

**DELIBERA N. 11/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM XXX**

**(GU14/639210/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 01/03/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 02XXX9 del 19/10/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 19/10/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 18/10/2023), quanto segue.

Già cliente TIM, dal 17/05/2023 rimaneva senza servizio voce e ADSL.

Segnalava immediatamente l'accaduto, ma il problema non è stato risolto.

Ciò premesso, l'istante chiede indennizzi per sospensione del servizio dal 17/05/2023 al momento della riattivazione.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 760.

Segnala i seguenti disservizi:

- interruzione della linea 054XXXX002 per motivi tecnici (data interruzione: 17/05/2023, data riattivazione: non risolto).

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM, con memoria in data 01/12/2023, rileva quanto segue.

Le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto e, pertanto, vanno rigettate.

È fondamentale premettere che il guasto che ha visto coinvolto l'istante si è verificato a causa dell'alluvione che nel maggio 2023 ha colpito la regione Emilia-Romagna, provocando ingenti danni di varia natura.

Trattasi, con tutta evidenza, di calamità naturale.

Il Comune di XXXXX (XX), che è il Comune in cui è ubicato l'impianto telefonico di cui si discute, rientra tra le zone alluvionate.

Ciò premesso, si procederà comunque a contestare la domanda avversaria dimostrando come questa non possa trovare alcun accoglimento.

Occorre preliminarmente rilevare come, da verifiche interne, risulti tracciato un contatto dell'istante al 187 per segnalare il guasto/disservizio soltanto in data 01/06/2023, e non prima di allora, contrariamente a quanto riferisce l'istante stesso (allegata schermata di sistema).

In seguito, il 24/08/2023, l'utente presentava domanda di conciliazione (UG/62XXX1/2023) e, nella medesima data, veniva presentato un provvedimento urgente di riattivazione della linea.

In conseguenza di quanto detto, l'1/09/2023 veniva emesso un provvedimento temporaneo da parte del Corecom Emilia-Romagna.

Successivamente, il 07/09/2023, con riferimento alla predetta richiesta urgente di riattivazione della linea, TIM forniva riscontro tramite la piattaforma ConciliaWeb, comunicando che il 30/09/2023 sarebbe stata la data prevista per la risoluzione del guasto, salvo possibili rimodulazioni.

Di fatto, i tecnici TIM provvedevano alla risoluzione del guasto, peraltro, con anticipo rispetto alla data indicata, vale a dire già il 23/09/2023 e, conseguentemente a ciò, comunicavano il ripristino del pieno funzionamento della linea in oggetto (riportato un estratto da ConciliaWeb di tale comunicazione).

Posto quindi che l'emergenza alluvionale ha indubbiamente provocato un generale allungamento dei tempi di risoluzione dei disservizi da questa provocati, grazie all'intervento dei tecnici TIM, il guasto veniva risolto in data 23/09/2023 e così la linea ripristinata nelle sue funzioni voce e dati.

È di tutta evidenza, dunque, come il disservizio lamentato da controparte e per il quale TIM si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non possa essere in nessun

modo imputabile al gestore telefonico, quanto al verificarsi di calamità naturali che hanno provocato plurimi disservizi nelle zone colpite dall'alluvione.

Infatti, la situazione venutasi a creare a seguito dell'alluvione del maggio scorso rientra, senza dubbio alcuno, nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento (allegate), che prevedono espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione, nel caso in cui il guasto, come qui, sia di particolare complessità ed il disservizio sia dovuto a calamità naturali straordinarie.

Il che vale ad escludere, è evidente, qualsivoglia ipotesi di inadempimento e conseguentemente esonera TIM dal corrispondere alcuna somma a titolo di indennizzo.

L'unico obbligo che grava in capo a TIM in caso di guasti la cui soluzione si appalesi particolarmente complessa, è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea che avviene nel più breve tempo possibile ma nel rispetto dei tempi tecnici necessari per lo più non prevedibili, proprio perché legati ad una serie di fattori concomitanti che prescindono dalla diligenza e dalla perizia del gestore telefonico.

Quindi nessuna pretesa indennitaria, così come avanzata dall'istante può trovare accoglimento nella presente sede, poiché il lamentato "ritardo", che poi tale non è, nella riparazione del guasto alla linea non è imputabile al gestore, essendo integrata l'esimente di cui alle predette disposizioni contrattuali.

Peraltro, ritiene utile rammentare come TIM abbia sempre edotto l'istante circa la presenza nonché la natura del guasto di cui si discute, comunicando con l'istante su una seconda linea da questi indicata (339XXXX232) e fornendo, in tal modo, costanti aggiornamenti sulle tempistiche necessarie alla sua risoluzione (allegati sms inviati).

Valga questa come ulteriore dimostrazione del comportamento diligente di TIM e del conseguente rigetto della domanda di indennizzo formulata ex adverso.

Il disservizio avutosi sulla linea intestata all'istante è stato provocato dal danneggiamento della centrale TIM.

Per questa ragione e in conformità alle linee guida per la gestione dell'emergenza, TIM ha provveduto alla sospensione delle fatture per un totale di 4 mesi; l'ultima fattura emessa, infatti, è quella del maggio 2023 contenente i costi dell'offerta relativi al mese di aprile; pertanto, le fatture dei mesi di giugno, luglio, agosto non sono state emesse e quella di ottobre contenente i costi del mese di settembre non è stata fatturata, come si evince chiaramente dalla stessa (allegata).

Come è noto, a seguito degli eventi calamitosi che hanno interessato l'Emilia-Romagna nei mesi scorsi, l'Autorità ha inviato una richiesta ai principali operatori italiani

di telecomunicazioni, al fine di rendere disponibili le informazioni relative alle iniziative volontarie già intraprese o pianificate.

Contestualmente, l'AGCOM ha anche invitato gli operatori a valutare la messa in campo di ulteriori iniziative, che comprendessero, ad esempio, la sospensione delle attività di recupero del credito, l'annullamento degli importi per abbonamento relativi al servizio fisso, il trasloco gratuito della linea presso altra sede, lo storno dei costi di disattivazione, la predisposizione di una campagna informativa descrittiva delle misure e delle modalità in cui accedervi, la creazione di canali di assistenza clienti privilegiati, disponibilità del servizio raccolta fondi, sconti sui piani tariffari, l'installazione di access point pubblici gratuiti e ricariche o prodotti in omaggio.

Come specificato da AGCOM, dai riscontri ricevuti è emerso che la gran parte degli operatori italiani di comunicazioni elettroniche ha adottato delle iniziative a sostegno dei clienti colpiti.

In particolare, a sostegno della popolazione colpita dalle alluvioni, TIM ha offerto una serie di agevolazioni anche per quanto riguarda la rete fissa, tra cui la sospensione della fatturazione in caso di inagibilità dell'abitazione.

Nel caso dell'istante, come detto sopra, TIM, uniformandosi alle direttive dell'Autorità, ha provveduto alla sospensione delle fatture relative all'Offerta Tutto Fibra e ciò per un totale di 4 mesi, esonerando così l'utente dal pagamento di qualsiasi tipo di costo connesso alla linea telefonica.

In ragione di quanto esposto, è dunque evidente la correttezza dell'operato di TIM, alla quale non può imputarsi alcuna responsabilità.

Tutto ciò premesso, TIM chiede, previa conferma del proprio operato, il rigetto integrale delle domande avversarie.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Ai sensi dell'art. 6, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"),

"Nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di

sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio.”.

Ebbene, dalla memoria prodotta da TIM e dall'allegata documentazione, risulta come l'istante abbia inoltrato una prima segnalazione solo in data 01/06/2023 e non già, come invece affermato, in data 17/05/2023 (circostanza di cui non vi è agli atti alcuna prova), e come, fin da subito, abbia ricevuto costanti aggiornamenti circa il lamentato disservizio.

Ci si riferisce, in particolare, alle allegate comunicazioni inviate da TIM all'istante (che non ne ha contestato né l'effettiva ricezione né tantomeno quanto in esse evidenziato) nelle date dell'1/06/2023, 04/07/2023, 23/09/2023 e 24/09/2023.

Tali comunicazioni, in realtà, non fanno alcun riferimento espresso alla calamità naturale rappresentata dall'alluvione che nel mese di maggio ha colpito la Regione Emilia-Romagna.

Tuttavia, la diretta riconducibilità del disservizio in questione alla suddetta calamità emerge chiaramente in sede di GU5, depositato dall'istante in data 24/08/2023, ove TIM, a seguito di emissione, da parte di questo Corecom, di provvedimento temporaneo, in data 07/09/2023 precisava testualmente quanto segue:

“Buonasera, prendiamo atto del provvedimento emesso e vi comunichiamo che per la problematica segnalata e Presente TT del 01/06/2023: Emergenza alluvione Emilia Romagna. DPR attuale al 30/09/2023, salvo rimodulazioni. Seguiranno aggiornamenti.”

Il suddetto GU5 si chiudeva poi il 28/09/2023, a seguito di nuova comunicazione da parte di TIM, in pari data, del seguente tenore:

“Buongiorno, riceviamo il riscontro dal settore competente il quale comunica che la funzionalità della linea è stata ripristinata il 23/09/2023. Cordiali saluti.”

Ciò premesso, alla luce di quanto previsto dal succitato art. 6, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, nessuna condotta inadempiente imputabile a TIM pare, dunque, ravvisabile in relazione a quanto verificatosi e tale da giustificare il riconoscimento dell'indennizzo richiesto dall'istante.

Del resto, l'istante nemmeno ha replicato a quanto riportato in memoria dall'operatore, smentendo la ricostruzione di questi, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 02XXX62/2023) precisava che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di

giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”.

In base a tanto, la richiesta avanzata dall'istante viene, come detto, respinta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 01/03/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca