

DELIBERA N. 16/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/654597/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/04/2024;

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 08/01/2024 acquisita con protocollo n. 000XXXX del 08/01/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2024;

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 08/01/2024; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 05/12/2023), quanto segue.

Il servizio voce ed internet, relativi alla linea fissa privata XXXXXX, venivano interrotti.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) indennizzo come da Carta dei servizi: - linea voce giorni 19 di interruzione X € 7,80 = € 148,20; - linea Internet € 200 per giorni 141 di interruzioni.

b) € 100,00 per intervento GU + GU5 da parte dell'Associazione XXX XXX Castel Bolognese.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

Segnala i seguenti disservizi:

1. Interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione: 30/10/2023, data riattivazione: 18/11/2023);

2. Interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione: 30/06/2023, data riattivazione: 18/11/2023).

L'istante, in data 19/03/2024, ha depositato memoria di replica (nonché altra documentazione), da considerarsi, tuttavia, tardiva ex art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS e, dunque, non utilizzabile ai fini della presente vertenza.

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 21/02/2024, rileva quanto segue.

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

Letto il formulario avversario, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle domande avanzate in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza.

A corredo della sezione descrizione dei fatti, controparte poi non produce alcunché: né reclami inviati al Gestore e né, dall'altra parte, le spese asseritamente sostenute e che possano legittimare la corresponsione della somma richiesta, come si evidenzierà nel proseguo.

In relazione a tanto, si deve quindi evidenziare che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati e, non producendo agli atti alcuna documentazione, non è possibile, partendo dalla documentazione avversaria, ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

In punto, poi, rilevano in ogni caso le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento.

Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è altrettanto vero che l'istante deve fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso di specie, con la conseguenza che la domanda svolta nei confronti di TIM dovrà essere rigettata.

Sempre in via preliminare, con riguardo alla domanda di corresponsione della somma per "per intervento GU + GU5 da parte dell'Associazione Consumatori AECI Castel Bolognese" rammenta che la procedura che ci occupa è interamente gratuita, evidenziando come peraltro parte attrice non abbia versato in atti la benché minima prova in relazione alle presunte spese di procedura sostenute e che pertanto non si ritengono

dovute in alcun modo (si veda, sul punto, il costante orientamento Agcom e si vedano, ex multis, le delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR).

Nel merito, ritiene 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, manifestatisi anche nel corso del tempo, di varia natura ed entità.

Trattasi, con tutta evidenza, di un guasto connesso al verificarsi di calamità naturali.

Occorre quindi sin da ora precisare che il disservizio verificatosi sulla linea dell'istante è da ricondursi innanzitutto ad un guasto di particolare complessità, la cui risoluzione, già di natura complessa, appunto, è stata poi aggravata a causa dell'emergenza alluvionale verificatasi nel maggio scorso.

Ciò premesso, da verifiche interne effettuate dal reparto competente vi è evidenza di due segnalazioni di guasto (allegate schermate di sistema) come di seguito riportato.

La prima segnalazione veniva aperta in data 20/06/2023 e risolta, nel pieno rispetto dei termini previsti da Condizioni Generali di Abbonamento, in data 23/06/2023.

Successivamente, in data 26/06/2023, vi è evidenza dell'apertura di una seconda segnalazione per un disservizio relativo alla linea dati e risolta in data 18/11/2023.

Controparte, in data 09/11/2023, presentava un provvedimento d'urgenza (GU5/XXXX/2023) rispetto a cui TIM, in data 13/11/2023, sulla piattaforma ConciliaWeb, forniva riscontro (accluso alla memoria) comunicando chiaramente che il disservizio era causato dall'emergenza alluvionale del maggio scorso ed indicava altresì quale data prevista di risoluzione il 30/11/2023.

Il ticket di guasto (TTCRA0000XXXXXX6), aperto il 26/06, veniva così correlato ad un guasto MasterNMTDI00XXXXXX4, vale a dire una tipologia di guasto che comprende più utenze di una medesima zona.

Come già anticipato, dalle note tecniche si veniva a conoscenza che: “causale problema TTM-ARS Emergenza Alluvionale Emilia Romagna”.

Successivamente, in data 20/11/2023, perveniva un aggiornamento sulla natura del disservizio in oggetto secondo cui, come riportato dalle note dei tecnici:

“guasto cavo localizzato a circa 2000 metri da armadio 04 verso box interessati box da 0:4 a terra dopo nevicata con numerose interruzioni. Da supporre che il guasto sia uscito con lo scioglimento della neve che ha danneggiato il cavo. Guasto cavo Tiscanet Trezio in lavorazione lunedì 20-11”.

Il 21/11/2023 emergeva che il guasto di cui si discute fosse stato chiuso già in data 18/11, vale a dire in anticipo rispetto alla data di risoluzione indicata, con la seguente nota riportata dai tecnici:

“causa del danno/calamità naturali. Guasto localizzato mos ripristinato correlato con posa di circa mt 600 di cavetto 2x1. Ho monitorato il collegamento da 24 è ok”.

Il 22/11/2023 i tecnici TIM riferivano che:

“nota bene che per la “nevicata” ti dice che la master “emergenza alluvione Emilia Romagna” è correlata alla master NMTDI008XXXX in gestione a Tiscanet con nota di localizzazione è questa: guasto cavo localizzato a circa 2000 metri da armadio 04 verso box interessati box da 0:4 cavo a terra dopo nevicata con numerose interruzioni e b.i. Da supporre che il guasto sia uscito con lo scioglimento della neve che ha danneggiato il cavo. Comunque si conferma nuovamente che il guasto aperto a giugno è per “emergenza alluvione Emilia Romagna.”

Dunque, per fare chiarezza: il disservizio patito dall’istante era da ricollegarsi ad un guasto che aveva interessato i cavi telefonici e che era stato a sua volta causato dall’emergenza alluvionale; guasto aggravatosi anche in ragione delle condizioni meteorologiche e, in particolar modo, delle forti neviccate che avevano colpito la zona in cui era ubicato l’impianto telefonico dell’istante.

Ebbene, l’emergenza alluvionale ha indubbiamente provocato un generale peggioramento delle condizioni nonché un allungamento dei tempi di risoluzione dei disservizi da questa provocati che, nel caso in esame, grazie all’intervento dei tecnici TIM, venivano definitivamente risolti in data 18/11/2023 col pieno ripristino della piena funzionalità della linea.

È di tutta evidenza, dunque, come il disservizio lamentato da controparte, e rispetto a cui TIM si è adoperata sin da subito per la sua risoluzione, non possa essere in nessun modo imputato 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 opportuno rammentare come abbia sempre edotto l'istante circa la presenza nonché la natura del guasto di cui si discute, fornendo costanti aggiornamenti, comunicati al n. XXXXXXXX fornito dall'istante, circa le tempistiche necessarie alla sua risoluzione (allegati sms).

Valga questa come ulteriore dimostrazione del comportamento diligente di TIM e del conseguente rigetto delle domande di indennizzo formulate ex adverso.

Il disservizio avutosi sulla linea intestata all'istante, come sopra evidenziato, è stato provocato dal danneggiamento di alcuni cavi telefonici.

Per questa ragione, e in conformità alle linee guida per la gestione dell'emergenza, TIM ha provveduto alla sospensione delle fatture a partire dal mese di luglio 2023, esonerando l'istante dal pagamento di qualsiasi costo connesso al servizio telefonico durante il periodo del disservizio.

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, esattamente come nel caso in esame.

In ragione di quanto esposto, è dunque evidente la correttezza dell'operato di TIM, la quale contesta integralmente le domande avanzate ex adverso.

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

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La richiesta sub a) non è accoglibile.

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 (che, a tal riguardo, nulla ha eccepito) abbia inoltrato una prima segnalazione di guasto, aperta in data 20/06/2023 e risolta, nel pieno rispetto dei termini previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento, in data 23/06/2023, e poi una seconda, in data 26/06/2023, per un disservizio relativo alla linea dati, risolta in data 18/11/2023, e come peraltro, in relazione ad entrambe, abbia, fin da subito, ricevuto costanti aggiornamenti circa le cause dei suddetti disservizi, nonché le azioni a tal riguardo poste in essere per addivenire ad una celere risoluzione degli stessi.

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 seguenti date:

- 20/06/2023 (relativa alla prima segnalazione), in cui si fa espresso riferimento alle criticità prodotte dall'eccezionale ondata di maltempo, a causa della quale si sarebbero potuti verificare ritardi nel ripristino del servizio;

- 26/06/2023 (relativa alla seconda segnalazione), in cui, di nuovo, si fa, fin da subito, espresso riferimento alle criticità prodotte dall'eccezionale ondata di maltempo, a causa della quale si sarebbero potuti verificare ritardi nel ripristino del servizio;

- 30/06/2023, in cui si ribadisce l'esistenza di un guasto generalizzato presente in zona, richiedente, per la sua riparazione, un intervento di particolare complessità;

- 31/07/2023, 01/08/2023, 28/08/2023, 01/09/2023, 07/09/2023, 16/10/2023 e 25/10/2023, in cui si informa, volta a volta, di avere sollecitato i tecnici per velocizzarne la risoluzione;

- 18/11/2023, in cui si conferma che il disservizio sulla linea è stato, infine, risolto.

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 (nel rispetto del termine assegnatogli, come sopra precisato) 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. 0008247/2024) 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, avviato dall'istante in data 09/11/2023 e archiviato da questo Corecom in data 20/11/2023 a seguito della seguente comunicazione da parte di TIM in data 13/11/2023:

“Buongiorno, il settore preposto ci comunica che la Data di prevista risoluzione è prevista per il giorno 30/11/2023. Causale problema 'TTM-ARS' - Emergenza alluvione Emilia Romagna -”,

cui seguiva, in data 21/11/2023, ulteriore comunicazione di TIM del seguente tenore:

“Buongiorno, il settore preposto ci comunica che la linea è stata riattivata in data 18 novembre. Monitorato il collegamento che da 24 h è ok.”.

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

Viene respinta anche la richiesta sub b) attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

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, 30/04/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca