di marzo e aprile 2009 (dal 2/03/2009 al 30/04/2009), pari ad Euro 75,95, alle tasse di concessione governativa, pari ad Euro 51,64, e al bollo sul contratto, pari ad Euro 14,62.
- Il sig. XXX inoltrava immediatamente reclamo, telefonicamente (contattando l'agente di H3G che aveva proposto l'offerta e manifestando la volontà di recedere dal contratto) e tramite fax (come da documentazione prodotta), per contestare gli importi esposti in fattura relativi tanto ai canoni di marzo e aprile (non dovuti, secondo l'utente, perché relativi ad un periodo in cui le USIM non erano ancora state attivate), quanto alle tasse di concessione governativa (parimenti non dovute, secondo l'utente, perché applicate ad un servizio, appunto, non ancora attivato). Inoltre annullava la richiesta di portabilità del n. 339xxxxxxx.
- Ai diversi reclami inoltrati dall'utente non seguiva alcuna risposta scritta da parte di H3G, che invece continuava ad emettere fatture contenenti canoni e tasse di concessione governativa (fatture n. 981378161 del 15/05/2009, di Euro 74,72; n. 981677751, del 15/06/2010 di Euro 72,20; n. 981980577 del 15/07/2009, di Euro 44,72; n. 982291467 del 15/08/2009 di Euro 49,22; n. 982611082 del 15/09/2009 di Euro 49,22; n. 982934242 del 15/10/2009 di Euro 49,22; 983267731 del 15/11/2009 di Euro 49,22), o solo tasse di concessione governativa (fatture n. 1080200566 del 15/01/2010, di Euro 24,92; n. 1080561366 del 15/02/2010 di Euro 26,42; n. 1080934283 del 15/03/2010 di Euro 26,42; n. 1081315374, del 15/04/2010, di Euro 26,42; n. 1081703751 del 15/05/2010, di Euro 26,42), anche successivamente alla risoluzione del contratto per morosità dell'utente (anticipata da H3G con lettera raccomandata del 29/12/2009).

- Il sig. XXX, dopo avere inoltrato ancora reclami al *call center* e via fax, con i quali confermava, fra l'altro, la volontà di recedere dal contratto in essere con H3G (v. fax 2/07/2009), mai riscontrati, non provvedeva al pagamento degli importi fatturati e presentava istanza di conciliazione presso il Co.Re.Com. Lombardia. In data 17 novembre 2009 si svolgeva, presso gli Uffici del Corecom Lombardia, l'udienza di conciliazione che, tuttavia, si concludeva con un mancato accordo tra le parti.
- In data 14 aprile 2010 il sig. XXX presentava istanza di definizione della controversia (prot. Corecom n. 6818 del 14 aprile 2010), in cui chiedeva l'immediata disattivazione delle utenze H3G (qualora non fossero state ancora disattivate), un indennizzo pari ad Euro 1.500,00 per i disagi patiti e per la mancata risposta dell'operatore ai numerosi reclami inoltrati telefonicamente e via fax, il rimborso delle spese del procedimento, lo storno di tutte le fatture comprensive delle tasse di concessione governativa.

2. Nella memoria presentata in data 18/06/2010, H3G ha precisato quanto segue:

- preliminarmente, l'operatore eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in merito alle contestazioni della parte istante in relazione alle utenze n. 335xxxxxxx e 339xxxxxxx, affermando che le medesime non sono in gestione presso H3G ma presso altro operatore (TIM).
- Presumendo, peraltro, che le contestazioni riguardino le utenze 392 9821222 e 392 9656061, attivate a seguito della conclusione di un contratto per due abbonamenti "B.easy" e abbinato ad altrettanti terminali LG KT610, concessi in comodato d'uso gratuito (secondo il piano tariffario di cui al prospetto allegato alla memoria), rileva l'infondatezza delle medesime contestazioni (relative agli addebiti esposti nelle fatture emesse), confermando la correttezza della fatturazione e la sua rispondenza al piano tariffario prescelto dall'utente.
- In merito alla contestazione relativa alla mancata applicazione della "Promo no tax", per effetto del mancato espletamento della portabilità del numero 339xxxxxxx, H3G dichiara di avere ricevuto dall'operatore *donating* (Telecom Italia) il diniego alla migrazione a causa della espressa richiesta del sig. XXX affinché l'utenza in questione rimanesse in Telecom Italia. A sostegno di tale ipotesi ricostruttiva, H3G produce stampa delle schermate del proprio sistema operativo di gestione delle procedure di MNP.
- Nonostante la ritenuta infondatezza delle contestazioni e delle pretese avanzate dall'utente, H3G, per mero spirito conciliativo, propone la seguente soluzione transattiva: pagamento, da parte del sig. XXX, di Euro 311,23, a saldo e stralcio dell'insoluto (ammontante a complessivi Euro 622,46), con disattivazione delle utenze (temporaneamente sospese) in esenzione spese, previa restituzione dei terminali ancora in possesso dell'utente; con eventuali cartelle esattoriali per il mancato versamento delle tasse di concessione governativa a carico dell'utente.

3. In data 21 giugno 2010 si svolgeva l'udienza di discussione, durante la quale il sig. XXX si richiamava a quanto esposto nell'istanza, confermando le proprie richieste, e H3G si riportava a quanto dedotto nella memoria depositata e alla proposta transattiva ivi contenuta, che tuttavia non veniva accettata dall'istante.

Valutazioni in ordine al caso in esame

1. Dalla disamina dei fatti oggetto della controversia per cui il sig. XXX ha presentato istanza di definizione, emergono due aspetti della vicenda che necessitano di un chiarimento preliminare rispetto alla valutazione delle richieste formulate dall'utente

1.1. Il primo aspetto riguarda la corretta individuazione del momento di avvio della fatturazione. A questo proposito è opportuno rilevare che, sebbene non si intenda dubitare di quanto dichiarato dall'utente in merito alle indicazioni fornite dall'agente di H3G, sig.a Laura Cantoni, sulla portabilità del numero e sul credito residuo, nonché sull'avvio della fatturazione dei servizi telefonici - indicazioni non solo scorrette, ma contrarie a quanto stabilito, rispettivamente, dalla

legge (L. 40/2007) e dalle condizioni contrattuali applicate dall'operatore -, dalla documentazione prodotta dalle parti risulta che il sig. XXX ha sottoscritto in data 31 gennaio 2009 un contratto con H3G (per l'utilizzo di due USIM 3 e di due videofonini concessi in comodato d'uso), delle cui clausole ha peraltro avuto modo di prendere preventiva visione e nel quale nulla è scritto in merito al primo effettivo utilizzo dei servizi prescelti come momento a partire dal quale l'operatore avrebbe cominciato a fatturare.

Dalla lettura delle condizioni generali di abbonamento e della Carta dei Servizi H3G (che costituiscono parte integrante del contratto e che risultano facilmente reperibili sul sito della "3"), per contro, è possibile dedurre che l'operatore dà avvio alla fatturazione (al più tardi) a partire dal momento in cui le utenze post-pagate vengono attivate, a prescindere dall'utilizzo effettivo delle medesime da parte dell'utente. L'art. 3 delle *Condizioni generali di contratto relative ai servizi di comunicazione UMTS Persone Giuridiche/Ditte individuali* di H3G stabilisce, infatti, che "I contratti aventi ad oggetto i servizi UMTS (...) si concludono (...) in conformità con la Proposta del Cliente, nel momento in cui questi ha conoscenza dell'accettazione di "3" ovvero quest'ultima attiva i Servizi UMTS richiesti"; e l'art. 7 della Carta dei servizi 3 precisa che l'operatore, per i clienti "azienda", si impegna ad attivare il servizio voce entro le 24 ore successive all'accettazione della proposta di abbonamento o alla consegna della USIM, prevedendo altresì l'impegno di H3G di indicare una data di attivazione "che sia la più ravvicinata possibile", se per qualsiasi ragione tecnica o dovuta a terzi (compresi i clienti) non sia possibile rispettare le scadenze "ordinarie".

Dal contenuto degli articoli citati, si evince che le condizioni accettate dal sig. XXX al momento della sottoscrizione del contratto non consentivano una posticipazione (al momento del primo utilizzo dei servizi) dell'inizio della fatturazione: fatturazione che è stata dunque correttamente avviata a partire dalla attivazione dei servizi, ovverossia dal momento della consegna delle USIM e dei terminali all'utente.

A questo proposito, vale peraltro la pena richiamare l'attenzione sul fatto che lo stesso sig. XXX ha dichiarato di avere utilizzato uno dei terminali ricevuti da H3G in comodato d'uso per esaurire il credito residuo presente sulle schede TIM in suo possesso, ammettendo dunque, di fatto, di avere usufruito, almeno in parte, dei servizi messi a disposizione da H3G ben prima del 20 di aprile 2009 (giorno in cui il sig. XXX dichiara di avere iniziato ad usare una delle due USIM H3G).

1.2. Il secondo aspetto da verificare riguarda la correttezza della fatturazione. In particolare, vista la contestazione dell'utente degli importi addebitati a titolo di tasse di concessione governativa, va chiarito se le fatture emesse da H3G per tutto il tempo della durata del rapporto contrattuale siano corrispondenti al piano tariffario scelto dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto.

A tale riguardo va considerato che le condizioni economiche dell'offerta sottoscritta dal sig. XXX prevedevano, a fronte dell'attivazione di due utenze post-pagate (USIM) e della concessione di due videofonini in comodato d'uso, il pagamento di un canone di Euro 19,00 mensili IVA esclusa (abbonamento denominato "B.easy") e la possibilità di ottenere lo sconto totale della tassa di concessione governativa, a condizione che l'abbonamento venisse attivato su utenze di cui si richiedeva la portabilità da altro operatore.

Da quanto raccolto nel corso dell'istruttoria è emerso, innanzi tutto, che la richiesta di portabilità è stata inoltrata dall'utente ad H3G solamente in data 20 aprile 2009, dunque dopo la conclusione del contratto e l'attivazione delle utenze, e solo per una delle 2 USIM (quella corrispondente al n. 339xxxxxxx). È emerso, inoltre, che la medesima richiesta è stata annullata dal sig. XXX successivamente alla contestazione della prima fattura: circostanza questa, confermata dalle dichiarazioni dell'istante nonché dalla schermata del sistema di gestione delle procedure di migrazione in uso presso H3G (che mostra la registrazione della richiesta di portabilità, avvenuta in data 29 aprile 2009, l'invio della richiesta all'operatore *donating*, effettuata in data 4 maggio 2009 e il rifiuto, da parte di quest'ultimo, avvenuto in data 7 maggio 2009 per "Annullamento per richiesta da altro *Recipient*").

Tutto ciò considerato, pare corretta l'applicazione della tassa di concessione governativa esposta nella prima fattura, oggetto del primo reclamo da parte dell'istante.

2. Sempre con riguardo alla fatturazione, va ora preso in considerazione un ulteriore aspetto oggetto di contestazione. Con fax del 2 luglio 2009 l'istante confermava la propria volontà di recedere dal contratto, già espressa telefonicamente all'agente di H3G. Sebbene manifestata in modo non conforme a quanto previsto dalla Carta dei servizi, ma pur sempre con le stesse modalità di conclusione del contratto (cioè via fax, al numero indicato dall'agente di H3g e corrispondente a quello del servizio clienti), si deve ritenere che tale volontà sia stata validamente espressa, anche in ossequio a quanto disposto dall'art. 3, comma 5, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, laddove prevede che la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive debbano essere rese *ugualmente* accessibili dall'utente.

Alla luce di quanto detto, va considerata indebita la fatturazione per canoni e tasse di concessione governativa emessa dall'operatore a partire dal 2 agosto 2009, tenuto conto dei 30 giorni di preavviso.

Preme, tuttavia, sottolineare che, chiarita la correttezza della condotta di H3G riguardo alla fatturazione *fino al 2 agosto 2009*, secondo quanto esposto al precedente punto 1, cade l'argomento dell'inadempimento o inesatto adempimento dell'operatore sul quale si reggeva il comunicato recesso unilaterale dell'utente. Ne consegue, al contempo, l'insorgere, in capo all'utente, degli oneri stabiliti dalle condizioni contrattuali sottoscritte, tra cui l'obbligo di restituzione degli apparati e il pagamento di un contributo di disattivazione delle utenze.

3. Chiariti gli aspetti relativi al momento di avvio della fatturazione e alla correttezza della stessa, va ora considerato il rilievo mosso dall'istante riguardo alla mancata risposta di H3G ai numerosi reclami inoltrati.

Stando a quanto espressamente previsto dall'art. 8, comma 4 della Delibera 173/07/CONS, l'organismo di Telecomunicazioni è tenuto a comunicare all'utente l'esito del reclamo, e tale onere diventa più gravoso in caso di rigetto: la risposta, in questi casi, deve prevedere la forma scritta, deve essere adeguatamente motivata e indicare gli accertamenti compiuti. L'art. 4, comma 1 della Delibera 104/05/CONS stabilisce, inoltre, che le imprese fornitrici di servizi di comunicazioni mobili e personali corrispondono un indennizzo per il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami. A tali statuizioni si è conformata peraltro la stessa Carta dei Servizi "3", che, all'art. 9, stabilisce, da un lato, che "qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, 3 comunicherà al Cliente, per iscritto, la motivazione del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti" e dall'altro lato sancisce il diritto degli utenti a ricevere un indennizzo per il ritardo nella risposta ai reclami, secondo i parametri stabiliti dalla Carta stessa.

Da quanto acquisito nel corso dell'istruttoria, è emerso che, a fronte di numerosi reclami telefonici e via fax inoltrati dall'istante, sia subito dopo la ricezione della prima fattura, sia nel corso dei mesi successivi, H3G non ha mai fornito una risposta scritta. E tale circostanza non è stata smentita dall'operatore, né nella memoria depositata, né nel corso dell'udienza di discussione.

Si ritiene, quindi, fondata la contestazione mossa dal sig. XXX, atteso che, come più volte ribadito dall'Autorità (da ultimo con Delibera 28/09/CIR) «la mancata risposta ai reclami inviati, da cui è derivata per gli utenti una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto degli utenti medesimi al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle (...) previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP».

Per quanto riguarda la quantificazione dell'indennizzo, va rilevato che, come più volte sottolineato dall'AGCOM, il loro computo deve necessariamente prescindere dal c.d. tetto massimo predeterminato dall'operatore (e indicato dalla Carta dei servizi H3G in € 60,00), ed informarsi, invece, al principio di proporzionalità "inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura

soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP)" (cfr., fra le tante, Delibera AGCOM n. 29/08/CIR).

Alla luce di tale orientamento, è da riconoscere all'istante il diritto ad un equo indennizzo, da calcolarsi moltiplicando l'importo di Euro 6,00 (previsto dall'art. 11 della Carta dei servizi "3") per ogni giorno di ritardo (esclusi i 45 gg. successivi al reclamo, di cui l'operatore dispone per fornire una risposta), sino all'udienza di conciliazione.

RITENUTO, alla luce di tutto quanto sin qui esposto, di concludere per l'accoglimento parziale delle richieste formulate dal sig. XXX nella sua istanza, stante la correttezza della fatturazione di H3G, sia rispetto al momento di attivazione dei servizi, sia rispetto al piano tariffario prescelto dall'utente, e che quindi l'istante debba corrispondere all'operatore gli importi esposti nelle fatture emesse sino al momento del recesso unilaterale (computati anche i 30 gg. di preavviso di cui all'art. 1 della legge 40/2007, c.d. Legge Bersani), e che, parimenti, poiché il recesso unilaterale dell'utente non può dirsi legittimato dalla condotta inadempiente dell'operatore, il sig. XXX sia tenuto ad adempiere agli obblighi stabiliti dalle condizioni generali di contratto (restituzione dei terminali concessigli in comodato d'uso e ancora in suo possesso e pagamento di spese di disattivazione del servizio);

RITENUTO altresì di dover riconoscere a favore dell'utente un congruo indennizzo per il mancato riscontro ai numerosi reclami presentati all'operatore;

RITENUTO infine 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

1) La società H3G s.p.a. è tenuta a:

- stornare le fatture n. 982611082 del 15/09/2009 di Euro 49,22; n. 982934242 del 15/10/2009 di Euro 49,22; 983267731 del 15/11/2009 di Euro 49,22; n. 1080200566 del 15/01/2010, di Euro 24,92; n. 1080561366 del 15/02/2010 di Euro 26,42; n. 1080934283 del 15/03/2010 di Euro 26,42; n. 1081315374, del 15/04/2010, di Euro 26,42; n. 1081703751 del 15/05/2010, di Euro 26,42, in quanto relative a periodo di fatturazione successivo alla disdetta dell'utente, e ad emettere lettera liberatoria relativa alle tasse di concessione governativa, nel caso in cui l'utente riceva cartelle esattoriali da parte dell'Agenzia delle Entrate;
- corrispondere al sig. XXX, mediante assegno, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la somma di Euro 774,00, risultante dalla moltiplicazione di Euro 6,00 per 129 giorni (calcolati dal 23/05/2009 – ossia dalla prima data certa di reclamo scritto, sino al 17 novembre 2009 – data dell'udienza di conciliazione, dedotti i 45 gg. previsti dalla Carta dei servizi);
- corrispondere a favore del sig. XXX, mediante assegno, la somma di Euro 100,00 per spese di procedura;
- ritirare a proprie cura e spese l'eventuale pratica di recupero dei crediti avviata nei confronti dell'utente.

2) Il sig. XXX è tenuto a:

- restituire ad H3G i 2 terminali ancora in suo possesso, secondo le modalità indicate dall'operatore;
- corrispondere ad H3G la somma complessiva di Euro 556,26, così determinata:

a) Euro 398,26 (calcolata sommando gli importi di cui alle fatture n. 981088390, del 15/04/2009, di Euro 157,40, n. 981378161 del 15/05/2009, di Euro 74,72; n. 981677751, del 15/06/2010 di Euro 72,20; n. 981980577 del 15/07/2009, di Euro 44,72; n. 982291467 del 15/08/2009 di Euro 49,22); b) Euro 160,00 quali costi di disattivazione delle 2 utenze USIM (che possono essere calcolati in Euro 80,00 per ciascuna delle 2 utenze).

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 n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente delibera 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 delibera 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 atto 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
Maria Luisa Sangiorgio

Il Dirigente
Mauro Bernardis