

DELIBERA N. 78/09/CIR

Definizione della controversia Giorgiani / Siportal srl

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2009;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 3 ottobre 2007 (prot. n. 58534/07), con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Siportal S.r.l.;

VISTA la nota del 24 ottobre 2007 (prot. n. 63427/07), con cui la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 19 novembre 2007;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia**

Il sig. XXX, nella propria istanza, ha rappresentato quanto segue:

1. in data 13 settembre 2006 richiedeva alla società Siportal S.r.l. l'attivazione del servizio Adsl, aderendo all'offerta commerciale denominata "SIADSL";
2. all'incirca dopo 30 giorni, l'operatore gli comunicava i parametri di configurazione necessari per l'attivazione del servizio in oggetto;
3. l'erroneità di tali parametri impediva una regolare fruizione del servizio sin dall'attivazione e, pertanto, l'istante inoltrava numerose segnalazioni alla società, lamentando la *"assoluta impossibilità di connessione ad internet, oltre che una velocità inferiore di 5/6 volte al minimo garantito"*;
4. a fronte di tali reclami, l'operatore escludeva inizialmente una propria responsabilità in merito al disservizio lamentato, limitandosi a ribadire che la connessione risultava regolare;
5. solo in data 9 marzo 2007, dopo l'ennesima segnalazione, un tecnico della Siportal comunicava telefonicamente all'istante i parametri di configurazione corretti, rendendo possibile un regolare utilizzo del servizio *de quo*;
6. l'istante manifestava all'operatore la propria disponibilità a corrispondere il costo di attivazione e i canoni di abbonamento a decorrere dalla data di effettiva fruizione del servizio (9 marzo 2007), ma nonostante ciò, la Siportal S.r.l., senza alcun preavviso, sospendeva la fornitura del servizio Adsl per morosità;
7. malgrado l'intervenuta cessazione del servizio, la società seguitava ad inviare fatture addebitando all'utente le somme corrispondenti ai canoni mensili tanto da costringerlo a comunicare disdetta del servizio.

Alla luce di quanto dichiarato, la parte istante, ritenendo la Siportal S.r.l. responsabile per il mancato funzionamento del servizio Adsl, e, conseguentemente, del tutto illegittima la fatturazione dei canoni mensili di abbonamento, richiede lo storno di tutti gli addebiti, con conseguente regolarizzazione della propria posizione amministrativa-contabile.

La società Siportal S.r.l., pur regolarmente convocata, non ha provveduto ad inviare memorie esplicative, né ha partecipato all'udienza del 19 novembre 2007.

### **II. Motivi della decisione**

In via preliminare, è opportuno evidenziare che le richieste dell'utente meritano accoglimento, considerato che la società Siportal S.r.l. non ha fornito alcun riscontro probatorio idoneo ad escludere o a limitare la propria responsabilità, né mediante l'invio di memorie difensive, né nel corso dell'udienza, alla quale la stessa non ha presenziato.

L'operatore, inoltre, non ha addotto alcuna giustificazione in merito alle ragioni di ordine tecnico che hanno determinato il malfunzionamento e la conseguente impossibilità di fruizione del servizio Adsl da parte del sig. XXX.

Conformemente a quanto prescritto dall'articolo 1218 del Codice Civile in tema di onere probatorio, il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta incorre in responsabilità contrattuale qualora non dimostri che *“l'inadempimento o ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

A riguardo si evidenzia che l'articolo 15 delle Condizioni Generali di fornitura applicate dalla Siportal S.r.l. individua espressamente i casi in cui la società non risponde verso il cliente di guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e interruzioni nell'erogazione del servizio, tra i quali *“forza maggiore o caso fortuito, manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature effettuati dal cliente o da terzi non autorizzati, errata utilizzazione del servizio da parte del cliente, interruzione totale o parziale del servizio per cause imputabili ad altro operatore, cattivo funzionamento dei terminali utilizzati dal cliente”*. Ebbene, nel caso di specie, non sono rinvenibili tali cause di esonero da responsabilità.

In mancanza di qualsiasi elemento probatorio, il malfunzionamento del servizio Adsl va imputato esclusivamente alla Siportal S.r.l., in capo alla quale sono ravvisabili gli estremi della responsabilità contrattuale ex articolo 2118 del Codice Civile.

Ne discende che l'operatore non ha garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, contravvenendo a quanto prescritto dall'articolo 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP, e che, pertanto, l'istante abbia diritto allo storno delle somme fatturate indebitamente a titolo di canoni mensili.

Ai fini del rimborso delle spese di procedura, va tenuto presente che l'operatore non ha partecipato al tentativo di conciliazione, costringendo l'utente, che invece era presente, alle spese conseguenti, incluse quelle per la proposizione della successiva fase di definizione.

CONSIDERATO che la società Siportal S.r.l. non ha fornito alcun valido supporto probatorio in ordine a quanto dichiarato da parte istante e che, pertanto, in capo alla stessa, è ascrivibile la responsabilità esclusiva del malfunzionamento del servizio Adsl;

PRESO ATTO che la società non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO che le somme fatturate dalla società Siportal a titolo di canoni sono da considerarsi ingiustificate a fronte di un servizio non usufruito e quindi non dovute dall'utente;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha presenziato personalmente e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

1. In accoglimento dell'istanza formulata in data 3 ottobre 2007 dal sig. XXX, la società Siportal S.r.l. è tenuta:

i. a provvedere allo storno di tutte le somme fatturate a titolo di canoni di abbonamento mensili per il servizio Adsl, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile dell'utente;

ii. a corrispondere, mediante assegno bancario, la somma di Euro 50,00 quale rimborso delle spese sostenute dall'utente per l'esperimento del tentativo di conciliazione;

iii. a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 9 del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 26 novembre 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola