

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Tuoni /NGI [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. [REDAZIONE]

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 294 del 29 luglio 2014 con cui la Sig.ra ██████ Tuoni chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società NGI ██████ di seguito, per brevità, NGI) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 30 luglio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 26 gennaio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 3 marzo 2015;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore NGI;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra Tuoni lamenta la mancata attivazione da parte dell'operatore NGI dei servizi di collegamento ad Internet denominati "Formula 20" ed "Eolo" e chiede, pertanto, *"la corresponsione degli indennizzi previsti dai contratti conclusi con la NGI [REDACTED] per i giorni in cui non ho potuto godere dei servizi richiesti"*.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 16 ottobre 2013 la Sig.ra Tuoni stipulava un contratto con l'operatore NGI per l'attivazione del servizio di collegamento ad Internet denominato "Formula 20", effettuando il pagamento anticipato di un anno di servizio. Il contratto prevedeva che il servizio venisse attivato entro 90 giorni lavorativi dalla richiesta del cliente, salvo impedimenti tecnici non imputabili a NGI.

Con e-mail del 21 ottobre 2013 l'operatore NGI confermava la presa in carico della richiesta di attivazione *de qua*, precisando di avere inoltrato la pratica a Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, Telecom Italia), *"proprio fornitore di ultimo miglio degli accessi ADSL"*.

Nel mese di novembre 2013 la parte istante riceveva una telefonata dell'operatore Telecom Italia, *"incaricato dell'installazione del cavo dati aggiuntivo"*, con il quale concordava l'intervento tecnico per il 15 novembre 2013. Nessuno, tuttavia, si presentava all'appuntamento e la parte istante non riceveva ulteriori contatti fino al 24 febbraio 2014, data in cui – ricevuta una telefonata dell'operatore Telecom Italia – comunicava di non essere più interessata all'attivazione del servizio.

Nelle more, l'operatore NGI – che già in data 15 novembre 2013 aveva comunicato alla parte istante di avere aperto *"una segnalazione presso il fornitore Telecom"* – sollecitava più volte Telecom Italia allo "sblocco" della pratica, ma senza esito.

In data 24 febbraio 2014, pertanto, la Sig.ra Tuoni, preso atto della mancata attivazione del servizio "Formula 20" nel termine contrattuale di cui sopra, richiedeva *on line* l'attivazione di un nuovo servizio di collegamento ad Internet fornito da NGI, denominato "Eolo", ricevendo dall'operatore NGI, in pari data, la relativa conferma d'ordine.

Nello stesso giorno, dopo aver inviato all'operatore NGI un'e-mail con cui chiedeva il trasferimento su tale nuovo contratto dell'importo di euro 540,46 già versato per il servizio "Formula 20", la Sig.ra Tuoni inviava all'operatore NGI una lettera raccomandata con cui formalizzava il proprio recesso dal contratto "Formula 20" *"causa mancata attivazione nei 90 giorni lavorativi previsti da contratto"*, sollecitando *"l'installazione dell'antenna e la successiva attivazione di EOLO"*.

Nei mesi di febbraio e marzo 2014 seguiva uno scambio di corrispondenza e-mail tra la parte istante e l'operatore NGI, in cui quest'ultimo precisava che l'attivazione del servizio "Eolo" era subordinata al pagamento del costo di installazione dell'antenna e che il trasferimento del credito relativo al servizio "Formula 20" richiesto dalla Sig.ra Tuoni sarebbe stato effettuato dopo l'attivazione dell'antenna

condominiale e la sottoscrizione dell'ordine di richiesta per il profilo contrattuale "Eolo" desiderato.

In data 24 marzo 2014 la parte istante, contestualmente alla presentazione del formulario per il tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ex art. 5, all. A, della Delibera 173/07/CONS nei confronti dell'operatore NGI per l'attivazione del servizio "Eolo".

Con e-mail del 2 aprile 2014 l'operatore NGI, confermando la ricezione del pagamento effettuato dalla parte istante per i costi di attivazione del servizio "Eolo", pari ad euro 256,20, informava la Sig.ra Tuoni che il suo ordine era "in lavorazione" e che sarebbe stata contattata "nel più breve tempo possibile" da un proprio tecnico di fiducia per la predisposizione dell'antenna condominiale e la conseguente attivazione del servizio.

Con successiva e-mail del 5 aprile 2014, all'esito del sopralluogo tecnico effettuato, l'operatore NGI comunicava alla Sig.ra Tuoni l'impossibilità di attivare il servizio richiesto per motivi tecnici (c.d. "K.O. tecnico") e la informava che avrebbe provveduto al rimborso delle somme versate sia per l'attivazione del servizio "Formula 20" che del servizio "Eolo".

In data 17 aprile 2014, in risposta al provvedimento adottato dal CoReCom Toscana nell'ambito del procedimento avviato dalla parte istante ex art. 5, all. A, della Delibera 173/07/CONS, l'operatore NGI riferiva che, in seguito al sopralluogo effettuato dal proprio tecnico in data 5 aprile 2014, era stata riscontrata "l'impossibilità di attivare il servizio presso l'abitazione della sig.ra Tuoni, e dunque di procedere all'installazione dell'antenna, a causa di alcuni ostacoli visivi che disturbano il segnale"; che, pertanto, "in mancanza di visibilità ottica non è stato possibile dar luogo al corretto funzionamento del servizio EOLO e si è reso necessario chiudere la pratica"; che, in virtù di quanto sopra, avrebbe provveduto al "pagamento di Euro 207,64 + IVA relativi all'ordine EOLO (...), nonché di Euro 233,00 + IVA quale credito avanzato dall'ordine ADSL [REDACTED], per un importo complessivo pari ad Euro 440,64 + IVA".

In data 6 maggio 2014 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore NGI, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore convenuto.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto "la corresponsione degli indennizzi previsti dai contratti conclusi con la NGI [REDACTED] per i giorni in cui non ho potuto godere dei servizi richiesti".

In data 27 agosto 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore NGI ha trasmesso una propria memoria difensiva con cui ha dato atto che entrambi i contratti stipulati dalla Sig.ra Tuoni erano stati "chiusi" e che erano stati emessi due rimborsi, nei mesi di aprile e maggio 2014, rispettivamente per euro 207,64 ed euro 284,26; ha concluso, pertanto, che "la richiesta della sig.ra Tuoni non trova fondamento, posto che gli importi dovuti sono stati correttamente erogati".

In data 19 settembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la parte istante ha trasmesso una memoria integrativa con allegata documentazione con cui, dopo avere ripercorso lo svolgimento della vicenda, ha precisato che non intendeva ottenere il rimborso delle somme versate per l'apertura delle pratiche in questione, bensì la corresponsione degli indennizzi contrattualmente previsti per la mancata attivazione dei servizi richiesti, essendo indubbio che, "quantomeno per il servizio Formula 20, la pratica è stata gestita oltre il limite di riferimento dei 90 giorni lavorativi".

A detta memoria l'operatore NGI ha replicato con memoria trasmessa in data 23 settembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, precisando che la richiesta di corresponsione degli indennizzi per

mancata attivazione dei servizi richiesti non poteva essere accolta per entrambi i contratti in questione, ed infatti: con riguardo al contratto “Formula 20”, *“ai fini dell’attivazione del servizio era necessario l’intervento di Telecom Italia [redacted] che veniva a mancare, nonostante i numerosi solleciti inviati dalla Scrivente, come già comunicato con ns. memoria del 4 aprile 2014. Pertanto, non è imputabile a NGI alcuna responsabilità e quindi nessun corrispettivo è dovuto”*; con riguardo al contratto “Eolo”, la pratica era stata gestita *“entro i 60 giorni lavorativi previsti per l’attivazione del contratto”*, decorrenti dal 2 aprile 2014, essendo stata chiusa in data 5 aprile 2014 per *“impossibilità di attivare il servizio a causa di alcuni ostacoli visivi che disturbavano il segnale, cosicché veniva risolto il contratto in tale data ed emesso rimborso in data 22 aprile 2014”*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La presente controversia verte sulla mancata attivazione da parte dell’operatore NGI dei servizi di collegamento ad Internet denominati “Formula 20” ed “Eolo”, in relazione ai quali la parte istante chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo.

La domanda non è meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda in esame, occorre anzitutto premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Pertanto, qualora l’utente lamenti il ritardo nell’attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici che avrebbero impedito l’attivazione, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell’operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso di specie, si rileva quanto segue:

A) sulla mancata attivazione del servizio “Formula 20”:

con riguardo al contratto per la fornitura del servizio “Formula 20”, dagli atti del procedimento emerge che l’attivazione del contratto da parte di NGI era subordinata al previo intervento tecnico dell’operatore Telecom Italia, incaricato dell’installazione del “cavo dati aggiuntivo”.

Tale circostanza è pacifica è ben nota alla parte istante: infatti, con e-mail del 21 ottobre 2013, l’operatore NGI – nel confermare la presa in carico della richiesta di attivazione *de qua* – precisava di avere inoltrato la pratica a Telecom Italia, *“proprio fornitore di ultimo miglio degli accessi ADSL”* (cfr. doc. 3 allegato alla memoria integrativa di parte istante), con il quale la Sig.ra Tuoni aveva poi concordato l’intervento tecnico per *“l’installazione del cavo dati aggiuntivo”*, da effettuarsi il 15 novembre 2013, così come precisato nel formulario UG e relativi documenti.

Nonostante quanto sopra, il tecnico Telecom Italia non si è mai presentato all’appuntamento in questione, determinando, con ciò, il “blocco” della pratica relativa all’attivazione del servizio.

A fronte del reclamo formulato dalla parte istante in data 15 novembre 2013, l’operatore NGI – con e-mail inviata alla Sig.ra Tuoni in pari data – confermava di avere *“provveduto ad aprire una*

segnalazione presso il fornitore Telecom” (cfr. doc. 4, sub 2 e 3, allegato al formulario UG). In data 14 dicembre 2013, riscontrando la segnalazione di NGI, l’operatore Telecom Italia comunicava di avere richiesto lo “sblocco” della pratica e, in data 17 gennaio 2014, comunicava di avere inoltrato un nuovo sollecito sempre per lo “sblocco” della pratica. In data 5 febbraio 2014 NGI inviava a Telecom Italia un ulteriore sollecito in cui faceva presente che, nonostante le ripetute richieste di intervento, la situazione era “ferma da novembre” e chiedeva “urgente riscontro” circa la pratica di attivazione (cfr. docc. 1, 2 e 3 allegati alla memoria NGI del 4 aprile 2014).

In data 24 febbraio 2014, infine, Telecom Italia contattava la parte istante che, a fronte del lasso di tempo trascorso, comunicava di non essere più interessata all’attivazione del servizio, così come confermato dalla stessa parte istante con e-mail e lettera raccomandata del 24 febbraio 2014 inviate all’operatore NGI (cfr. docc. 4 e 5 allegati alla memoria integrativa di parte istante).

Di tali circostanze, ovvero dello stato di “blocco” della pratica determinato dall’inerzia di Telecom Italia, risulta che la parte istante fosse pienamente edotta, essendo la stessa a riferire che, “in ogni nostro reclamo telefonico (v. allegato 5) NGI ha sempre ritenuto responsabile” Telecom Italia “della mancata attivazione del servizio” (cfr. descrizione dei fatti contenuta nel formulario UG).

In tale contesto, pertanto, avendo l’operatore NGI dimostrato di essersi correttamente adoperato per l’attivazione del contratto *de quo* ed avendo dimostrato, altresì, che la mancata attivazione del servizio “Formula 20” è dipesa da impedimenti tecnici ad esso non imputabili, di cui la parte istante è stata debitamente informata all’epoca dei fatti, non sussistono i presupposti per il riconoscimento del richiesto indennizzo.

B) sulla mancata attivazione del servizio “Eolo”:

con riguardo al contratto per la fornitura del servizio “Eolo”, deve preliminarmente rilevarsi che il termine per l’attivazione del contratto deve farsi decorrere dal 2 aprile 2014, data in cui la parte istante – a seguito dello scambio di email con l’operatore NGI, di cui sopra si è dato atto – ha effettuato il pagamento del costo di installazione dell’antenna (cfr. docc. 10 e 11 allegati alla memoria integrativa di parte istante); il contratto *de quo*, infatti, prevede che “*le procedure necessarie per l’installazione del servizio EOLO avranno inizio solo quando NGI riceverà l’effettivo pagamento, a seguito del quale verrà contattato direttamente dal tecnico di riferimento per concordare l’intervento relativo*”, né risulta che le parti abbiano inteso derogare a tale condizione, concordando pattuizioni diverse.

Ciò detto, dagli atti del procedimento emerge che in data 5 aprile 2014 il tecnico incaricato dall’operatore NGI, in seguito al sopralluogo effettuato, ha riscontrato “*l’impossibilità di attivare il servizio presso l’abitazione della sig.ra Tuoni, e dunque di procedere all’installazione dell’antenna, a causa di alcuni ostacoli visivi che disturbano il segnale*”; l’operatore ha precisato pertanto che, “*in mancanza di visibilità ottica non è stato possibile dar luogo al corretto funzionamento del servizio EOLO e si è reso necessario chiudere la pratica*” (cfr. memoria NGI del 17 aprile 2014, resa nell’ambito del procedimento ex art. 5, all. A, della Delibera 173/07/CONS).

Tale circostanza, appurata evidentemente nel contraddittorio delle parti, non risulta contestata dalla Sig.ra Tuoni che, in seguito al predetto “*K.O. tecnico*”, è stata informata dall’operatore NGI che avrebbe ricevuto il rimborso delle somme versate per l’attivazione del servizio in questione (cfr. docc. 12, 13 e 15 allegati alla memoria integrativa di parte istante).

Anche in tal caso, pertanto, emerge che la mancata attivazione del servizio “Eolo” è dipesa da impedimenti tecnici non imputabili all’operatore NGI, di cui la parte istante ha avuto piena conoscenza entro il termine contrattuale di 60 giorni lavorativi previsto per l’attivazione del contratto, così come

precisato da NGI nelle memorie del 4 e 17 aprile 2014, nonché nella memoria di replica del 23 settembre 2014, in atti.

Per quanto sopra, non sussistono i presupposti per il riconoscimento del richiesto indennizzo.

Ne consegue il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 29 luglio 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Tuoni nei confronti della società NGI [REDACTED], con compensazione delle spese procedurali.

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, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini