

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SIMONAZZI E. / H3G XXX**

**(LAZIO/D/169/2015)**

**Registro Corecom n. 26/2016**

### **IL DIRIGENTE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra E. Simonazzi presentata in data 2.03.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di H3G XXX di seguito per brevità “H3G” – l’attivazione di profili tariffari non richiesti con indebita fatturazione di somme non dovute, la mancata risposta ai reclami, l’indebita fatturazione di penale da recesso.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. di avere sottoscritto, in data 8.04.2014, un contratto denominato “WEB LIGHT” con l’operatore H3G e che in tale occasione gli veniva offerta una tipologia contrattuale per i servizi internet al costo di € 9.08 con 3GB/mese incluso, nessun costo di attivazione, nessuna penale di

recesso, nessuno scatto alla connessione ed a questa proposta veniva abbinato anche il terminale Huawei WebCube 21.6 con vendita a rate per un periodo di mesi 30;

b. in data 20.04.2014 la H3G emetteva fattura n. 1446131390 per un importo di €21.18 in linea con quanto concordato contrattualmente;

c. nelle successive fatture n. 1437952026 dell'8.06.2014 dell'ammontare di €80.06 e nella n. 1440209550 dell'8.08.2014 dell'importo di €31.68, venivano addebitati consumi internet spropositati e non in linea con l'offerta accettata dall'istante;

d. provvedeva immediatamente a contattare il servizio clienti per avere delucidazioni sulla problematica al fine di ripristinare le condizioni contrattuali, oltre ottenere lo storno delle fatture erroneamente emesse, per poi recarsi presso il rivenditore H3G per avanzare reclamo e chiedere la risoluzione contrattuale; solo in questa occasione veniva a conoscenza che avrebbe dovuto versare una penale per il recesso anticipato.

e. in data 13.10.2014, tramite il Movimento Difesa del Cittadino-Roma Ovest, inoltrava apposito reclamo via fax al quale non riceveva risposta;

e. presentava istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione che nell'udienza del 25.02.2015 veniva discusso e si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di H3G:

- i. l'indennizzo di €450,00 per la mancata risposta al reclamo del 13.10.2014 sino al 25.02.2015;
- ii. l'indennizzo di €1.800,00 ex art. 3 allegato B alla delibera 124/10/CONS dal 27.11.2014 al 25.02.2015 per mancata corresponsione degli indennizzi automatici;
- iii. l'indennizzo di €450,00 per l'attivazione dei servizi non richiesti dal 27.11.2014 al 25.02.2015;
- iv. l'indennizzo di €900,00 per violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede;
- v. oltre ad €700,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore H3G.**

Con memoria difensiva l'operatore ha eccepito in primo luogo l'indeterminatezza della domanda, laddove l'utente si è limitato ad una generica contestazione dei fatti ed all'individuazione di voci di indennizzo non previste dall'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, unica applicabile.

Ha poi eccepito l'improcedibilità, ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, della domanda relativa alla mancata risposta al reclamo del 13.10.2014, avendo l'operatore provveduto a riconoscere l'indennizzo contrattuale per € 60,00, mediante applicazione di uno sconto cortesia sulla prima fatturazione utile; tale impegno è stato adempiuto in data 6.3.2015 con emissione della nota di credito n. 1590060624.

Quanto all'informativa sull'offerta, resa in adesione alla Delibera n.179/03/CSP, precisava che l'utente aveva sottoscritto un contratto selezionando un profilo tariffario che prevedeva un piano a soglie, le cui condizioni non sono altro che quelle applicate dal gestore.

Il traffico contestato, riconducibile a quello dati, generato extra soglia, è piuttosto ridotto e quindi riconducibile all'attività dell'utente stessa, e comunque fatturato in ossequio alla Delibera 326/10/CONS, in tema di allerta e limiti di spesa.

Eccepiva inoltre l'inammissibilità della richiesta di risoluzione contrattuale, non demandabile all'Autorità ai sensi dell'art.19, comma 4.

Nel merito affermava di aver tariffato tutto il traffico generato dall'utenza in contestazione, secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario prescelto denominato "Web Light", piano evidentemente a soglie, che a fronte di un canone mensile eroga un plafond di traffico voce e dati ( 3GB sotto rete "3" ).

Pertanto, il traffico generato oltre le soglie contrattualmente stabilite, è oggetto di specifica tariffazione secondo i costi previsti dai medesimi piani tariffari, come del resto emerge dall'esame del prospetto informativo relativo al piano tariffario prescelto dall'utente che offre un'informazione completa circa le modalità economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

In ragione del traffico effettuato, in linea con quanto previsto dal relativo profilo tariffario, H3G ha emesso ed addebitato, del tutto legittimamente, le fatture oggetto di contestazione.

Da un attento esame delle notule contabili emesse nell'arco dell'intero rapporto *inter partes*, emerge con chiarezza che l'istante ha superato ripetutamente la soglia di traffico "dati", rappresentato da eventi di traffico generati sotto rete 3, oltre la soglia prevista dal piano tariffario.

Con specifico riguardo a tale tipologia di traffico, il gestore evidenzia che l'utente non ha mai superato la soglia di € 50.00. Occorre rammentare come l'ultimo comma dell'art. 3, Delibera 326/10/CONS ha sancito, quale soglia unica per tutti gli utenti *consumer* – come nel caso di specie - l'importo di € 50,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati, come conseguentemente previsto pure dall' art. 17, comma 1, delle Condizioni Generali di contratto.

Precisava che gli addebiti per Internet sotto rete "3" erano quelli generati dall'utente oltre la soglia contrattualizzata di 3GB e fatturati al costo di € 50 cent/Euro, ogni 100 MB.

Sull'importo complessivo di Euro 112,52 in extra soglia, l'operatore non riscontrava alcuna anomalia, non avendo l'utente nemmeno superato la richiamata soglia di Euro 50,00 +IVA prevista dalla Delibera 326/10/CONS.

Si riscontra poi un' ulteriore voce in extrasoglia, "Contenuti Portale 3" che sono quelli scaricati e fruiti dal "Portale 3" nel periodo compreso tra l'11/08/2014 ed il 17/10/2014, periodo in cui è risultato attivo il servizio in abbonamento denominato "My Top Games" che ha comportato addebiti per un totale pari ad € 50,00 IVA inclusa.

In ordine alla conseguente domanda d'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa è pertanto da ritenersi infondata per assenza dei relativi presupposti.

Precisava, infatti, che il servizio attivato dall'istante (attivo dal l'11/08/2014 ed il 17/10/2014 come si evince dal print allegato) e fatturato sotto la denominazione "*Contenuti e Portale 3*", costituisce un servizio che ciascun utente può autonomamente attivare o disattivare dal proprio terminale, rilevando altresì, che è impossibile per l'operatore conoscere la volontà dell'utente di disattivare il predetto servizio e dunque, attivarsi e procedere con tale operazione, non essendo al medesimo

pervenuta, come del resto non risulta in atti, alcuna contestazione e alcun reclamo in ordine alle sopraccitate attivazioni ed alle relative fatturazioni, sino al 13.10.2014

Quanto alla richiesta di recesso dal contratto senza addebiti, oltre alla già avanzata eccezione di inammissibilità, il gestore sottolineava che alcun inadempimento era imputabile al gestore per presunta difformità nell'applicazione delle condizioni tariffarie e che, l'art.21, comma 2 delle Condizioni Generali di contratto conosciute dall'utente e l'art.11, comma 2, del regolamento di Servizio di Vendita a Rate, prevedono che in caso di recesso il cliente è soggetto al pagamento di un importo, quale riallineamento forfetario alle condizioni base per il periodo antecedente il recesso ed al versamento in unica soluzione delle rate residue del terminale acquistato. La cliente, in cambio delle condizioni promozionali prescelte, si impegna a rimanere vincolata per 30 mesi con l'operatore.

Il "recesso da offerte promozionali" è stato legittimato dalla giurisprudenza di merito, e pertanto non è applicabile a tale ipotesi il richiamo dell'istante al recesso tout court previsto dalla legge n.40/2007.

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

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

Considerato il contenuto dell'istanza e le modalità di redazione ed integrazione della stessa, occorre preliminarmente riconsiderare nel complesso le domande a fronte unicamente dei fatti posti a base delle stesse, posto che le singole domande di indennizzo appaiono fuorvianti rispetto all'oggetto del contendere e collegate a normative inconferenti, inapplicabili al caso, quando non addirittura inesistenti.

Premesso che sulle richieste relative alla mancata risposta ai reclami e sulla refusione delle spese della procedura si tratterà in seguito, si rende ora necessaria la rielaborazione in maniera piu' chiara delle richieste, avanzate in maniera confusa e contraddittoria.

E' di tutta evidenza che la questione verta su somme fatturate in eccesso rispetto all'offerta sottoscritta, che le stesse non siano esorbitanti rispetto al costo mensile così come affermato dall'istante e che la doglianza non possa essere inquadrata come variazione unilaterale del contratto non comunicata o come servizi accessori non richiesti, bensì unicamente come traffico dati fatturato a consumo in extra soglia.

Uguualmente inconferenti rispetto al caso trattato, sono i richiami alla normativa di settore in tema di contratti a distanza, malfunzionamenti, trasparenza, buona fede, lealtà e diligenza contrattuali (domande sub iii e iv), costi di disattivazione ( che erroneamente vengono assimilati al corrispettivo da recesso anticipato) e ulteriori riferimenti a normativa non vigente ( Del. 124/10/CONS).

Su tale ultimo punto giova ribadire ancora una volta che la delibera n.124/10/CONS invocata per l'applicazione degli indennizzi, era destinata ad offrire alla consultazione pubblica il testo della Delibera Indennizzi e, perciò stesso, non è mai entrata in vigore nel testo cui si riferisce la ricorrente, poiché consolidatosi e divenuto efficace con la vigente Delibera n.73/11/CONS e suo Allegato A, delibera in vigore già a far data dal 17 febbraio 2011 ed unica norma applicabile.

Inoltre, a seguito della nota consultazione pubblica cui è stata sottoposta la Delibera 124/10/CONS, la norma relativa agli indennizzi automatici di cui all'art. 3 della bozza di Regolamento, è stata espunta dal Regolamento e collocata all'interno della Delibera 73/11/CONS, all'articolo 2, che testualmente recita *“(Indennizzi automatici) 1. Gli operatori sono tenuti a corrispondere in maniera automatica, a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell'utente, gli indennizzi contrattualmente previsti per le fattispecie individuate agli articoli 3, comma 1, e 4 del Regolamento di cui all'articolo 1, mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore”*; il comma 5 conclude *“In caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi da 1 a 4 sarà applicabile la sanzione prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995, n. 481”*.

Pertanto, anche la richiesta dell'utente di pagamento di un ulteriore indennizzo per mancata corresponsione degli indennizzi automatici ( sub ii) non ha ragion d'essere, essendo per tale eventualità previsto altro tipo di impianto sanzionatorio.

Quanto alla domanda sub i) , Euro 450,00 per mancata risposta al reclamo del 13.10.2014, la stessa, oltre a non tener conto dei giorni effettivi di ritardo e del tetto massimo sancito dall'art. 11.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, è improcedibile in definizione in applicazione dell'art.2 comma 1, Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS che così recita: *“Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Risulta dal verbale di conciliazione del 25.2.2015, che l'operatore si sia avvalso di tale facoltà di cui all'art.2, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, verbalizzando in sede di udienza il proprio impegno a riconoscere all'utente l'indennizzo contrattualmente previsto per la fattispecie della mancata risposta al reclamo, nonché le modalità concrete della sua corresponsione ( nel caso in esame, mediante sconto sul primo ciclo utile di fatturazione).

L'indennizzo di Euro 60,00 formalizzato nel predetto verbale e di cui alla successiva nota di credito n. 1590060624 del 6.3.2015, risulta conforme all'art. 24 della Carta Servizi Tre (1,00 € per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 60,00 € per anno ) e perciò sul punto deve dichiararsi cessata la materia del contendere.

Anche la domanda di risoluzione contrattuale senza spese di recesso è da dichiararsi inammissibile perché diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento Agcom n.173/07/CONS e s. m.

E' infine inammissibile perché non in linea con il Regolamento e i criteri in tema di quantificazione delle spese di procedura contenuti nelle relative Linee Guida ex Del 276/13/CONS, la richiesta di refusione delle spese per Euro 700,00 perché non supportata da alcun documento giustificativo delle stesse, nonché di evidente natura risarcitoria.

Peraltro, sempre in tema di spese, giova ricordare che le modalità di esposizione dell'istanza e delle difese possono formare oggetto di autonoma valutazione in tema di liquidazione di indennizzi e spese di procedura ai sensi del combinato disposto dell'art.16 2bis e 19.6 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e del corrispondente punto delle Linee Guida di cui alla Delibera n.276/13/CONS ( *su cui infra*).

### **3.1 Sugli addebiti extra soglia, non conformi alle condizioni contrattuali.**

Riferisce l'utente che a partire dalla seconda fattura in poi sono stati addebitati importi per traffico internet non in linea con il piano tariffario sottoscritto, in variazione unilaterale, non comunicata, delle condizioni contrattuali e di non essere stato correttamente informato sulle condizioni dell'offerta, in violazione della direttiva 179/03/CSP.

Richiamata la precisazione svolta in rito sulla delimitazione dell'oggetto di controversia, cioè traffico internet illegittimamente fatturato extrasoglia, secondo tariffazione a consumo prevista dal profilo tariffario, si rappresenta quanto segue

La richiesta dell'utente è fondata e merita accoglimento, nei termini di cui appresso.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

L'utente, che ha lamentato una fatturazione difforme dal contratto sottoscritto e che si duole di non aver ricevuto l'adeguata informativa sulle condizioni praticate, ha assolto al proprio onere di provare il contratto, solo con le repliche, mentre non ha prodotto affatto le fatture oggetto di contestazione, limitandosi a richiamarle in narrativa.

Tale lacuna, già sufficiente di per sé a rendere la disamina improcedibile, è stata tuttavia colmata dalla controparte, mediante deposito dei documenti contabili, in virtù esclusiva dei quali è possibile la verifica richiesta con l'introduzione del contenzioso.

Anzitutto, dall'esame del contratto depositato dall'utente, risultano smentite le doglianze relative alla mancata informativa sulla offerta sottoscritta, sull'assenza di corrispettivi dovuti in caso di recesso anticipato dal vincolo contrattuale, nonché sulla circostanza della stipula a distanza, posto che il contratto risulta sottoscritto all'interno dei locali commerciali del gestore ( punto vendita autorizzato).

La PDA sottoscritta dall'utente l'8.4.2014 indica infatti chiaramente, quale promozione prescelta, quella denominata "Web Light" con abbinata vendita dell'apparato (Web Cube 21.6 ) al costo di Euro 59,00, mediante rateizzazione in 30 rate; è pure ritualmente sottoscritta la dichiarazione di presa conoscenza delle condizioni contrattuali e del Regolamento di vendita rateale, nonché delle singole clausole contrattuali singolarmente richiamate; è altresì firmato il Regolamento di

Servizio Broadcast Lock, Operator Lock e USIM Lock ove sono previste, tra l'altro, tutte le penali dovute in caso di recesso anticipato dall'offerta.

Inoltre risulta allegata alla prima fattura del 20.4.2014, la Welcome Letter riepilogativa dell'offerta ed esplicativa delle voci fatturate ( con l'avvertenza della possibilità di addebito di "eventuale traffico eccedente non incluso nell'abbonamento").

Visti gli atti, nessuna responsabilità può essere attribuita al gestore sotto il profilo della trasparenza contrattuale né, viepiù, della variazione unilaterale delle condizioni o dell'attivazione di servizi non richiesti.

Pertanto, tutto il traffico contabilizzato oltre il plafond garantito dalle soglie ( nel caso di specie, 3GB sotto rete "3") risulta fatturato nella sezione delle voci extrasoglia, in aderenza al sistema di traffico prepagato prescelto.

Tuttavia tali addebiti non risultano legittimi sotto altro profilo, ovvero del mancato preavviso circa l'imminente raggiungimento della soglia e/o blocco del traffico al superamento, previsto dalla normativa di riferimento per il traffico dati ex delibera n. 326/10/CONS che, nello specifico, prevede, all'art. 3, (*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"

In base al disposto richiamato, H3g aveva l'obbligo di preavvertire l'utente circa il raggiungimento della soglia e comunque bloccare il traffico al suo superamento, preavviso che non è stato provato.

Non è pertinente al caso in esame l'eccezione sollevata dal gestore in merito al mancato superamento da parte dell'utente del limite di traffico preimpostato di Euro 50,00 in quanto non applicabile al caso in esame, dal momento che quanto disposto dal comma 6, riguarda unicamente i piani tariffari a consumo ai quali ha appunto inteso estendere una similare tutela, corrispondente a quella prevista per le offerte promozionali (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 ...”*

Nella fattispecie oggetto della presente definizione invece, trattandosi di contratto che prevedeva la possibilità di fruire di una determinata quantità di traffico dati, in termini di tempo e di volume, ad un prezzo predefinito, il gestore era comunque tenuto a fornire all'utente, in costanza del rapporto, un adeguato preavviso circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito, oltre ad una compiuta informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite.

Spetta così all'utente il rimborso delle somme fatturate extra soglia per traffico dati sotto rete "3" in quanto con ogni probabilità tale traffico non sarebbe stato generato se l'utente fosse stato preavvertito dell'esaurirsi della soglia a sua disposizione e se, bloccata la sim, non ne avesse appositamente autorizzato lo sblocco.

Considerate le fatture in atti interessate da tali addebiti (n.1437952026, 1442413460,1440209550), vanno restituiti gli importi contabilizzati alla voce "Internet sotto rete 3" per l'importo complessivo di Euro 92,23.

Nessun indennizzo può essere riconosciuto per l'indebita fatturazione posto che per consolidata giurisprudenza Agcom e Corecom, la restituzione/annullamento di somme non dovute è misura pienamente soddisfattiva del disagio patito.

Nulla può essere inoltre disposto in merito alle somme addebitate sotto la voce " Contenuti Portale 3", nonostante il gestore vi abbia preso posizione, in quanto argomento extra petitum, limitandosi la deduzione dell'utente alla contestazione del traffico internet.

#### **4. Sulle spese di procedura**

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, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerata l'ampia improcedibilità delle domande e le offerte transattive del gestore nel corso dei due procedimenti contenziosi, appare equo disporre la compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che

hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di E. Simonazzi nei confronti della società H3G XXX.
2. La società H3G XXX è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di Euro 92,23, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data dei pagamenti.
3. La società H3g XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 08/06/2016

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto