



Determinazione 6/2015

Definizione della controversia Mazzarrini XXX/H3G S.p.A.

#### IL DIRIGENTE

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*;

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;

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

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. 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*;

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, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 2 maggio 2013, con cui il sig. Mazzarrini XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3g S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 24 maggio 2013 e del 7 giugno 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del 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 10 luglio 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 10 luglio 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con istanza presentata in data 24 maggio 2013, il sig. XXX Mazzarrini ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore H3G S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile.

#### **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Mazzarrini, titolare dell'utenza mobile XXX (codice cliente n. XXX), nell'istanza di definizione della controversia, nel corso dell'audizione e attraverso la documentazione prodotta a seguito di richiesta di integrazione istruttoria (formulata da questo Co.Re.Com. in data 11 luglio 2013), ha dichiarato quanto segue:

- Sebbene da contratto il canone mensile per i servizi sull'utenza mobile XXX avrebbe dovuto essere di circa € 29,00, le fatture bimestrali espongono costi elevati per servizi non richiesti indicati come "contenuti Portale 3", "Internet sotto rete 3", "Portale 3", "Sms dall'estero" e altri servizi aggiuntivi (non meglio specificati);
- Si tratta di addebiti non giustificati in quanto relativi a servizi mai richiesti presenti sulle fatture:
  - n. 1336743563 (periodo di riferimento: 1/04/2013 – 31/05/2013)
  - n. 1334478585 (periodo di riferimento: 1/02/2013 – 31/03/2013)
  - n. 1332285725 (periodo di riferimento: 1/12/2012 – 31/01/2013)
  - n. 1254032797 (periodo di riferimento: 1/10/2012 – 30/11/2012)
  - n. 1252174829 (periodo di riferimento: 1/08/2012 – 30/09/2012)
  - n. 1245783383 (periodo di riferimento: 1/06/2012 – 31/07/2012)
  - n. 1244137357 (periodo di riferimento: 1/04/2012 – 31/05/2012)
  - n. 1242561844 (periodo di riferimento: 1/02/2012 – 31/03/2012)
  - n. 1241062997 (periodo di riferimento: 1/12/2011 – 31/01/2012)
  - n. 1147357049 (periodo di riferimento: 1/10/2012 – 30/11/2011)
  - n. 1145757439 (periodo di riferimento: 1/08/2011 – 30/09/2011)
  - n. 1144520582 (periodo di riferimento: 1/06/2011 – 31/07/2011)
  - n. 1143336153 (periodo di riferimento: 1/04/2011 – 31/05/2011)
  - n. 1142173787 (periodo di riferimento: 1/02/2011 – 31/03/2011)
  - n. 1141024136 (periodo di riferimento: 1/12/2010 – 30/01/2011)
  - n. 1046050886 (periodo di riferimento: 1/10/2010 – 30/11/2010)
  - n. 1044975832 (periodo di riferimento: 1/08/2010 – 30/09/2010)
  - n. 1043947730 (periodo di riferimento: 20/07/2010 – 31/07/2010).

In base a tali premesse, l'utente, ha formulato la seguente richiesta: rimborso di € 700,00, quale somma corrispondente agli importi pagati ad H3G in relazione agli addebiti ingiustificati, già decurtata degli importi plausibilmente dovuti dall'utente per lo "sforamento" delle soglie di traffico previste dal contratto.

## **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria ritualmente presentata in data 27 giugno 2013 e nella nota del 25 luglio 2013 (con relativa documentazione) depositata a seguito di richiesta di integrazione istruttoria (formulata da questo Co.Re.Com. in data 11 luglio 2013), H3G precisa quanto segue:

- eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza per genericità e indeterminatezza della contestazione di parte avversaria, riferita, appunto genericamente, ad addebiti per servizi non richiesti, senza che ne sia specificata la tipologia o una collocazione temporale "in totale spregio a quanto disposto dagli artt. 7 e 14 Allegato A – Delibera 173/07/CONS";
- nel merito, e grazie alla individuazione più precisa dell'oggetto della controversia contenuta nell'istanza di conciliazione presentata alla Camera di Commercio di Varese, chiarisce che il lasso temporale cui vanno ricondotte le contestazioni della parte istante è compreso tra il 5 novembre 2012 (data del cambio

- profilo tariffario, da “Power 800” a “Power 1600”) e il 13 marzo 2013 (data della disattivazione dell’utenza interessata per migrazione verso altro operatore) e che i servizi contestati sono “addebiti relativi al Portale 3”, “addebiti per altri servizi” non specificati dall’istante ma a detta del medesimo mai fruiti, “addebiti per extra soglia messaggi”; “addebito per cambio piano” (con riferimento a tale contestazione, in particolare, l’utente lamenta che a seguito del passaggio da Power 800 a Power 1600, il è stato addebitato un importo di € 9,00 per il cambio piano, prospettato invece come gratuito);
- dichiara che in tale lasso di tempo sono state emesse 4 fatture che, quanto alle voci in addebito contestate, contenevano:
    - o Ft. N. 1254032797 di € 146,62 (periodo di riferimento: 1.10.2012 – 30.11.2012): € 7,44 i.e. per “Cambio piano”, € 0,15 i.e. per “Pagine Portale 3”, € 49,58 i.e. per “SMS/MMS” e quanto a traffico Extra UE € 4,50 i.e. per “SMS/MMS”;
    - o Ft. N. 1332285725 di € 106,84 (periodo di riferimento: 1.12.2012 – 31.01.2013): € 5,80 i.e. per “Contenuti Portale 3”, € 2,98 i.e. per “Pagine Portale 3”, € 0,13 i.e. per “SMS/MMS” e quanto a traffico Extra UE € 4,50 i.e. per “SMS/MMS”;
    - o Ft. N. 1334478585 di € 90,07 (periodo di riferimento: 1.02.2013 – 31.03.2013): € 1,49 i.e. per “Contenuti Portale 3”, € 0,82 i.e. per “Pagine Portale 3”, € 0,46 i.e. per “SMS/MMS”;
    - o Ft. N. 1336743563 di € 69,59 (periodo di riferimento: 1.04.2012 – 31.05.2013): € 31,01 i.e. per “Contenuti Portale 3”, € 1,26 i.e. per “Pagine Portale 3”, € 0,96 i.e. per “SMS/MMS”.
  - precisa che in ogni fattura emessa è riportata nel “Glossario” la definizione delle voci contestate, nella sezione denominata “Traffico extra soglia”. Il traffico a consumo ed extra soglia è distinto in “Traffico Italia” (incluse chiamate e sms dall’Italia verso l’estero), “traffico UE” (traffico ricevuto ed effettuato all’interno dei paesi appartenenti all’Unione Europea) e “Traffico extra UE” (traffico ricevuto ed effettuato al di fuori dei paesi appartenenti all’Unione Europea);
  - precisa altresì che le “Pagine del Portale 3” sono quelle navigabili a pagamento dal Portale 3, la cui tariffazione è ad unità, in base al numero delle pagine visitate; il Portale 3 è un sito di accessi a numerosi servizi, tra cui applicazioni, loghi e suonerie (offerti da società diverse da H3G), e fruibile da terminale. “Tali servizi sono attivabili da chi ha in uso l’apparato telefonico , attraverso l’accesso volontario a tale piattaforma commerciale”;
  - osserva che, come risulta da tabulato prodotto a supporto delle fatture contestate, le somme oggetto di contestazione sono tutte riconducibili all’utenza intestata al sig. Mazzarrini e attengono, per lo più, a traffico voce/dati extrasoglia e a messaggistica e a contenuti/pagine attivabili solo e soltanto dall’utente, previo accesso alla piattaforma denominata “Portale 3”;
  - precisa che il metodo di attivazione dei servizi in contestazione è stato studiato per accertare la volontarietà del cliente, attraverso (i) la chiara indicazione della natura del servizio, (ii) la visibilità delle grafiche utilizzate, (iii) la leggibilità dei caratteri, (iv) l’uso di terminologia semplice e di uso comune e il rispetto, nel c.d. *wording*, di quanto previsto dal Codice di Autoregolamentazione Servizi Premium (CASP), pur non trattandosi in questo caso di servizi *cross-operator*. In base a tale procedura, per potere

attivare un servizio il cliente deve effettuare almeno 3 clic su altrettante pagine. In ogni caso i servizi in questione sono stati disattivati;

- rileva che dalla documentazione prodotta, e, in particolare, dalle dichiarazioni dei fornitori dei servizi in contestazione, emerge la consapevolezza dell'attivazione dei servizi medesimi da parte del sig. Mazzarrini ed emerge altresì come l'utente ne fosse un abituale fruitore.

Ai fini di una composizione bonaria della controversia, la società H3G propone la seguente soluzione transattiva: storno dell'insoluto di € 104,50, degli addebiti contenuti nella fattura n. 1336743563 di € 69,59 (periodo di riferimento: 1.04.2013 – 31.05.2013), limitatamente alle voci contestate (€ 40,21 I.V.A. inclusa) e di quanto verrà addebitato all'utente a titolo di recesso anticipato; il pagamento, a fronte del sopra menzionato storno, della somma residua di € 29,38 di cui alla citata fattura n. 1336743563.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si ritiene che l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dalla società H3G vada rigettata, atteso che l'indicazione dei fatti che sono all'origine della controversia non compare tra gli elementi *essenziali* (nome, cognome e residenza o domicilio dell'utente, numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, denominazione e sede dell'operatore, sottoscrizione) richiamati dagli artt. 14 e 7, commi 1 e 3, *Regolamento cit.*, la cui assenza determina cioè l'inammissibilità dell'istanza.

Nel caso in esame, per vero, l'istanza di definizione, originata da un esito negativo del tentativo di conciliazione esperito presso la Camera di Commercio di Varese per mancata comparizione della società H3G, contiene la - seppur generica - contestazione relativa a fatturazione di servizi non richiesti e a consumi *extra* soglia sull'utenza XXX; tale contestazione non solo ricalca, sebbene sinteticamente, il più dettagliato contenuto dell'istanza di conciliazione che, come confermato dalla memoria dell'operatore e dalla documentazione alla stessa allegata, era conosciuta dalla società H3G (che, dunque, aveva chiaro sin dalla fase conciliativa l'oggetto della controversia), ma è stata meglio specificata attraverso l'invio di ulteriore documentazione da parte dell'utente, per effetto della richiesta di integrazione istruttoria (formulata ai sensi dell'art. 18, *Regolamento cit.*).

Alla luce di quanto appena evidenziato e dei principi di obbligatorietà della fase conciliativa, va precisato che l'oggetto dell'istanza di definizione presentata dal sig. Mazzarrini va circoscritto alle sole contestazioni già sollevate nella domanda di conciliazione ("Contenuti Portale 3", "Pagine Portale 3" "Sms extra soglia" e contributo cambio piano tariffario), escludendo dunque quelle relative a "Internet sotto rete 3" e "Sms dall'estero", in quanto non preliminarmente sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Entrando nel merito della controversia, si ritiene che con specifico riguardo alla contestazione relativa ad addebiti per l'attivazione di servizi non richiesti, fatturati come "Contenuti Portale 3" e "Pagine Portale 3", il lasso temporale di riferimento non debba essere limitato a quello individuato dall'operatore nella memoria del 27 giugno 2013 (dalla data del cambio profilo tariffario, da "Power 800" a "Power 1600, fino alla cessazione dei servizi di H3G), ma all'intero periodo di fatturazione, ossia dal 20.07.2010 sino al 06.06.2013, data di risoluzione del contratto con H3G per migrazione dell'utenza ad altro gestore. Come precisato nell'istanza di conciliazione prodotta dalla stessa parte convenuta, l'utente ha infatti lamentato più

volte, nell'intero corso del rapporto contrattuale con H3G, i "continui addebiti" non giustificati: circostanza, questa che, in quanto non contestata dall'operatore, è da ritenersi pacifica (ex articolo 115, comma 1, c.p.c. come modificato dalla L. 69/2009, da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita; cfr. in tal senso, fra le tante, Co.Re.Com. Lazio Del. 43/12, Co.Re.Com. Emilia-Romagna Del. 15/10, Co.Re.Com. Umbria Del. 32/12).

Ciò chiarito, si ritiene che la contestazione relativa ad addebiti per l'attivazione di servizi fatturati alle voci come "Contenuti Portale 3" e "Pagine Portale 3, sia fondata per le ragioni che seguono. Va rilevato innanzitutto che in base a quanto disposto dalla normativa oggi in vigore, e in particolare in ossequio al principio di trasparenza di cui all'art. 70 *Codice delle comunicazioni elettroniche* (D.lgs. 250/2003), alla Del. A.G.Com. 179/03/CSP (art. 4) e alla Del. A.G.Com. 418/07/CONS (all. A, art. 3), gli operatori devono assicurare agli utenti un'informazione chiara, precisa, dettagliata e completa in relazione ai costi relativi a tutte le diverse tipologie di servizi acquistati. In particolare, il citato art. 3, All. A, Del. A.G.Com. 418/07/CONS (rubricato come "*Bolletta separata e trasparenza della bolletta telefonica*"), prevede che "Fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di fatturazione dettagliata, fornita a richiesta dell'abbonato, e di trasparenza delle condizioni economiche di offerta, gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni: a) il piano tariffario applicato, nonché eventuali opzioni e promozioni attive ed il periodo temporale di validità; b) *in grassetto, eventuali servizi supplementari cui l'abbonato ha aderito e il relativo costo, ivi incluso lo sbarramento selettivo di chiamata*".

La condotta posta in essere da H3G attraverso l'emissione delle fatture contestate dall'utente risulta non conforme alla normativa testé citata, dal momento che, a causa della genericità delle voci esposte in fattura, non ha posto l'utente nella condizione di ricondurre con chiarezza gli importi addebitati a servizi – a sovrapprezzo – cui gli stessi si riferiscono (eventualmente acquistati o utilizzati).

Inoltre, e in ciò consiste più precisamente la contestazione oggetto dell'istanza, il sig. Mazzarrini ha avuto contezza degli addebiti a sovrapprezzo solo a seguito della ricezione della fattura (riscontrando nel conto telefonico delle voci che, come appena precisato, non hanno consentito un'immediata identificazione dei servizi e/o dei contenuti i cui costi risultavano contabilizzati) data l'asserita inconsapevolezza dell'utente rispetto a eventuali attivazioni di servizi o all'onerosità di alcune pagine *web*, il cui costo è applicato a seguito della mera visualizzazione della pagina durante la navigazione.

La documentazione prodotta da H3G in merito alle attivazioni di servizi a sovrapprezzo non priva di rilievo la contestazione dell'utente, poiché si limita a riportare i dati relativi alle presunte attivazioni, ma nulla dice in merito alla effettiva volontà e consapevolezza dell'utente circa l'acquisto di tali servizi. Del pari priva di rilievo è la dettagliata spiegazione del percorso di attivazione che, secondo la ricostruzione dell'operatore, dovrebbe garantire gli utenti dal rischio di attivazioni inconsapevoli: tale spiegazione non fornisce prova del fatto che tale procedura fosse effettivamente in essere nel periodo in cui il sig. Mazzarrini ha utilizzato il suo

telefono e che, di conseguenza, i servizi fatturati siano stati consapevolmente e volontariamente attivati dall'utente.

Per questi motivi si ritiene che gli addebiti contestati, esposti nelle fatture sotto le voci "Contenuti Portale 3" e "Pagine Portale 3", già pagati dall'utente (stante l'addebito delle fatture su conto corrente bancario), debbano essere rimborsati. E più precisamente:

- Ft. N. 1336743563 (periodo di riferimento: 1/04/2013 – 31/05/2013): € **31,01** i.e. per "Contenuti Portale 3", € **1,26** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1334478585 (periodo di riferimento: 1/02/2013 – 31/03/2013): € **1,49** i.e. per "Contenuti Portale 3", € **0,82** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1332285725 (periodo di riferimento: 1/12/2012 – 31/01/2013): € **5,80** i.e. per "Contenuti Portale 3", € **2,98** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1254032797 (periodo di riferimento: 1.10.2012 – 30.11.2012): € **0,15** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1252174829 (periodo di riferimento: 01/08/2010 – 30/09/2012): € **3,22** i.e. per "Contenuti Portale 3" e € **3,33** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1245783383 (periodo di riferimento: 1/06/2012 – 31/07/2012): € **31,08** i.e. per "Contenuti Portale 3" e € **1,71** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1244137357 (periodo di riferimento: 1/04/2012 – 31/05/2012): € **2,68** i.e. per "Contenuti Portale 3" e € **0,15** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1242561844 (periodo di riferimento: 1/02/2012 – 31/03/2012): € **0,45** i.e. per "Contenuti Portale 3" e € **1,45** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1241062997 (periodo di riferimento: 1/12/2011 – 31/01/2012): non sono presenti addebiti riconducibili alle voci contestate;
- Ft. N. 1147357049 (periodo di riferimento: 1/10/2012 – 30/11/2011): € **0,08** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1145757439 (periodo di riferimento: 1/08/2011 – 30/09/2011): non sono presenti addebiti riconducibili alle voci contestate;
- Ft. N. 1144520582 (periodo di riferimento: 1/06/2011 – 31/07/2011): € **0,23** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1143336153 (periodo di riferimento: 1/04/2011 – 31/05/2011): non sono presenti addebiti riconducibili alle voci contestate;
- Ft. N. 1142173787 (periodo di riferimento: 1/02/2011 – 31/03/2011): non sono presenti addebiti riconducibili alle voci contestate;
- Ft. N. 1141024136 (periodo di riferimento: 1/12/2010 – 30/01/2011): € **0,15** i.e. per "Pagine Portale 3";
- Ft. N. 1046050886 (periodo di riferimento: 1/10/2010 – 30/11/2010): non sono presenti addebiti riconducibili alle voci contestate;
- Ft. N. 1044975832 (periodo di riferimento: 1/08/2010 – 30/09/2010): non sono presenti addebiti riconducibili alle voci contestate;
- Ft. N. 1043947730 (periodo di riferimento: 20/07/2010 – 31/07/2010): € **0,38** i.e. per "Pagine";

**per complessivi € 88,42 (i.e.).**

Parimenti va accolta la richiesta di rimborso/storno degli sms extra-soglia contestati, pur se limitatamente a quelli fatturati successivamente al passaggio a profilo tariffario Power 1600: in base a quanto dichiarato dallo stesso sig. Mazzarrini nell'istanza di conciliazione, infatti, in costanza del precedente piano tariffario l'utente ha superato consapevolmente il limite dei messaggi settimanali compresi nel pacchetto Power 800, legittimando la fatturazione del traffico *over bundle*. L'accoglimento della richiesta va ricondotto al mancato rispetto, da parte dell'operatore, degli obblighi posti dalla regolamentazione vigente in materia. Infatti, secondo quanto disposto dall'art. 3, comma 6, Del. A.G.Com. 126/07/Cons, "nel 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'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta". Tale disposizione pone in capo al gestore telefonico uno specifico dovere di "protezione" nei confronti dell'utente, che si sostanzia nell'obbligo di preventiva informazione dell'esaurirsi della promozione/opzione pattuita, ovvero dell'imminente superamento del limite di spesa, con conseguente addebito di costi aggiuntivi. Del resto, in generale, l'obbligo di informazione chiara, corretta e tempestiva nei riguardi degli utenti è posto a carico dei gestori di servizi di comunicazione elettronica dall'art. 5 Del. A.G.Com. 179/03/Cons, in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, e costituisce diretta estrinsecazione dei fondamentali principi civilistici di buona fede, lealtà e trasparenza contrattuale.

Ciò premesso, rilevato che nelle memorie difensive presentate dall'operatore non risulta vi sia stato l'adempimento di tali oneri informativi, è possibile concludere che la condotta tenuta da H3G abbia integrato la violazione degli obblighi di trasparenza contrattuale richiamati poco sopra, fondando la richiesta della parte istante volta ad ottenere il rimborso degli importi contabilizzati nelle fatture in contestazione e relative ai consumi in extrasoglia. In particolar: nella Ft. N. 1254032797 di € 146,62 (periodo di riferimento: 1.10.2012 – 30.11.2012), € **49,58 i.e.** per "SMS/MMS"; nella Ft. N. 1332285725 di € 106,84 (periodo di riferimento: 1.12.2012 – 31.01.2013), € **0,13** "SMS/MMS"; nella Ft. N. 1334478585 di € 90,07 (periodo di riferimento: 1.02.2013 – 31.03.2013), € **0,46** i.e. per "SMS/MMS"; nella Ft. N. 1336743563 di € 69,59 (periodo di riferimento: 1.04.2012 – 31.05.2013), € **0,96** i.e. per "SMS/MMS", **per complessivi € 51,13** (i.e.).

Va invece rigettata, in quanto indeterminata nell'oggetto, la richiesta di rimborso degli addebiti per "altri servizi per i quali non ho mai chiesto alcuna attivazione" nonché, come già precisato più sopra, la richiesta di rimborso relativa agli importi fatturati per traffico "internet sotto rete 3" e quella relativa a "Sms dall'estero", in quanto non presentate in prima istanza, ma solo nella domanda di definizione della controversia.

Infine, in merito alla contestazione relativa al cambio piano, dalla documentazione prodotta dall'operatore (*vocal order* registrato in data 5 novembre 2012) e dall'utente (fattura n. 1524032797 del 8.12.2012), emerge come la stessa sia fondata. Durante la registrazione vocale, infatti, l'operatrice precisa che il cambio del piano tariffario sarebbe stato gratuito: pertanto l'addebito di € 9,00 (i.i.), per "Cambio Piano", esposto nella fattura n. 1524032797 del 8.12.2012 dovrà essere rimborsato dall'operatore.



In merito alle spese di procedura, alla luce del disposto dell'art. 19, comma 6, *Regolamento* di procedura nonché di quanto indicato dalle Linee guida di cui alla Del. A.G.Com. 276/13/CONS, considerata la partecipazione della convenuta alle udienze di conciliazione e definizione, con la formulazione di proposte transattive, considerato l'esito della controversia, si ritiene equo il rimborso a favore della parte istante di € 50,00.

Tutto ciò premesso e considerato, in relazione alla controversia tra il sig. Mazzarrini XXX e la società H3G,

D E T E R M I N A

Che H3G corrisponda a favore del sig. Mazzarrini:

- la somma complessiva di € 88,42 oltre IVA (come prevista dalla legge), quale rimborso degli importi contabilizzati sotto le voci "Contenuti Portale 3" e "Pagine Portale 3", esposti nelle fatture nn. 1336743563, 1334478585, 1332285725, 1254032797, 1252174829, 1245783383, 1244137357, 1242561844, 1241062997, 1147357049, 1144520582, 1141024136 e 1043947730;
- la somma complessiva di € 51,13 oltre IVA (come prevista dalla legge) quale rimborso degli importi contabilizzati per SMS extra soglia, esposti nelle fatture nn. 1254032797, 1332285725, 1334478585 e 1336743563;
- l'importo di € 9,00 (i.i.) esposto nella fattura n. 1336743563 per cambio piano tariffario, in quanto non dovuto;
- l'importo di € 50,00 a titolo di spese di procedura.

Milano, 13 aprile 2015

Il dirigente  
dott. Massimiliano Della Torre

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, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre