

DELIBERA N. 12/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/644465/2023)

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 14/11/2023 acquisita con protocollo n. 02XXXXX9 del 14/11/2023;

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 14/11/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12/09/2023), quanto segue.

Rimaneva completamente disservito dal 17/05/2023; segnalava immediatamente la problematica, ma nulla è stato risolto.

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

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 540.

Segnala i seguenti disservizi:

- interruzione della linea 054XXXX4 per motivi tecnici (data interruzione: 17/05/2023, data riattivazione: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 27/12/2023, 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 Faenza, che è il Comune in cui è ubicato l'impianto telefonico di cui si discute, rientra tra le zone alluvionate.

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

Da verifiche interne effettuate dal reparto competente, c'è evidenza dell'apertura di una segnalazione di guasto, correlato ad un guasto Master (che coinvolge, cioè, più utenze) in data 31/05/2023 e non prima.

Il disservizio de quo era da ricollegarsi al guasto dovuto all'emergenza alluvionale che aveva provocato dei danni anche alle centrali ed impianti telefonici.

Fermo restando che l'alluvione ha, tra le altre cose, 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 05/08/2023 e così la linea ripristinata.

“DIAGNOSI SPECIALISTICA SULLO STORICO: - Linea RTG pura. La linea è attestata alla centrale di S.XXX CNT IRSU sotto XXX CENTRO SGU. Dal sistema PIU2 risulta un unico tt di assurance aperto il 31/05/2023 13:48 e chiuso il 07/08/2023 20:06. - 31/05/2023 13:55:03 creazione WR per linea RTG isolata -- 08/06/2023 08:28 presa in carico WR e chiusa alle 09:58 con le note "Arm 04 box 27 cp 2 guasta Arm 04 box 27 cp 2 guasta" -- 08/06/2023 09:58 Ticket 0083690033 correlato alla master 0083911278 -- Ricevuti solleciti in data 05/07/2023 e 24/07/2023 -- 07/08/2023 20:06 chiusura Master come Risolto con le note "sost. mt. 90 di cavo 200cp. G1 200/200/100/30 T2 x localizzazione pozzetto, G2 200/200/100 T2 giuntate 200 cp. G3 200/200/100/10 T2 giuntate 200 cp. in pozzetto 120" Presenti cause ostative sulla master inserite da impresa: 09/06/2023 impossibilitati ad intervenire causa alluvione 25/06/2023 ATTESA PERMESSI 06/07/2023 ATTESA PERMESSI -- 07/08/2023 20:06 Fine disservizio tt -- 08/08/2023 08:16 Posto in Collaudo dopo Certificazione positiva con note "Sig.ra XXX conferma funzionamento" -- 09/08/2023 09:05 Collaudo positivo (Chiusura) con note "ok contatto cliente sul recapito reclamato , conferma: linea regolare e funzionante" Ad oggi

i test GMP presentano regolarità di continuità ed un leggero basso isolamento della linea.”.

Ebbene, precisa che il disservizio è stato tecnicamente risolto il 05/08/2023, sebbene nei sistemi la segnalazione sia stata chiusa in data 09/08/2023.

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.

Pertanto, ritiene utile rammentare come TIM abbia sempre edotto l'istante circa la presenza nonché la natura del guasto di cui si discute, fornendo costanti aggiornamenti sulle tempistiche necessarie alla sua risoluzione, ad ulteriore dimostrazione del comportamento diligente di TIM e del conseguente rigetto della domanda di indennizzo formulata ex adverso (allegati messaggi all'istante).

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 (allegata) contenente i costi dell'offerta relativi al mese di aprile.

Pertanto, le fatture dei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre non sono state emesse, non addebitando così all'utente alcun costo durante il periodo di disservizio.

L'istante pertanto non ha pagato nulla durante il periodo del disservizio.

La fatturazione è ripresa con la fattura ottobre 2023 (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, 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 per un totale di 4 mesi, esonerandolo dal pagamento di qualsiasi tipo di costo connesso alla linea telefonica.

In ragione di quanto esposto, ritiene evidente la correttezza del proprio operato, contestando integralmente le domande avanzate ex adverso.

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 di guasto in data 31/05/2023 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, all'allegata comunicazione inviata da TIM all'istante (che non ne ha contestato né l'effettiva ricezione né tantomeno quanto in essa evidenziato) lo stesso giorno della segnalazione di cui sopra, ovvero in data 31/05/2023, ove veniva precisato quanto segue:

"Gentile cliente, in riferimento alla tua segnalazione di assistenza 008XXXXX33, ti informiamo che abbiamo ingaggiato i nostri tecnici per ripristinare il corretto funzionamento del servizio. Ti informiamo inoltre che a causa delle criticità prodotte dall'eccezionale ondata di maltempo, potranno esserci alcuni ritardi nel ripristino del servizio stesso (...)"

La diretta riconducibilità del disservizio in questione alla suddetta calamità (evento alluvionale maggio 2023) veniva, dunque, fin da subito, chiaramente esplicitata da TIM.

Seguiva poi una serie di successive comunicazioni (anch'esse allegate agli atti e non contestate dall'istante), a mezzo delle quali TIM aggiornava l'istante in merito alle operazioni compiute per fare fronte alla situazione di criticità in essere, riconducibile, come detto, al succitato evento alluvionale (ci si riferisce, in particolare, a quelle inoltrate nelle date del 08/06/2023, 05/07/2023, 24/07/2023 e 07/08/2023).

Un'ultima comunicazione (anch'essa allegata agli atti e non contestata dall'istante), inoltrata da TIM in data 09/08/2023, informava, infine, l'istante della chiusura della segnalazione a seguito di risoluzione della problematica lamentata.

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. 02XXX0/2023) 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 ...”.

Si rileva, infine, come tale ricostruzione risulti, peraltro, perfettamente in linea con quanto emerso in sede di GU5, depositato in data 27/07/2023 e conclusosi in data 21/08/2023 a seguito di comunicazione, da parte di TIM, di avvenuta risoluzione del guasto, confermata dal medesimo istante.

In base a tanto, la richiesta avanzata 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