



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni  
Comitato Regionale per le Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

---

## **Co.Re.Com. Cal/Ro**

### **DELIBERAZIONE N. 56**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ottica c/ Hal Service**

#### **IL PRESIDENTE**

giorno 05.10.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del \_\_\_\_\_, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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;



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

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 08/02/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6775, con cui il Sig. Contartese, con sede in , ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Hal Service, 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.;

Vista la nota del 14/2/2011 (prot. n. 7796), con cui 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;

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

Considerato quanto segue:

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

Il sig. Contartese, con sede in , ha depositato istanza di definizione presso questo Corecom nei confronti della società Hal Service, lamentando l'inadempimento contrattuale di quest'ultima per arbitraria interruzione del servizio, senza preavviso, per presunta morosità dell'utente. A tal fine, il ricorrente dichiara di aver sottoscritto, in data 28/7/2008, con il suddetto operatore un contratto di fornitura del servizio di banda larga WIC, denominato "premium silver", al canone bimestrale di euro 59,76 e di aver, successivamente, modificato il suddetto contratto nel profilo "premium bronze", al canone mensile di euro 71,76. All'atto dell'originaria sottoscrizione del contratto, l'operatore aveva richiesto, quale modalità di pagamento, l'addebito delle fatture, con cadenza bimestrale, sul conto corrente dell'utente, mediante ordine permanente di postagiorno. L'utente assicura di essersi scrupolosamente attenuto alle istruzioni indicate dalla società convenuta nella scelta di tale suddetta modalità di pagamento. Tuttavia questa ha improvvisamente iniziato ad avanzare richieste di pagamento di presunte fatture non pagate, senza mai precisare di che fatture si trattasse. Infatti, nell'email del 16/11/2010, l'operatore richiedeva il pagamento di euro 143,52, oltre euro 30,00 per spese di riscossione, senza fornire alcuna ulteriore indicazione in proposito. L'istante dichiara che, in seguito, la società convenuta procedeva alla sospensione del servizio, senza alcun preavviso, sia pure in pendenza di una contestazione avviata dall'utente stesso, con contestuale richiesta di chiarimenti. Infatti le richieste di quest'ultimo, inoltrate a mezzo di due email del 26 e 29 novembre 2010, intese ad ottenere precise indicazioni circa le presunte fatture non pagate, rimanevano prive di riscontro: l'operatore non forniva alcun chiarimento in proposito, limitandosi a dichiarare che alcune fatture, non meglio precisate, risultavano pagate in ritardo. A nulla valeva il rilievo sollevato dall'istante, secondo cui la responsabilità del ritardo nei pagamenti non poteva essergli addebitata, giacché la scelta delle modalità di prelievo dal conto corrente era stata indicata dallo stesso operatore all'atto della stipulazione contrattuale. La fornitura del servizio di connessione ad internet veniva interrotta e persino la linea voce fornita da altro operatore. In pendenza della contestazione ed in assenza del

servizio, la società Hal Service continuava a fatturare e a pretendere il pagamento del bimestre dicembre/gennaio 2011 (fatt. n. del 22/11/2010, di euro 71,76) che veniva addebitato, come al solito, sul conto corrente dell'utente.

Questi inoltrava un atto di diffida e messa in mora in data 6/12/2010, richiedendo l'immediato ripristino del servizio sospeso. L'operatore riscontrava la nota, con proprio fax del 16 dicembre 2010, precisando che la disattivazione del servizio, avvenuta il 24/11/2010, era stata disposta a seguito del mancato pagamento di alcune fatture e che, pertanto, constatato il persistente inadempimento contrattuale dell'utente, si era avvalso della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 4 delle proprie condizioni di utilizzo. Di conseguenza, il pagamento del mese di novembre 2010 era da intendersi a saldo della fattura del 31/7/2010; la fattura n. del 21/9/2010 risultava non pagata; infine richiedeva il pagamento di euro 100,00 per spese legali, riservandosi di adire l'autorità giudiziaria per la tutela dei propri interessi.

Persistendo la controversia, l'utente inoltrava istanza per tentativo di conciliazione nei confronti della società Hal Service, con ricorso depositato presso questo Corecom in data 20/12/2010. Il procedimento si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore, come da verbale del 18/1/2011, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

Nell'istanza di avvio dell'odierno procedimento, depositata in data 8/2/2011, il ricorrente ha chiesto un provvedimento di definizione che accerti e riconosca l'illegittima cessazione della linea telefonica di rete fissa n., con contratto di fornitura del servizio WIC di banda larga internet; accerti e dichiari l'illegittimo comportamento dell'operatore convenuto per arbitraria interruzione del servizio dedotto in contratto e per gli inadempimenti di cui in premessa e, per l'effetto, lo condanni al pagamento di un congruo indennizzo/risarcimento in favore dell'utente.

Con memoria difensiva, trasmessa in data 7/3/2011, la società Hal Service ha controdedotto in ordine ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente.

In proposito ha precisato che lo stesso ha sottoscritto, in data 28/7/2008, un contratto di abbonamento per il servizio di connettività in banda larga, denominato WIC; che – diversamente da quanto sostenuto da parte ricorrente – il contratto non prevedeva l'attivazione di una linea telefonica dedicata; che il corrispettivo dovuto per il servizio in questione aveva cadenza bimestrale, da effettuarsi con RID postale entro 30 giorni dall'emissione della fattura; che l'utente si è reso inadempiente rispetto ai termini di pagamento, poichè il saldo delle fatture avveniva sempre fuori termine (con un ritardo, inizialmente, di 30 giorni e, successivamente, di 80), obbligando l'operatore a sostenere spese per i solleciti e per i costi d'incasso. Precisa di avere inviato al cliente il sollecito di pagamento del 16/11/2010, intimandogli di provvedere al saldo delle fatture insolute entro tre giorni e che, diversamente, avrebbe disposto la sospensione del servizio. Dichiara di aver sospeso il servizio di che trattasi in data 24/11/2010, a causa del mancato pagamento di quanto dovuto, e di avere emesso una nota di credito in data 13/12/2010, a storno della fattura n. del 22/11/2010.

La società convenuta esclude, pertanto, di avere arbitrariamente disposto la sospensione del servizio, e di avere, invece, applicato l'art. 4.2 delle proprie condizioni di utilizzo, come conseguenza del reiterato inadempimento contrattuale dell'utente, costantemente in ritardo nei pagamenti. Rileva, altresì, il mancato saldo della fattura n. del 21/9/2010.

Respinge come infondata la richiesta di indennizzo di parte istante, che risulta formulata in termini generici e non supportata da alcuna prova; ribadisce che il servizio voce non era oggetto del contratto di che trattasi ed, anzi, insiste per l'accoglimento della propria richiesta di pagamento della fattura n. del 21/9/2010, rimasta insoluta.

Il ricorrente, con atto depositato in data 6/7/2011, ha replicato alla memoria dell'operatore, chiedendo, in via preliminare, che la stessa venga dichiarata irricevibile, perchè tardiva rispetto ai termini concessi dal Corecom per il relativo deposito.

Nel merito, l'istante contesta come infondata l'affermazione della società convenuta circa l'estraneità della linea telefonica fissa dal contratto di abbonamento per il servizio di connettività in banda larga denominato WIC ed, anzi, sostiene che proprio la promessa, da parte della società convenuta, di poter disporre di una linea telefonica alternativa alla linea Telecom, avrebbe indotto lo stesso a disdire il contratto di abbonamento con Telecom Italia.

Circa i presunti, reiterati ritardi nei pagamenti, l'utente sostiene di aver dato disposizioni a Poste Italiane per l'addebito sul proprio conto corrente delle fatture mediante ordine permanente di postagiorno, nel rispetto delle istruzioni dettate dalla società convenuta.

Sottolinea che la stessa aveva, con email del 16/11/2010, richiesto il pagamento di alcune fatture non meglio precisate, oltre a pretendere l'importo di 30,00 euro per spese di riscossione e che, senza alcun preavviso, disponeva l'interruzione del servizio, violando l'art. 5 della delibera 173/07/Cons. Rileva che il termine di tre giorni, concesso all'utente con la mail del 16/11/2010, è del tutto incongruo, soprattutto se si considera che la mancata specificazione delle fatture non pagate ha impedito allo stesso di poter effettuare le dovute verifiche contabili sul proprio conto corrente e presso l'ufficio postale. Ribadisce che la società convenuta non ha fornito alcun riscontro alle proprie email del 26 e del 29/11/2010, nè ha provveduto alla riattivazione del servizio cessato, come richiesto con atto di diffida del 6/12/2010, giungendo ad applicare la clausola risolutiva espressa, ex art. 4 delle condizioni di utilizzo, inoltrando la comunicazione a mezzo fax; sottolinea, invece, che avrebbe dovuto provvedere all'inoltro con raccomandata A.R., per meglio tutelare i diritti del cliente-consumatore. Rileva, infine, che l'operatore ha intimato il saldo delle fatture insolute, con ulteriore aggravio di spese legali, ma senza mai fornire il doveroso dettaglio delle fatture oggetto di contestazione, onde permettere all'utente la verifica degli importi già saldati.

In conclusione, insiste per l'accoglimento delle proprie richieste, come formulate nel ricorso introduttivo dell'odierno procedimento.

## **Motivi della decisione**

### **1. In tema di rito**

Si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione.

Quanto all'eccezione di irricevibilità, sollevata da parte istante in riferimento alla memoria dell'operatore, la stessa non è fondata, poichè detta memoria risulta pervenuta in data 7/3/2011, entro il termine di 30 giorni concesso da questo Corecom con nota di avvio del procedimento, prot. n. del 14/2/2011.

### **2. Riguardo al merito**

La questione qui esaminata ha per oggetto alcuni asseriti inadempimenti contrattuali da parte dell'operatore; in primo luogo, l'interruzione del servizio di connessione ad internet, senza preavviso; la conseguente, arbitraria, interruzione del servizio voce; il mancato/inadeguato riscontro ai reclami dell'utente.

Stando alle risultanze istruttorie, il servizio di connessione ad internet risulta interrotto a causa del ritardo nel pagamento delle fatture; la società convenuta sostiene, in sua difesa, di aver sospeso il servizio previo preavviso e, pertanto, di avere operato conformemente alla disciplina dettata dalle condizioni generali di utilizzo del servizio in questione. Questo Corecom è dell'avviso che le modalità poste in essere dal convenuto operatore nel disporre la sospensione amministrativa qui in discorso non siano in linea con la disciplina di settore di tutela dei diritti dei consumatori. Si osserva, anzitutto, che la comunicazione inviata all'utente a mezzo email del 16/11/2010 avrebbe dovuto

opportunamente essere notificata con raccomandata A.R.; la stessa risulta generica e carente, quanto agli elementi essenziali, infatti manca in essa l'indicazione degli estremi delle fatture di cui si chiede il pagamento. Infine, il preavviso concesso all'utente, nella suddetta comunicazione, è di appena tre giorni: un termine evidentemente troppo breve per consentire alla controparte di effettuare le necessarie verifiche, onde poter curare i propri interessi. In proposito, si osserva che, in ossequio ad un principio assolutamente pacifico e consolidato, l'operatore deve concedere all'utente un "congruo" preavviso di sospensione del servizio, a garanzia dello stesso utente. E' da escludere che il breve termine di tre giorni, concesso nel caso di specie, possa dirsi "congruo" ed analoga considerazione va fatta con riferimento alle su riferite modalità di comunicazione.

Ancora, si consideri che il ritardo nei pagamenti risulta imputabile alle disfunzioni dell'ufficio postale nella gestione della relativa procedura. In simili situazioni, l'art. 7, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP stabilisce che eventuali ritardi nella comunicazione del pagamento delle fatture, da parte del soggetto autorizzato alla riscossione, non possano essere in alcun caso imputati all'abbonato. Pertanto, l'odierno utente non deve essere considerato inadempiente nei confronti dell'operatore qui convenuto, anche in considerazione del fatto che la modalità di pagamento di che trattasi era stata, a suo tempo, consigliata dallo stesso operatore e l'utente vi aveva aderito in perfetta buona fede.

Si aggiunga che la società convenuta, nel sollecito di pagamento inviato a mezzo posta elettronica il 16/11/2010, non solo non indicava – come si è detto – quali fatture risultassero insolte, ma richiedeva all'utente la somma di 30,00 euro a titolo di "spese di riscossione"; importo che – a giudizio di questo Corecom – risulta eccessivo ed ingiustificato. In proposito, si osserva che, a norma dell'art. 7, comma 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, nei casi di inadempimento o ritardo nei pagamenti, gli operatori possono addebitare agli utenti somme di denaro, purchè di importo "non manifestamente eccessivo e, comunque, tali da non eccedere i tassi usurari".

Ancora, l'istruttoria ha accertato che l'utente ha ripetutamente, ma inutilmente, chiesto chiarimenti all'operatore circa le presunte fatture insolte, allo scopo di conoscere i bimestri e gli importi non pagati ed effettuare le dovute verifiche sul proprio conto corrente. Parimenti, si è riscontrato che la società suddetta, in pendenza della procedura di reclamo, invece di evadere le richieste dell'utente, ha sospeso il servizio. In caso di contestazioni vige, invece, una disciplina specifica di tutela dei consumatori, espressamente disciplinata dall'art. 7, comma 3 della delibera 179/03/CSP.

L'utente lamenta, altresì, di aver subito anche la sospensione del servizio voce, attivo con un diverso operatore: in proposito, la società Hal Service dichiara che il contratto di abbonamento di che trattasi non prevedeva nè la fornitura del servizio voce nè una linea telefonica dedicata, ma non produce alcuna prova che valga ad escludere, con certezza, che la sospensione del servizio di connessione ad internet abbia interferito sull'utenza di rete fissa, determinando l'interruzione della linea voce.

Per tutto quanto sopra espresso, poichè si ravvisano diversi inadempimenti contrattuali nella condotta dell'operatore convenuto, si accoglie il ricorso dell'odierno istante e si condanna la società Hal Service al pagamento degli indennizzi, nella misura e per i periodi sotto indicati. Al riguardo si precisa che, mancando, nelle Condizioni generali di contratto del predetto operatore, alcun riferimento alla misura dell'indennizzo, lo stesso viene fissato al parametro giornaliero di euro 7,50 per ogni giorno di disservizio, conformemente ai recenti indirizzi espressi dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per disservizi di analoga natura.

Ritenuto che la società Hal Service debba liquidare in favore dell'utente, Contartese della ditta , corrente in :

a) la somma di euro 577,50 (cinquecentosettantasette/50), a titolo di indennizzo per arbitraria sospensione del servizio di connessione ad internet dal 24/11/2010 al 8/2/2011 (data di deposito dell'istanza di definizione);



b) la somma di euro 577,50 (cinquecentosettantasette/50), a titolo di indennizzo per arbitraria sospensione del servizio voce dal 24/11/2010 al 8/2/2011;

Ritenuto, 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;

Stabilito che il ricorrente dovrà saldare la fattura n. del 21/9/2010, qualora non vi avesse, nel frattempo, provveduto e che null'altro dallo stesso è dovuto con riferimento all'odierna controversia;

### **3. Sulle spese di procedura**

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Hal Service nel corso del procedimento di conciliazione;

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;

## **DELIBERA**

1) L'operatore Hal Service è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Contartese della ditta , corrente in , mediante assegno o bonifico bancario, gli importi sotto indicati:

- a) euro 577,50 (cinquecentosettantasette/50), a titolo di indennizzo per arbitraria sospensione del servizio di connessione ad internet;
- b) euro 577,50 (cinquecentosettantasette/50), a titolo di indennizzo per arbitraria sospensione del servizio voce;
- c) euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura;

2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso 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) Il ricorrente dovrà saldare, entro 60 giorni dalla notificazione del presente atto, la fattura n. del 21/9/2010, qualora non vi avesse, nel frattempo, provveduto, con la precisazione che null'altro dallo stesso è dovuto in riferimento alla controversia odierna;

4) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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";



*Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale  
della Calabria*

**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

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 Hal Service 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.

Il Presidente  
F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente  
F.to Avv. Rosario Carnevale