

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D. NICOLETTI/H3G XXX

(LAZIO/D/637/2015)

Registro Corecom n. 47/2016

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 D. Nicoletti presentata in data 20.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore H3G XXX, di seguito, per brevità, “H3G” la fatturazione di importi non dovuti relativi all’attivazione di servizi a pagamento e consumi extra soglia non richiesti e la mancata risposta ai reclami.

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

- a. Il 27 novembre 2012 l’istante sottoscriveva un contratto di servizio internet denominato InTRENnet.data.3 per due utenze, con acquisto a rate di due web pocket, abbinato ad un contratto di telefonia mobile già esistente;
- b. Dall’8 gennaio 2013, l’operatore iniziava a fatturare importi non dovuti per attivazione di servizi a pagamento e consumi extra soglia non richiesti;

- c. Dopo numerosi reclami rimasti senza riscontro, a settembre 2013 l'istante chiedeva telefonicamente (codice Id. 846950) il blocco di qualsiasi servizio che consentisse il superamento dell'extrasoglia;
- d. Persistendo il problema e il mancato riscontro ai reclami, anche scritti, l'utente recedeva dal contratto;
- e. Solo telefonicamente il 20 gennaio 2015 l'operatore comunicava il rigetto dei reclami svolti;
- f. Il tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi il 23 aprile 2015 si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Rimborso delle somme addebitate per "Contenuti Portale 3 – Contenuti sotto copertura e consumi extrasoglia" per Euro 374,50 + IVA
- ii. Rimborso di Euro 80,00 + IVA addebitato per recesso anticipato
- iii. Indennizzo per attivazione di servizi a pagamento non richiesti
- iv. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami
- v. Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore H3G.

L'operatore in via preliminare ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza ai sensi dell'art. 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS relativamente alla domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, avendo già provveduto all'indennizzo, come previsto dalla propria Carta Servizi.

Nel merito, ha precisato di aver tariffato tutto il traffico generato dalle utenze secondo quanto pattuito contrattualmente e nel rispetto dei costi previsti dai piani tariffari prescelti dall'utente, uno (PRO 800) a soglie (a fronte del versamento di un canone mensile, un basket settimanale di 200 minuti, 50 sms e 2 GB di internet al mese per navigare sotto rete 3), l'altro (inTREnet.data.3) a consumo (a fronte di un canone mensile di euro 5,00, navigazione sotto rete 3 e in roaming nazionale al costo di 0,25 al MB). Con riguardo al traffico dati ha ricordato come l'ultimo comma dell'art. 2, Delibera 326/10/CONS, sancisca, quale ultima soglia per tutti gli utenti business – come nel caso di specie – l'importo di 150.00€ al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati, salva la volontà dell'utente di fissare un diverso limite. Nel caso di specie, l'utente non aveva mai optato per una diversa soglia di sicurezza, ragion per cui H3G aveva correttamente mantenuto la soglia preimpostata ad € 50.00 al mese. Nello specifico, ha dichiarato di aver emesso una nota di credito di Euro 433,10. Per gli addebiti "Contenuti Portale 3", "Pagine Portale 3" e "SMS a sovrapprezzo H3G ha rilevato che tali servizi sono erogati in abbonamento e consistono in contenuti scaricabili la cui attivazione può avvenire solo da parte dell'utente sia da "Portale 3", sia da siti internet mobili (m-site) esterni. Ha dedotto dunque che l'utente ha volontariamente attivato i servizi, in quanto il metodo di attivazione è stato studiato, oltre che per rispettare le norme vigenti, anche per accertare la volontarietà del cliente, evitando sottoscrizioni casuali. Nello specifico, ha dichiarato: a) i Contenuti Portale 3 vengono volontariamente attivati dall'utente che, una volta ricevuto il "Welcome Message" può valutare se mantenere il servizio o disattivarlo senza addebiti; b) l'utente è tenuto ad osservare gli obblighi di utilizzo delle sim descritti nell'art. 6 comma 5 punto b delle CGC; c) la contestazione delle fatture

è avvenuta oltre il termine di 90 giorni dalla data di emissione, comportando la loro completa accettazione; d) in ogni caso, la domanda di rimborso delle fatture dovrebbe essere limitata a quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data di reclamo, come previsto dalla Determina n. 49/15/DIT dell'AGCOM in aderenza a quanto previsto dal Codice della Privacy. In ordine alle somme addebitate per recesso anticipato, ha ribadito la legittimità degli importi dovuti quale corrispettivo di riallineamento al piano con canone base. Infine, ha precisato di aver provveduto all'emissione e alla spedizione di un nuovo assegno di traenza in esecuzione dell'impegno assunto in sede di conciliazione, essendo tornata indietro per compiuta giacenza la precedente raccomandata.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

3.1 Sull'indebita fatturazione e sui servizi non richiesti

Occorre premettere che le contestazioni dell'utente attengono agli addebiti effettuati per traffico extra soglia e per servizi non richiesti relativi ad un contratto con Piano Tariffario Pro 800 e ad un contratto con Piano Tariffario inTREnet.data3.

Dalle Condizioni Generali di Contratto prodotte dall'operatore, risulta che il Piano Pro800 prevedeva un traffico settimanale incluso di 200 minuti e 50 sms e e una soglia mensile di traffico internet sotto rete 3 di 2 GB. Il Piano inTREnet.data3 prevedeva un traffico internet sotto rete 3 incluso di 5GB settimanali e un traffico internet in GPRS non incluso con tariffa di 0,25 Euro al MB per l'extra soglia.

Ciò premesso, si evidenzia che l'utente non ha depositato la copia integrale delle fatture contestate, ma solo la pagina 3 di ciascuna, con il Dettaglio Costi riepilogativo dei due contratti.

3.2 Sul traffico extra soglia contestato

L'istante lamenta addebiti per traffico internet extrasoglia, per i quali ha più volte reclamato telefonicamente e per iscritto, chiedendo il rimborso degli importi pagati.

La domanda è fondata e viene accolta, limitatamente agli importi addebitati nelle fatture dei sei mesi antecedenti la data del primo reclamo, effettuato il 24 aprile 2014, per le seguenti ragioni.

Rileva nella fattispecie quanto disposto dall'art. 2 comma 1 e 2 6, della delibera 326/10/CONS, secondo cui: "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”.

Da ciò consegue che, in caso di offerte che prevedono la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume, per un certo periodo di tempo ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente con fatturazione “a consumo” per servizi fruiti “extra soglia”, sono da considerarsi illegittimi.

Nella fattispecie, l'operatore non ha fornito idonei elementi probatori dai quali evincere la regolarità del traffico extra soglia fatturato, nè ha provato di aver preavvisato l'utente del raggiungimento e superamento del limite di traffico previsto dai suoi piani, o di aver adottato i necessari sistemi di allerta, neppure a seguito dell'istanza dell'utente registrata con il codice Id. n. 846950 di blocco di qualsiasi consumo extrasoglia.

La domanda di restituzione degli importi a tale titolo addebitati viene quindi accolta, ma con la seguente limitazione.

L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali (D. Lgs. 1 giugno 2003 n. 196), all'art. 123 comma 1, prevede che: “I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2,3 e 5”. Il comma 2 dispone inoltre che “Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”.

Dalla lettura di tale articolo consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo (in tal senso, si è espressa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina n. 49/15/DIT).

Alla luce di quanto descritto, consegue l'accoglimento della domanda dell'istante con riferimento agli importi per “traffico a consumo ed extrasoglia sotto rete 3” e specificamente “Internet sotto rete 3” e “SMS/MMS” presenti nelle fatture emesse da H3G nel semestre antecedente la data del reclamo del 28 aprile 2014 (ovvero dal 28 ottobre 2013) e fino alla data di deposito dell'istanza.

H3G dovrà quindi restituire all'utente gli importi predetti presenti nelle fatture prodotte relative al detto periodo, e precisamente:

- Fattura n. 1378231070 : Euro 4,15 + IVA
- Fattura n. 1474050245 : Euro 30,00 ed Euro 3,13 + IVA
- Fattura n. 1474392238 : Euro 50,00 (Euro 405,00 – Euro 355,00 come da nota di credito) ed Euro 1,50 + IVA
- Fattura n. 1474727926 : Euro 80,00 ed Euro 0,25 + IVA
- Fattura n. 1475703014 : Euro 10,00 ed Euro 1,75 + IVA

- Fattura n. 1476018849 : Euro 5,00 ed Euro 3,00 + IVA
- Fattura n. 1476330203 : Euro 5,00 ed Euro 6,18 + IVA
- **Per complessivi Euro 199,96 + IVA**

Sui Contenuti Portale 3 Pagine Portale 3 e SMS a sovrapprezzo

L'istante lamenta gli addebiti per servizi mai richiesti, e precisamente per Contenuti Portale 3, Pagine Portale 3 e SMS a sovrapprezzo, chiedendo il rimborso degli importi pagati e la liquidazione di un indennizzo.

La domanda viene parzialmente accolta, nei limiti che seguono.

Nei dettagli delle fatture prodotte dall'utente risultano gli addebiti contestati, con riferimento ai quali, trattandosi di servizi aggiuntivi, si ritiene vi sia stata violazione, da parte di H3G, delle norme dettate dall'Autorità in materia di attivazioni di servizi a pagamento non richiesti e, in particolare, dell'art. 3 della delibera 664/06/CONS che testualmente prevede che *“Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente”*.

Il gestore telefonico, per adempiere formalmente e sostanzialmente al dettato dell'articolo 3 Delibera 664/06/CONS, avrebbe dovuto procedere alla preventiva verifica della volontà inequivoca del cliente prima dell'attivazione di qualsiasi servizio a pagamento.

H3G, che ha descritto la procedura di attivazione dei servizi a sovrapprezzo scaricabili da *“Pagine Portale 3”*, *“Contenuti Portale 3”*, soffermandosi sui particolari accorgimenti posti in essere a tutela dell'utenza e volti ad evitare attivazioni involontarie ed inconsapevoli, non ha minimamente fornito la prova che gli addebiti in fattura siano riferibili ad attivazioni volontarie e consapevoli dell'utente, né le fatture indicano, nel dettaglio, a quali servizi si riferiscano gli addebiti relativi a *“Pagine Portale 3”* e *“Contenuti Portale 3”* contestati dall'utente e che H3G aveva quantomeno l'onere di indicare.

Limitandosi a sostenere che le procedure di controllo utilizzate renderebbero *“impossibili”* le attivazioni non volontarie, l'operatore non ha portato alcuna evidenza probatoria di quali siano state, nel caso di specie sottoposto all'esame, le azioni riconducibili ad una espressa e consapevole volontà di attivazione dell'utente. Il richiamo ad una delibera del Corecom Toscana, a ben vedere, è improprio in quanto detto provvedimento non basa il proprio convincimento favorevole all'operatore, valutando astrattamente la bontà delle procedure così come da questo dichiarate ma, al contrario, sulla base di documenti riferibili inequivocabilmente alla condotta dell'utente, ha verificato la volontarietà della stessa. Nulla di tutto ciò si riscontra nel caso di specie, nel quale il gestore non è stato in grado di fornire alcuna evidenza relativa alle azioni che il cliente avrebbe compiuto per confermare l'attivazione volontaria o almeno consapevole, dei servizi.

Con la limitazione temporale descritta nel precedente paragrafo, deve pertanto riconoscersi all'utente il diritto al rimborso di quanto addebitato e pagato per Contenuti Portale 3 Pagine Portale 3 e SMS a sovrapprezzo nelle fatture prodotte, e precisamente:

- Fattura n. 1378231070 : Euro 14,34 ed Euro 0,25 + IVA

- Fattura n. 1474050245 : Euro 38,93 ed Euro 0,25 + IVA
- Fattura n. 1474392238 : Euro 34,83 ed Euro 0,38 + IVA
- Fattura n. 1474727926 : Euro 38,93 ed Euro 0,13 + IVA
- Fattura n. 1475058311 : Euro 2,48 ed Euro 0,38 + IVA
- Fattura n. 1475382818 : Euro 2,04 ed Euro 0,13 + IVA
- Fattura n. 1476018849 : Euro 4,54 ed Euro 0,44 ed Euro 0,75 + IVA
- Fattura n. 1476330203 : Euro 4,39 ed Euro 0,15 ed Euro 0,25 + IVA
- **Per complessivi Euro 143,59 + IVA**

Viene invece rigettata la domanda di liquidazione di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, per la seguente ragione.

Come già osservato, l'utente ha prodotto unicamente la pagina 3 delle fatture contestate.

E' dunque venuto meno all'onere di allegazione dei fatti posti a base della contestazione, non avendo prodotto né le fatture integrali, né i tabulati informatici dai quali, come ha dedotto, risultava l'attivazione di servizi a pagamento "meglio denominati Vetria_ ASWF9_ abb", "emcube_ AS_DB", "SMS premium", con ciò precludendo di consentirne l'identificazione all'interno della voce generica fatturata dei "Contenuti Portale 3 " (o pagine Portale 3 o SMS a sovrapprezzo) ed il perdurarne nel tempo.

Stante l'impossibilità di individuare l'abbonamento contestato e la sua durata, nessun indennizzo per servizio non richiesto è liquidabile a tali condizioni.

3.3 Sul recesso

L'istante lamenta gli addebiti per recesso anticipato, chiedendone il rimborso.

La domanda è fondata, per la seguente ragione.

Seppure la somma addebitata da H3G sarebbe astrattamente legittima ex art. 10.6 delle CGC, in presenza di recesso anticipato da un contratto avente una durata vincolata, tuttavia, nella fattispecie, il recesso è stato determinato dall'inadempimento dell'operatore alle obbligazioni contrattuali, sia sotto il profilo della fatturazione che sotto il profilo della gestione del cliente.

Spetta quindi all'utente il rimborso dei costi per recesso anticipato documentati nella fattura n. 1489028616, e pari ad Euro 80,00 + IVA **per complessivi Euro 98,64.**

3.4 Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo. La domanda non può trovare accoglimento, per la seguente ragione.

Risulta in atti che, in occasione dell'udienza per il tentativo di conciliazione del 23 aprile 2015, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2 Delibera 73/11/CONS, H3G si è impegnata a riconoscere la somma di Euro 120,00 per la mancata risposta ai reclami, come previsto dalla Carta Servizi.

Risulta altresì che la raccomandata n. 151631183572 inviata da H3G all'utente in data 3 giugno 2015 è ritornata al mittente per compiuta giacenza. H3G ha dichiarato di aver pertanto provveduto all'emissione e spedizione all'utente di un nuovo assegno di traenza in ottemperanza all'impegno assunto in sede di conciliazione.

E' d'obbligo precisare che, ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A: "... 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".

In base a tale disposizione, qualora siano stati corrisposti gli indennizzi previsti dal contratto prima di accedere alla fase contenziosa o quando il gestore si sia impegnato a farlo in occasione dell'esperimento di conciliazione, è precluso al definitore l'utilizzo dei parametri indennizzatori regolamentari (per lo più migliorativi) imponendosi la eventuale reiterazione del computo dell'indennizzo secondo gli standard contrattuali.

L'intento perseguito dal Regolatore con la disposizione in esame è ben descritto nelle osservazioni svolte dall'Autorità in sede di consultazione pubblica del testo del Regolamento Indennizzi : " ...in sede di definizione delle controversie troveranno applicazione gli importi del Regolamento solo qualora l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o si sia impegnato a farlo in sede conciliativa: in caso contrario (n.d.r. ove lo abbia fatto !) il calcolo degli indennizzi avverrà comunque sulla base degli importi contrattualmente stabiliti. Tale specifica si rende opportuna proprio al fine di scongiurare la possibilità che le controversie siano instaurate, ovvero che ragionevoli proposte di indennizzo da parte degli operatori nel corso della procedura di conciliazione siano rifiutate, al solo fine di ottenere in sede di definizione gli importi maggiori stabiliti dal Regolamento".

Pertanto, alla luce di tale normativa e disposizione, e in conformità alle pronunce dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (tra cui Delibera 113/14/CIR) e dell'Autorità adita (da ultimo, Corecom Lazio n. 66/15 e 33/16), considerato l'impegno assunto dall'operatore nel verbale di conciliazione al riconoscimento dell'indennizzo, la richiesta dell'utente di pagamento in questa sede di un indennizzo regolamentare per la mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, in quanto già soddisfatta e congrua secondo il regolamento contrattuale e, in particolare, dell'art. 24 della Carta Servizi H3G.

In conformità all'impegno assunto in sede di conciliazione, H3G ha già formalmente provveduto a corrispondere all'utente l'importo di Euro 120,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami come previsto dalla Carta Servizi H3G, mediante invio A/R di assegno; sarà perciò obbligata a reiterare l'invio all'utente di nuovo assegno per la liquidazione di quanto dovuto, ove il primo non risulti incassato dall'istante.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (duecento/00) da porsi a carico dell'operatore considerata la parziale soccombenza dell'istante.

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 della Sig.ra D. Nicoletti nei confronti della società H3G XXX.

2. La società H3G è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese di procedura, il seguente importo, ove non ancora incassato dall'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: Euro 120,00= (centoventi/00 =) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art. 24 - Tab. 1 del Codice di Condotta e Carta delle Garanzie della Clientela di H3G XXX

3. La società H3G XXX è tenuta, altresì a rimborsare all'utente la somma di Euro 343,55 + IVA (trecentoquarantetre/55) per gli addebiti di servizi non richiesti e di traffico extra soglia, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data dei rispettivi pagamenti sugli importi descritti dettagliatamente in motivazione;

4. La società H3G XXX è tenuta, altresì a rimborsare all'utente la somma di Euro 98,64 addebitata quale recesso anticipato nella fattura n. 1489028616, oltre interessi legali dalla data del relativo pagamento.

5. La società H3G XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. 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.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

8. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 14/09/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto