

CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI PAVIA

Si attesta che la Determinazione del Segretario Generale n. 152 del 22/12/10 con il reattivo Allegato A, con la quale è stato adottato il parere sulla conformità alla disciplina di cui all'art.1469-bis Codice Civile delle Condizioni generali del contratto servizi internet e del relativo allegato di Eddi Spa (ex Eddi Srl), viene esposta all'Albo camerale ai sensi dell'art.8 del Regolamento del servizio di promozione per la predisposizione di contratti-tipo e del servizio di controllo sulla presenza di clausole vessatorie nei contratti, dal 22/12/2010 al 22/1/2011.

Pavia, 22 dicembre 2010

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Alessandro Scaccheri)



Alessandro Scaccheri

ADOZIONE DEL PARERE SULLA CONFORMITA' ALLA DISCIPLINA DI CUI ALL'ART.1469-BIS
CODICE CIVILE DELLE "CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZI INTERNET" E
DELL'ALLEGATO 1 "CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO SERVIZI VOIP" DI EDDI SPA.

Il Segretario Generale

visto lo Statuto camerale assunto con deliberazione del Consiglio Camerale n.2 del 17.09.2001 e successive modifiche e integrazioni;

visto il Regolamento del servizio di promozione per la predisposizione di contratti-tipo e del servizio di controllo sulla presenza di clausole vessatorie nei contratti adottato con deliberazione del Consiglio Camerale n.5 del 21.04.2008 e successive modifiche;

esaminata la segnalazione pervenuta in data 30.06.2010 dalla Federconsumatori Pavia, concernente i presunti profili di vessatorietà di alcune clausole contrattuali contenute nelle Condizioni generali contratto servizi internet e nel relativo Allegato utilizzate dalla società Eddi Spa (ex Eddi Srl), con sede legale a Genova ed unità locale a Sant'Alessio con Vialone (Pv);

considerata la positiva valutazione in merito all'avvio del procedimento di verifica delle suddette condizioni contrattuali, già espressa in base all'art.7 del suddetto Regolamento;

sottolineato che l'Ufficio Regolazione del Mercato-Brevetti ha provveduto a notificare alla società interessata l'avvio del procedimento di controllo con comunicazione del 26.08.2010, invitandola - nel termine di venti giorni dal ricevimento della suddetta - a produrre memorie scritte, documenti e osservazioni come previsto da Regolamento;

constatato che la società Eddi Spa non ha fatto pervenire osservazioni in merito a quanto segnalato circa i presunti profili di vessatorietà del modulo contrattuale in questione;

preso atto del parere che, in seguito all'analisi dell'articolato contrattuale, è stato emesso in data 12.11.2010 dalla Commissione di Regolazione del Mercato e trasmesso lo scorso 14.12.2010;

ritenuto di aderire a quanto evidenziato dalla Commissione di Regolazione del Mercato nel suddetto parere;

DETERMINA

- 1) di adottare il parere sulla conformità alla disciplina ex art.1469-bis Codice Civile delle Condizioni generali contratto servizi internet e del relativo allegato di Eddi Spa (ex Eddi Srl), di cui all'Allegato A facente parte integrante del presente provvedimento;
- 2) di invitare - conformemente al succitato Regolamento camerale - la società Eddi Spa a cessare l'impiego delle condizioni contrattuali vessatorie, predisponendo pertanto nuove condizioni contrattuali conformi alla vigente disciplina volta a tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti;
- 3) di disporre la pubblicazione della presente Determinazione all'Albo camerale per un periodo di 30 giorni, nonché la sua comunicazione ai soggetti interessati.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Alessandro Scaccheri)

VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
 NON HA RILEVANZA
 TROVA COPERTURA IN
CONTI DI BUDGET
DATA, 22/12/10
IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(Reg. Guido Frigo)

ALLEGATO A ALLA DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. 15 DEL 22/12/10

PARERE SULLA CONFORMITA' ALLA DISCIPLINA DI CUI ALL'ART.1469-BIS CODICE CIVILE DELLE "CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO SERVIZI INTERNET" E DELL'ALLEGATO 1 "CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO SERVIZI VOIP" DI EDDI SPA.

2.0 CONTRATTO

Il testo è ambiguo, in quanto il momento di perfezionamento del contratto dovrebbe essere quello in cui la proposta viene accettata, non quello in cui viene data esecuzione al contratto medesimo.

2.1 CONDIZIONI DI NON ACCETTAZIONE DEL CONTRATTO

Lettera E)

In merito si osserva che l'espressione "motivi tecnico-organizzativi" è troppo generica; inoltre la facoltà di Eddi spa di valutare tali motivi a proprio "esclusivo e discrezionale giudizio" contribuisce a rendere arbitrario il contenuto del contratto. Infatti non vi sono parametri oggettivi per verificare l'eccessiva gravosità o non fattibilità di attivazione del servizio.

Si rileva quindi il contrasto con quanto previsto dal Codice del Consumo, art.33 lettera d), in quanto si prevede un impegno definitivo del consumatore mentre l'esecuzione della prestazione di Eddi spa è subordinata ad una condizione il cui adempimento dipende dalla volontà di quest'ultima.

Lettera F)

Non appare chiaro se è addossata al cliente la responsabilità di effettuare verifiche (che al successivo punto 4.0 Eddi spa si accolla), oppure se si tratta di una dichiarazione spontanea del cliente (non richiesta quindi da Eddi spa): in entrambi i casi risulta difficile comprendere come possa un cliente affermare di avere "visibilità ottica di un almeno un punto di emissione Eddi" senza avere strumenti tecnici di misurazione forniti da Eddi spa medesima, nonché la capacità di utilizzarli. Del resto il "punto Eddi" è difficilmente classificabile tra gli standard delle misurazioni radioelettriche.

Ne discende pertanto il contrasto della condizione in oggetto con quanto previsto dal Codice del Consumo, art.35, comma 1.

2.2 CONDIZIONI DI SUBORDINAZIONE DEL CONTRATTO

Il punto prevede l'adesione del consumatore a clausole che non ha avuto preliminarmente la possibilità di conoscere, specie in relazione a limitazioni alla fruizione del servizio – che potrebbero pesantemente condizionare il godimento dello stesso – nonché riguardo alla subordinazione a "modalità di pagamenti particolari".

Vi è pertanto contrasto con quanto previsto dal Codice del Consumo nei seguenti articoli: art.33, comma 2 m), nella misura in cui Eddi spa si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le caratteristiche del servizio senza addurre un giustificato motivo; art.35 per quanto attiene alla formulazione del testo ed alle difficoltà di interpretazione; da ultimo art.36, comma 2 lettera c), in quanto il testo contrattuale prevede l'adesione da parte del consumatore a clausole che non ha avuto la possibilità di conoscere preventivamente.



3.0 DURATA DEL CONTRATTO

Anche questo articolo si espone a difficoltà interpretative: si rileva l'ambiguità di molti riferimenti ad un "contratto consumer" che comporterebbe l'applicazione di regole differenti - ma ignote ai documenti analizzati - rispetto al "contratto business".

Inoltre si nota un **evidente squilibrio contrattuale, in contrasto con il Codice del Consumo, art.33, comma 2 lettera e), in quanto Eddi spa si riserva di trattenere una somma di denaro versata dal consumatore in caso di recesso, senza prevedere il diritto del consumatore di esigere dal professionista il doppio della somma corrisposta qualora fosse quest'ultimo a recedere.**

6.4 e 7.2 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

Il punto 6.4 prevede che "il cliente è responsabile per ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese derivate a Eddi spa da qualsiasi violazione degli obblighi contrattuali"; mentre il punto 7.2 prevede una responsabilità di Eddi spa limitata al danno emergente, con esclusione dei danni indiretti e di altre fattispecie. Pertanto vi è un **contrasto con quanto previsto dal Codice del Consumo, art.36, comma 2 lettera b), essendo limitate le azioni del consumatore nei confronti della società erogatrice, in caso di inadempimento totale o parziale o di inadempimento inesatto.**

11.0 RIDUZIONE DEL SERVIZIO

Il dubbio riferimento a "particolari condizioni tecnico organizzative" **contrasta con quanto previsto dal Codice del Consumo, art.33 comma 2 m), nella misura in cui Eddi spa si riserva la facoltà di "ridurre il servizio" unilateralmente senza addurre un giustificato motivo; inoltre, in corrispondenza di tale eventuale riduzione del servizio, non si fa menzione di riduzione delle spese da parte dell'utente, nel caso in cui quest'ultimo receda dal contratto.**

13.0 CONCILIAZIONE

E' inconfidente il riferimento all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non risultando Eddi spa iscritta al Registro degli operatori telefonici al momento della redazione delle condizioni contrattuali in esame.

14.0 FORO COMPETENTE

Si dovrebbe precisare che il foro competente, in caso di controversie riguardanti i consumatori, è inderogabilmente la località ove il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo (**art.63 del Codice del Consumo**).

ULTERIORI OSSERVAZIONI

- L'approvazione per iscritto delle clausole qualificate come vessatorie dagli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, richiesta nel modello contrattuale in esame, è inconfidente rispetto ai contratti stipulati dai consumatori: è ben noto, infatti, che **il Codice del Consumo dispone la nullità di tali clausole.**

- L'articolato delle condizioni generali esaminate è complesso, soprattutto dal punto di vista tecnico, ed inoltre la grafica non aiuta nella facile comprensione del medesimo.



ALLEGATO 1
CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO SERVIZI VOIP

21) SOSPENSIONI ED INTERRUZIONI

Vi è ancora **contrasto con quanto previsto dal Codice del Consumo, art.33 comma 2 m), nella misura in cui Eddi spa si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le caratteristiche del servizio senza addurre un giustificato motivo**, e senza fornire alcuna comunicazione al riguardo.

29) FORO COMPETENTE – CONCILIAZIONE

Si dovrebbe precisare che il foro competente, in caso di controversie riguardanti i consumatori, è inderogabilmente la località ove il consumatore ha la residenza o il domicilio elettivo (**art.63 del Codice del Consumo**).

