



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERAZIONE N. 19

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **Studio legale di**      c/ **Opitel**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 24/11/2010, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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”;

l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom” e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: “Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l’art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

Vista l’istanza del 23/02/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 2092, con la quale lo Studio legale di      ha chiesto l’intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Opitel      , ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

## Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 01/03/2010 (prot. n. 1662), con la quale il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 5254 del 01/07/2010) con il quale il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 12/07/2010, alla relativa udienza di discussione;

Presa visione, conseguentemente, del verbale di udienza, redatto in data 12/07/2010, nel quale si dà atto che le parti convocate non sono comparse;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, in particolare le note difensive prodotte dalla Società Opitel ed acquisite al prot. Corecom n. 4725 in data 01/04/2010;

Considerato quanto segue:

### 1) **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Lo Studio legale di , intestatario dell'utenza , lamenta la sospensione del servizio voce e della linea ADSL da parte dell'operatore Opitel , a partire dal 26/01/2010, a causa del ritardato pagamento di una fattura intestata al suddetto Studio legale, con scadenza il 14/12/2009.

In particolare, l'istante lamenta che:

- la sospensione dei suindicati servizi è avvenuta senza il rispetto dei regolari termini di preavviso;
- la sospensione perdura sino alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia, nonostante si sia provveduto al pagamento della fattura, in data 28/01/2010, e ne sia stata fatta comunicazione all'operatore a mezzo fax in data 02/02/2010;

Perdurando la sospensione dei predetti servizi, in data 04/02/2010, l'istante adiva questo Corecom, depositando istanza di conciliazione.

Il giorno 22/02/2010 si concludeva il procedimento conciliativo con esito negativo. Il gestore Opitel partecipava al tentativo di conciliazione, a mezzo di un proprio rappresentante, tuttavia le parti non raggiungevano un accordo;

Per quanto sopra esposto, il ricorrente, nell'istanza di definizione della controversia, chiede la corresponsione, da parte dell'operatore, dell'indennizzo per i giorni di sospensione del servizio voce e della linea ADSL fino alla data della loro completa riattivazione;

### 2) **Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Premesso che la Società Opitel, sebbene convocata, non ha partecipato all'udienza di discussione per la definizione della controversia, essa ha tuttavia fatto pervenire le proprie note difensive in data 01/04/2010, nelle quali puntualizza che il distacco della linea, di cui si controverte in questa sede, non si è verificato a causa di un proprio inadempimento, ma per il ritardato pagamento di una fattura intestata al ricorrente. Il predetto operatore riferisce di aver provveduto a riattivare l'utenza in oggetto in data 05/03/2010;

Sempre in via preliminare, si dà atto che il ricorrente, benchè ritualmente convocato all'udienza di discussione per la definizione della controversia di che trattasi, non si è presentato alla stessa;

Con riferimento al merito si osserva che:

le condizioni generali di contratto del servizio voce intercorrenti con l'operatore *de quo* prevedono che il gestore segnali al cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture e, nei casi di inadempimento totale o parziale del cliente al pagamento delle fatture, possa sospendere l'erogazione dei servizi, dandone comunicazione allo stesso, indipendentemente dall'applicazione delle altre penali ivi previste (interessi di mora e facoltà di recupero crediti);



Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni



Consiglio Regionale  
della Calabria

### Comitato Regionale per le Comunicazioni

Considerato che, nel caso di specie, come risulta dalla documentazione acquisita agli atti, l'utente ha ritardato il pagamento di una sola fattura, rendendosi perciò inadempiente, ma che, d'altra parte, il gestore Opitel ha:

- a) omesso l'obbligo di segnalare al cliente il ritardo riscontrato nel pagamento della fattura medesima;
- b) omesso di comunicare prontamente allo stesso, mediante preavviso, la sospensione del servizio;
- c) riattivato con ritardo i servizi sospesi, pur avendo ricevuto, da parte del cliente, in data 02/02/2010, la comunicazione di avvenuto pagamento della fattura in questione. Ciò è stato dichiarato dal cliente e non è stato contestato dal gestore.

I servizi di che trattasi sono stati riattivati solo in data 05/03/2010, come espressamente dichiarato dall'operatore nelle note difensive, fatte pervenire a questo Corecom ed acquisite agli atti;

Considerato che la Società Opitel non ha fornito alcun riscontro probatorio in merito agli inadempimenti suindicati, al fine di escludere o limitare la propria responsabilità, con ciò violando le relative condizioni generali di contratto;

Preso atto che l'operatore suddetto non ha documentato la correttezza del proprio operato, nè ha dimostrato di aver garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4 della delibera 179/03/CSP;

Ritenuto, pertanto, che la parte istante ha diritto ad un equo indennizzo, da computarsi, in base alla carta dei servizi del predetto gestore, moltiplicando il valore di euro 2,50 al giorno per il numero dei giorni di indebita sospensione dei servizi predetti;

Ritenuta fondata la richiesta del ricorrente di indennizzo per i giorni di indebita sospensione e fino alla riattivazione della linea, e precisamente dal 26/01/2010 al 05/03/2010;

Considerato, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

Ritenuto, inoltre, che pare equo liquidare in favore del ricorrente euro 50,00 a titolo di rimborso per le spese sostenute per la presente procedura, in ragione anche del comportamento delle parti durante la fase conciliativa e durante l'ulteriore fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita l'illustrazione del Presidente di questo Comitato, Avv. Silvia Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

#### DELIBERA

- 1) L'operatore Opitel è tenuto a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, in favore dello Studio legale di , l'indennizzo complessivo di euro 195,00 (centonovantacinque), computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 2,50, in conformità alla carta dei servizi, per n. 39 giorni di indebita sospensione, rispettivamente, della linea voce e della linea ADSL, per il periodo di riferimento compreso dal 26/01/2010 al 05/03/2010;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) La società Opitel è, inoltre, tenuta a liquidare, in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 50,00, determinato in via equitativa, a titolo di rimborso per le spese sostenute per la presente procedura;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior



*Autorità per le Garanzie  
nelle comunicazioni*



*Consiglio Regionale  
della Calabria*

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

- 5) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La Società Opitel è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**I Componenti**

F.to Dr. Mario Campanella  
F.to Prof. Alessandro Manganaro

**Il Presidente**  
F.to Avv. Silvia Gulisano

**V. Il Dirigente**

F.to Avv. Rosario Carnevale