

DELIBERA N. 1/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/636190/2023)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 16/01/2024;

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 06/10/2023 acquisita con protocollo n. 02XXXX del 06/10/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/01/2024;

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 06/10/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 13/09/2023), quanto segue.

E' senza servizio voce + fibra dal 04/07/2023, ha segnalato immediatamente l'accaduto, ma il problema non è stato risolto.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) indennizzi per sospensione della linea dal 04/07/2023 al momento della riattivazione.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 360.

Segnala i seguenti disservizi:

- interruzione della linea 054XXXX304 per motivi tecnici (data interruzione: 04/07/2023, data riattivazione: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 21/11/2023, rileva quanto segue.

Le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto e, pertanto, sono da rigettare.

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 (RA), 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 eseguite dal reparto competente, c'è evidenza dell'apertura di una segnalazione MASTER (allegata schermata di sistema), vale a dire una segnalazione che colpisce molteplici linee di una zona specifica, in data 05/07/2023, in cui si apprendono anche le note tecniche sul guasto che si riportano testualmente:

“Causa ostativa indicata: impossibilitati ad intervenire causa alluvione - Data prevista risoluzione 31/08/2023; - causa del danno: Cavo tranciato da ditta che scava per conto ITALXXX in trincea a mt 1 da cameretta F28 in via Firenze 75. Buca da allargare e cavo 100 buono 50 da giuntare; Chiusura: Guasto localizzato su scavo posati 12 mt di 50 tamponato ed eseguiti giunto in trincea 100x50 e giunto in cameretta 100x50”.

Successivamente, il 12/07/2023 veniva aperto un procedimento urgente di riattivazione della linea (GU5/62XXX3/2023), poi archiviato il 20/07/2023, di cui ritiene opportuno riportare i rilievi tecnici interni intercorsi a dimostrazione di quanto sopra evidenziato (allegata schermata).

È di tutta evidenza, quindi, che il disservizio de quo era da imputare all'emergenza alluvionale, responsabile di aver provocato ingenti danni anche alle centrali e agli impianti telefonici.

Diversamente da quanto sostenuto nel formulario avversario, il guasto veniva risolto già il 21/07/2023 grazie all'avvenuta sostituzione di una porzione di cavo “a seguito scavo posati 12 mt di 50 tamponato ed eseguiti giunto in trincea 100x50 e giunto in cameretta”.

Fermo restando che l'alluvione ha provocato un generale allungamento dei tempi di risoluzione dei molteplici disservizi da questa provocati, grazie all'intervento dei

tecnici TIM il guasto veniva così risolto e la linea ripristinata nelle sue funzioni sia voce che 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.

Peraltro, ritiene utile rammentare come TIM abbia sempre edotto l'istante circa la natura del guasto di cui si discute, fornendo costanti aggiornamenti sullo stato e sulle tempistiche necessarie alla sua risoluzione inviando comunicazioni via sms su una seconda linea (340XXXX436) appositamente fornita dall'istante, qui di seguito riportate (prodotte in memoria).

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

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.

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 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.

Nel caso di specie, tutto quello che TIM ha potuto fare è stato fatto, per cui alcun addebito di responsabilità può esserle attribuito, anche in considerazione dello stretto lasso di tempo di durata del disservizio.

Tutto ciò premesso, TIM chiede, previa conferma di correttezza 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 risulta come l'istante, a seguito della segnalazione effettuata in data 05/07/2023 (circostanza confermata dall'operatore), abbia, fin da subito, ricevuto costanti aggiornamenti circa le motivazioni del disservizio nonché in merito alle tempistiche di risoluzione dello stesso.

In particolare, alla luce delle comunicazioni inviate da TIM all'istante (che non ne ha contestato né l'effettiva ricezione né tantomeno quanto in esse evidenziato) e riportate nella suddetta memoria, si evince che:

- il 05/07/2023, TIM confermava l'apertura della segnalazione 008XXXX501 relativa alla linea 054XXXX304, prevedendo la risoluzione del disservizio entro il 07-07-2023, salvo problematiche di particolari complessità;

- il 06/07/2023, TIM informava l'istante di avere provveduto ad ingaggiare alcuni tecnici per ripristinare il corretto funzionamento del servizio, ma che, a causa delle criticità prodotte dall'eccezionale ondata di maltempo, si sarebbero potuti verificare ritardi nel ripristino del servizio stesso;

- sempre in data 06/07/2023, TIM informava l'istante che era in atto un intervento di riparazione di un guasto generalizzato presente in quella zona, connotato da particolare complessità, non essendo, a tal fine, necessario intervenire al suo domicilio, e che il medesimo sarebbe stato, comunque, avvisato dell'avvenuta risoluzione;

- il 21/07/2023, TIM informava l'istante dell'intervento compiuto per la risoluzione del disservizio della linea (avvenuta sostituzione di una porzione di cavo), invitando il medesimo a verificare, nelle successive 24h, il funzionamento del servizio ed a segnalare eventuali nuovi problemi;

- il 22/07/2023, TIM confermava la chiusura della segnalazione.

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. 02XXX10/2023) 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 dall'istante in data 12/07/2023 ed archiviato da questo Corecom (in ragione, appunto, di disservizio causato da emergenza alluvionale interessante la Regione Emilia-Romagna) in data 20/07/2023 (cui seguiva conferma, da parte di TIM, di avvenuta risoluzione del guasto mediante sostituzione di una porzione di cavo).

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, 16/01/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca