

DELIBERA n. 82/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARBONIERO / E4A S.R.L.
(GU14 n. 384/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

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 del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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 20 marzo 2012 acquisita al protocollo generale al n. 12944/12/NA con la quale il sig. Carboniero ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società E4A S.r.l.;

VISTA la nota del 2 aprile 2012 prot. n. U/15705/12/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 31 maggio 2012;

VISTA la nota del 23 aprile 2012 inviata a mezzo posta elettronica con la quale la società E4A S.r.l. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Carboniero, intestatario dal mese di giugno 2009 di un contratto avente ad oggetto la fornitura del servizio di connessione ad internet a banda larga "wireless", contesta il rallentamento del servizio Adsl fornito dalla società E4A S.r.l. ad una velocità inferiore a quella pattuita, l'interruzione del servizio Adsl per il numero di quindici giorni, nonché il recesso arbitrario esercitato dalla predetta società.

In particolare, l'istante ha rappresentato che il servizio Adsl, connotato sempre da lentezza di navigazione, era interessato da ripetute sia pure brevi interruzioni di durata giornaliera per un numero complessivo di quindici giorni.

A fronte delle segnalazioni mai riscontrate, in data 8 giugno 2011 la società E4A S.r.l. comunicava arbitrariamente il recesso dal contratto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto la corresponsione dell'importo di euro 60,00 a titolo di costo di attivazione del servizio con altro operatore, l'importo di euro 112,50 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio per il numero di quindici giorni, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società E4A S.r.l., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 31 maggio 2012, nella memoria del 23 aprile 2012 ha rappresentato che *"La disdetta è stata intimata regolarmente ai sensi di contratto e di legge; al riguardo, si produce copia della lettera di disdetta con allegata cartolina di ricevimento, da cui si può notare che a sig. Carboniero è stato concesso un termine anche maggiore di quello contrattualmente previsto. Del resto dallo stesso documento prodotto dall'istante risulta che questi sia agevolmente riuscito a stipulare un nuovo contratto prima dell'interruzione del servizio né lamenti periodi di scopertura. La regolazione delle partite economiche post recesso è avvenuta senza problema alcuno. Non risulta alla società scrivente alcun malfunzionamento o sospensione del servizio di connessione via radio fornito al cliente, tantomeno per quindici giorni, e riprova ne sia che questi sono apoditticamente indicati senza alcuna prova o allegazione"*.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che per quanto concerne l'interruzione del servizio Adsl "wireless" per il numero complessivo di quindici giorni

dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione della società E4A S.r.l. secondo la quale la società medesima, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio in modo da predisporre un intervento di risoluzione tecnica. Sul punto, si deve precisare che la necessità della segnalazione di disservizio è richiamata espressamente dall'articolo 13 delle condizioni generali di fornitura dei servizi telematici di E4A S.r.l., che in materia di malfunzionamenti e responsabilità connesse del gestore, che prevede che *“in ogni caso il cliente non potrà vantare alcuna pretesa e decadrà da ogni diritto di risoluzione ed al risarcimento dei danni nei confronti di E4A S.r.l. qualora non contesti alla stessa, entro 30 giorni dalla scoperta, l'inadempimento e/o la violazione degli obblighi contrattuali”*.

Inoltre va puntualizzato come dalla scarsa documentazione prodotta in copia dalla parte istante non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni avanzate dalla parte istante medesima. Infatti in assenza di riferimenti dettagliati e circoscritti nel tempo e di segnalazioni scritte di guasto, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un congruo indennizzo.

Per quanto concerne il secondo profilo lamentato dall'istante, ovvero il recesso arbitrario esercitato dalla società E4A S.r.l., si deve evidenziare che la predetta società ha documentato che la disdetta è stata esercitata mediante l'invio di raccomandata A.R. del 9 giugno 2011, ricevuta dal sig. Carboniero in data 24 giugno 2011, quindi nel rispetto del termine di preavviso dei 30 giorni previsto dalla normativa vigente e richiamato dall'ultimo capoverso dell'articolo 2 delle condizioni generali di fornitura dei servizi telematici di E4A S.r.l., secondo il quale *“il contratto ha durata indeterminata e potrà interrompersi a seguito di recesso da inviarsi da una delle parti all'altra parte a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento con preavviso di trenta giorni”*. Al riguardo, lo schema convenzionale, non prevedendo alcun termine finale alla durata del contratto, in linea con la legge n.40/2007, può ritenersi conforme alla disciplina codicistica di cui all'articolo 1569, secondo la quale, qualora la durata della somministrazione non è stabilita, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dando preavviso nel termine pattuito o in quello stabilito dagli usi o, in mancanza, in un termine congruo, avuto riguardo alla natura della somministrazione.. Tanto premesso, nel caso di specie, il recesso è stato esercitato dalla società E4A S.r.l. con un preavviso che può senz'altro ritenersi congruo, tanto è vero che il sig. Carboniero già in data 24 giugno 2011 ha sottoscritto un nuovo contratto di fornitura di accesso ad internet con medesima tecnologia con il gestore Telemar, come si evince dalla modulistica allegata in copia agli atti. Pertanto essendo stata la disdetta esercitata nelle formalità e nelle modalità previste dalla norme di legge e dallo schema contrattuale, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società E4A S.r.l. in ordine all'arbitrario scioglimento contrattuale, dedotto dall'istante.

ACCERTATO che la società E4A S.r.l. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere esercitato il recesso secondo le modalità previste dalla normativa vigente;

CONSIDERATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società E4A S.r.l. ha fornito prova dell'invio del congruo preavviso di recesso contrattuale inviato all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società E4A S.r.l. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante, la richiesta da quest'ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Carboniero in data 20 marzo 2012.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

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