

DELIBERA N. 29/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/658172/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 07/06/2024;

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 23/01/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXXX del 23/01/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 24/10/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 23/01/2024 nei confronti di TIM XXX, d'ora in poi TIM, lamentando quanto segue.

“...1) l'interruzione continua del servizio internet erogato sulla linea suindicata, in assenza di preavviso alcuno, con decorrenza dal 24/10/2022 e ripristinato solo in data 15/10/2023 a seguito di provvedimento temporaneo GU5/XXXXXX/2023 del 06/10/2023 (vedasi segnalazioni telefoniche n.ri: 00XXXXXXXXXX; 00XXXXXXXXXX; 00XXXXXXXXXX; 00XXXXXXXXXX; 0XXXXXXXXXX; 00XXXXXXXXXX);

2) l'interruzione continua del servizio di fonia, anch'esso sulla linea suindicata, in assenza di preavviso alcuno, per 15 giorni consecutivi, con decorrenza dal 17/05/2023 al 02/06/2023 (vedasi segnalazione telefonica n. 00XXXXXXXXXX);

3) la vanità delle plurime richieste di assistenza avanzate dalla predetta al customer care TIM, al n. di telefono 187, mai gestite correttamente né risolte, oltre che l'ulteriore riscontro negativo fornito da TIM al reclamo trasmesso via PEC il 17/08/2023 in qualità di associata CODACONS;

4) il sottodimensionamento della connessione internet (non oltre i 1.80 Mbps in download ed i 0.23 Mbps in upload al 22/01/2024).”

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

a) indennizzo ex art. 6 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS nell'importo di € 6,00 giornaliera per ogni giorno di interruzione della linea internet e sino al completo ripristino della stessa, nella somma di € 2.130,00 salvo errori e/o omissioni (355 gg dal 24/10/2022 al 14/10/2023);

b) indennizzo ex art. 6 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS nell'importo di € 6,00 giornaliera per ogni giorno di interruzione della linea voce e sino al completo ripristino della stessa, nella somma di € 90,00 salvo errori e/o omissioni (15 gg dal 17/05/2023 al 02/06/2023);

c) rimborso degli importi fatturati e pagati dall'utente pur in costanza delle interruzioni contestate, nella somma complessiva di € 237,24, salvo errori e/o omissioni, fino alla fattura del settembre 2023, oltre agli eventuali importi fatturati sino a completo ripristino della linea internet nell'ottobre 2023.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 08/03/2024 l'operatore chiede il rigetto integrale delle domande di parte avversaria.

L'istante lamenta l'interruzione continua del servizio internet con decorrenza dal 24/10/2022 e ripristinato solo in data 15/10/2023 a seguito di provvedimento temporaneo GU5/XXXXXX/2023 del 06/10/2023 nonché l'interruzione continua del servizio di fonia per 15 giorni consecutivi, con decorrenza dal 17/05/2023 al 02/06/2023.

All'esito delle verifiche svolte dal settore competente risultano aperti diversi ticket a seguito di segnalazioni di guasto, come sotto riportato:

- TroubleTicket Id Mett: 00XXXXXX guasto aperto dal 24/10/22 al 30/10/22 (linea dichiarata inesercibile);

- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXX segnalazione aperta dal 31/10 al 4/11/22 riportando le note di linea inesercibile;

- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXX dal 4/11 al 23/11/22 chiuso risolto dal tecnico: riparazione ok prove allineamento ok riparazione ok prove allineamento ok;

- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXX dal 28/11 al 8/12 chiuso inesercibile;

- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXX dal 12/12 al 18/12 come guasto modem;

- TroubleTicket Id Mett: 007 XXXXXXX dal 4 al 13 gennaio/23 fonia rumorosa chiuso senza intervento on field;
- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXXX dal 13 al 16/01/23 Fornite info su numeri da chiamare per Situazione di Pericolo;
- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXXX dal 27 al 31/01/23 Fornite info su Spostamenti cavi e pali;
- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXXX dal 31/01 al 08/02/23 intervento on field con chiusura di guasto non riscontrato;
- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXXX 17/05 23/06/23 disservizio dovuto all'alluvione dell'ER;
- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXXX 4/09 16/09 guasto correlato alla segnalazione master NMTDI0086502666;
- TroubleTicket Id Mett: 00 XXXXXXX 3/10 accetta doctor tim;
- TroubleTicket Id Mett: XXXXXXX 9/10 15/10/23 intervenuta impresa per guasto al box circuito al momento disallineato.

Segue l'elenco delle segnalazioni, estrapolate dal retrocartellino guasti.

Nello specifico:

1. In data 24.10.2022 risulta tracciato un contatto inbound al 187 per segnalare un problema di linea instabile. Tale segnalazione viene chiusa il 31.10.2022 dopo diversi interventi del personale tecnico presso l'ubicazione impianto della linea, che rispondono così: "Note tecnico on field: Trattasi di linea distante circa 6km dalla centrale. Da caratteristiche non sarebbe esercibile, proporre al cliente FWA".
2. In data 31.10.2022 perviene nuova segnalazione per problema non risolto. I tecnici chiudono la segnalazione il 02.11.2022 e rispondono così: "linea non esercibile in quanto semplicemente troppo lunga circa 6 km", si invita a contattare il commerciale per proposta FWA".
3. Il 04.11.2022 perviene nuova segnalazione per navigazione lenta, che viene chiuso il 23.11.2022 con le seguenti note: "Note tecnico on field: riparazione ok prove allineamento ok riparazione ok prove allineamento ok".
4. In data 28.11.2022 perviene nuova segnalazione che verrà chiusa in data 08.12.2022 con le seguenti note: "Linea troppo lunga per supportare adsl circa 5,5 km, segnale gi degradato in armadio, prolungata rete linea rtg con parametri regolari e

collaudata in one, ma non arriva linea adsl gi al box. Si consiglia a cliente attivazione FWA”.

5. Il giorno 12.12.2022 nuova segnalazione che viene chiusa il 18.12.2022 per “guasto modem di proprietà cliente e non in garanzia”.

6. Il 04.01.2023 viene aperta nuova segnalazione per fonia rumorosa, che viene chiuso in data 13.01.2023 senza intervento presso cliente, in quanto il cliente conferma la risoluzione del problema note: “contattato cliente conferma linea funzionante”.

7. In data 13.01.2023 viene tracciato un contatto inbound al 187 per segnalazione di pericolo. In questa occasione l’assistenza fornisce i numeri telefonici per questo tipo di segnalazioni. La segnalazione viene chiusa quindi in data 16.01.2023.

8. Il 27.01.2023 risulta tracciata nuova segnalazione di guasto/disservizio che viene chiusa con le seguenti note: “Fornite info su Spostamenti cavi e pali”.

9. In data 31.01.2023 risulta tracciata una segnalazione che viene chiusa in data 08.02.2023 con le seguenti note: “Linea regolare eseguite prove con strumenti e con cliente. Guasto non riscontrato”.

10. Il 17.05.2023 viene aperta una nuova segnalazione di disservizio per lamentare fonia isolata e mancata navigazione. Trattasi di lavorazione complessa perché la linea è una delle molteplici linee coinvolte nell’alluvione che ha colpito l’Emilia-Romagna. Sono stati effettuati molti interventi importanti come “eseguite 3 buche giunto in asfalto + posa cavo 200 in trincea + giunzione 200-200, 200-200-50, 50-30-30-10, 200-200, 200-200. finali 1000” E la segnalazione viene chiusa il 02.06.2023 con le seguenti note: “contattato il cliente conferma fine disservizio”.

11. In data 04.09.2023 viene aperta una nuova segnalazione per linea rumorosa ed interruzione del collegamento. La segnalazione è relativa sempre all’alluvione dell’Emilia-Romagna, in quanto è presente una segnalazione MASTER /che coinvolge tutte le linee appartenenti ad una stessa zona/cabina/centrale danneggiata. La segnalazione viene chiusa in data 16.09.2023 con le seguenti note: “riparato giunto in pozzetto 200-200-30. finali 1000”.

12. Il giorno 03.10.2023 risulta tracciato un contatto al 187 per segnalare problemi con prese e collegamenti modem. Questa tipologia di assistenza necessita di intervento DOCTOR TIM a pagamento perché un tecnico deve recarsi a casa del cliente e verificare la cavetteria all’interno dell’abitazione ed effettuare delle prove sulla presa principale. Le note lasciate dal tecnico sono: “il cliente ha due prese telefoniche e collega il modem su una presa secondaria con un cavo adsl più lungo che usa per sua comodità. Il cliente non ha mai navigato come vedo da storico porta. Spiego al cliente che dobbiamo fare le prove sulla presa telefonica principale e con i cavi originali del modem ma il cl si rifiuta di farlo in linea. Suggerisco intervento presso abitazione ma resta indeciso per via del costo”.

13. Il giorno 09.10.2023 risulta tracciata nuova segnalazione che viene chiusa in data 15.10.2023 con le seguenti note: “intervenuta impresa per guasto al box”.

Per quanto riguarda le segnalazioni di disservizio per il periodo pre-alluvione, quindi dal 22.10.2022 al febbraio 2023, si riscontrano solo 3 ticket chiusi oltre sla, per un ritardo complessivo di 18 giorni effettivi.

Si evidenzia che non si tratta di interruzione di servizio ma di servizio internet discontinuo causato dalla distanza della centrale a 6 KM e degrado (non causato da Tim).

La linea RTG in quel periodo è stata sempre utilizzata, infatti, nelle fatture sono evidenziate le telefonate effettuate dalla linea da gennaio a tutto il mese di febbraio.

Si evidenzia che nella fattura gennaio 2023 (doc.2) è stato accreditato un importo di euro 50,00 che è andato ad azzerare totalmente l'importo della fattura che, come indicato in fattura, è stata emessa per l'importo finale di euro -5,46.

Quel credito di euro 5,46 è andato a sua volta a diminuire parzialmente la fattura febbraio 2023 (doc.3) che è stata emessa per l'importo finale di euro 39,08.

Inoltre, le fatture emesse nel periodo interessato dall'alluvione (maggio 2023 – ottobre 2023) evidenziano che la linea ha effettuato traffico telefonico per tutto il periodo.

Per quanto riguarda il periodo relativo ai disservizi per l'alluvione dell'Emilia-Romagna, si precisa come lo stesso non possa essere in nessun modo imputabile al gestore telefonico, quanto invece al verificarsi di calamità naturali che hanno provocato plurimi disservizi nelle zone colpite dall'alluvione.

Ebbene, la situazione venutasi a creare a seguito dell'alluvione del maggio scorso rientra, senza dubbio alcuno, nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Accesso al Servizio Telefonico 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 potrà 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.

“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.”.

Fin da subito l'istante ha ricevuto costanti aggiornamenti circa le motivazioni del disservizio nonché in merito alle tempistiche di risoluzione dello stesso.

Come dimostrato da controparte nel fascicolo documentale depositato sono presenti gli sms che Tim ha inviato per comunicare l'apertura e gli avanzamenti delle segnalazioni di disservizio per tutto il periodo da ottobre 2022 ad ottobre 2023.

Per i motivi sopra esposti e alla luce di quanto previsto dall'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.

Concludendo:

- Tim ha già riconosciuto l'importo di euro 50,00 a titolo di bonus per i disservizi del 2022 (fattura gennaio 2023).
- Servizio voce RTG sempre funzionante come dimostrato con elenco chiamate effettuate.
- Servizio internet ADSL discontinuo.
- Totale ritardo lavorazione oltre sla (periodo ottobre 2022/febbraio 2023) 18 giorni.
- Tim ha costantemente aggiornato la cliente sulle lavorazioni in corso (confermato anche da controparte nel fascicolo documentale).

3. La replica dell'istante

In data 29/03/2024, l'istante ha replicato alla memoria difensiva di TIM dalla quale risulterebbero un'errata ricostruzione dei fatti e numerose contraddizioni.

In primis, si evidenzia che il provvedimento GU5/XXXXX/2023 del 06/10/2023 è stato fondamentale per la riattivazione del servizio internet, che rimane lento.

Al contempo funziona correttamente anche la linea telefonica, sebbene le distanze paventate dall'operatore siano rimaste invariate.

Il tecnico inviato da TIM presso l'abitazione di parte istante a seguito di provvedimento temporaneo ha verificato una Box posta a 150 m di distanza dalla casa (non a 6 km) ed ha ravvisato che il problema fosse semplicemente un filo staccato.

A seguito di tale intervento, dopo quasi un anno di ripetute segnalazioni e di assenza di servizio internet, il tutto era stato ripristinato.

Per scrupolo si rileva che dalla stipula del contratto e sino a data odierna, a parità di distanze, il servizio è andato via via peggiorando, non potendosi di certo addurre tale giustificazione quale esimente della responsabilità dell'operatore.

In secondo luogo, in riferimento alla locuzione "chiuso inesercibile", si ritiene che essa si riferisca alla decisione dell'operatore di non intervenire sull'intera linea, sia telefonica che internet, e di non investire su di essa, anche solo per la manutenzione.

Riguardo, invece, alla possibile attivazione di "FWA", parte istante rammenta che è stato lo stesso Servizio Clienti TIM (187) a sostenere l'impossibilità di attivazione, all'epoca, di procedervi in quanto "area non coperta da segnale".

Si ribadisce, il collegamento internet non ha funzionato per oltre un anno e la telefonia era un disservizio continuo.

Quando non risultano chiamate al n. 187 è stato perché parte istante si è attivata per l'acquisto di un nuovo telefono cellulare, da usare come Hot Spot per internet.

Sulle linee stradali e sul Box è responsabile esclusivamente l'operatore.

Per quanto attiene, infine, la questione "alluvione", si evidenzia che tale circostanza non è mai stata eccepita da parte istante, in quanto evento straordinario verificatosi a prescindere dai disservizi sulla linea internet, precaria già molti mesi prima.

TIM non può pertanto esimersi da responsabilità invocando la forza maggiore, in quanto non sussiste corrispondenza a livello cronologico.

Tra l'altro, l'area in cui abita parte istante non è stata così coinvolta dal fenomeno, come neppure quella di Ozzano dell'Emilia per quanto concerne apparecchiature e centraline TIM.

I problemi della linea internet, si rimarca, sono antecedenti all'alluvione.

Parte istante ricorda, altresì, di essersi sentita dire più volte dal Servizio Clienti che proprio a causa dell'alluvione TIM avrebbe dovuto risolvere enormi problemi nelle aree colpite e che occorreva pazientare.

Nondimeno, per quanto attiene il modem si precisa che parte istante sta continuando ad usare il modello TELECOM ITALIA ALICE GATE Voip 2 Plus Wi- Fi, Serial Number XXXXXXXXXXXX000 del 03/2009. SSID: Alice-XXXXXXX.

Non lo ha mai cambiato.

Per i suddetti motivi si insiste per l'accoglimento integrale delle richieste contenute in istanza GU14.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte nella misura che segue.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso -e acquistato- e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile.

Ai sensi, infatti, dell'art. 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cass. S.U., sent. n. 7996 6 aprile 2006) recepito anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione.

Tuttavia, si deve pur aggiungere che

“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi, delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.).

Oltre a ciò, si rammenta che l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS stabilisce che

“Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell’indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell’utente”,

mentre il successivo art. 14, comma 4, prescrive che

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Rispetto alle proprie doglianze, l’istante indica sette segnalazioni telefoniche (00XXXXXXXXXX; 00 XXXXXXXXXXXX; 00 XXXXXXXXXXXX; 00 XXXXXXXXXXXX; 0 XXXXXXXXXXXX; 00 XXXXXXXXXXXX; 00 XXXXXXXXXXXX).

Produce, inoltre, sms di aggiornamento dell’operatore per tutti i reclami sopra indicati.

In relazione ad esse, l’operatore riferisce:

- per il trouble ticket 00 XXXXXXXXXXXX: guasto aperto dal 24/10/22 al 30/10/22 (linea dichiarata inesercibile). In data 24/10/2022 la segnalazione, aperta per un problema di linea instabile, veniva chiusa il successivo giorno 31, perché “da caratteristiche non sarebbe esercibile, proporre al cliente FWA”. Stessa conclusione per il trouble ticket 00XXXXXXXXX su segnalazione aperta dal 31/10 al 4/11/2022.

- per il trouble ticket 00 XXXXXXXXXXXX, aperto per navigazione lenta dal 4/11 al 23/11/22 e “chiuso risolto dal tecnico: riparazione ok prove allineamento ok riparazione ok prove allineamento ok”.

- per il trouble ticket 00 XXXXXXXXXXXX, dal 28/11/22 all’8/12/22, “chiuso inesercibile”. In particolare: “Linea troppo lunga per sopportare adsl circa 5,5 km, segnale gi degradato in armadio, prolungata rete linea rtg con parametri regolari e collaudata in one, ma non arriva linea adsl gi al box. Si consiglia a cliente attivazione FWA”.

- il trouble ticket 00 XXXXXXXXXXXX, dal 17/05/23 al 2/06/23, aperto per segnalare fonia isolata e mancata navigazione. “Trattasi di lavorazione complessa perché la linea è una delle molteplici linee coinvolte nell’alluvione che ha colpito l’Emilia-Romagna. Sono stati effettuati molti interventi importanti come “eseguite 3 buche giunto in asfalto + posa cavo 200 in trincea + giunzione 200-200, 200-200-50, 50-30-30-10, 200-200, 200-200.finali 1000”. E la segnalazione viene chiusa il 02/06/2023 con le seguenti note: contattato il cliente conferma fine disservizio”.

- per il trouble ticket 0 XXXXXXXXXXXX dal 4/9/23 al 16/9/23 “guasto correlato alla segnalazione master NMTDI00XXXXXXXXX” aperto per linea rumorosa ed interruzione del collegamento. “La segnalazione è relativa sempre all’alluvione

dell'Emilia-Romagna, in quanto è presente una segnalazione MASTER che coinvolge tutte le linee appartenenti ad una stessa zona/cabina/centrale danneggiata. La segnalazione viene chiusa in data 16/09/2023 con le seguenti note: riparato giunto in pozzetto 200-200-30.finali 1000”.

- per il trouble ticket 00 XXXXXXXXXXXX, dal 9/10/23 al 15/10/23, la segnalazione veniva chiusa con la seguente nota: “intervenuta impresa per guasto al box circuito al momento disallineato”.

Nella memoria di TIM rileva inoltre:

- il trouble ticket 00 XXXXXXXXXXXX, dal 4 al 13 gennaio 2023, aperto per fonia rumorosa e chiuso senza intervento on field con nota: “contattato cliente conferma linea funzionante”.

Lo scenario si completa con il procedimento d’urgenza GU5/XXXX/2023 attivato il 28 settembre 2023 e conclusosi, con il ripristino della linea dati, il 13 ottobre 2023.

L’operatore, che pure è intervenuto per la risoluzione dei guasti, non ha provato che il guasto o il ritardo siano dipesi da cause ad esso non imputabili, non potendosi rinvenire tale circostanza nel generico richiamo, presente in alcuni sms di riscontro, ad un guasto generalizzato di particolare complessità.

Oltre a ciò, occorre considerare che la procedura d’urgenza sopra citata è stata avviata a quasi un anno di distanza dalle prime segnalazioni sulla linea dati, che l’utente non ha mai manifestato l’intenzione di recedere dal contratto, ma anzi ha continuato a corrispondere integralmente gli importi fatturati fino a settembre 2023 proseguendo il rapporto contrattuale, e che non comprova l’assunto attoreo l’affermazione secondo cui “... Quando non risultano chiamate al n. 187 è perché parte istante si è attivata per l’acquisto di un nuovo telefono cellulare da usare come Hot Spot per internet”.

Alcun rilievo, infine, le porzioni di schermate di un test prodotte dall’istante, le quali non paiono rientrare nella tipologia approvata da Agcom.

Tanto vale ad escludere che, rispetto alla linea dati, il disservizio sia stato unico e prolungato e che si sia protratto, pertanto, per l’intero periodo indicato dall’istante.

In ragione di ciò, l’istante avrà diritto al riconoscimento dell’importo complessivo di euro 612,00 ai sensi dell’art. 6 dell’allegato A alla delibera 347/18/CONS (euro 6,00 x 102 giorni di disservizio, detratto 1 giorno di lavorazione per ciascun intervento. La mancata produzione di Carta Servizi/Condizioni Generali di Contratto non ha consentito l’applicazione dei tempi effettivamente previsti dal contratto in essere).

In particolare:

- per il servizio dati:

10 gg. (dal 24 ottobre al 4 novembre 2022: nonostante le due segnalazioni, si è ritenuto di considerare il disservizio come unico data l'identica conclusione a chiusura dei ticket);

18 gg. (dal 4 al 23 novembre 2022);

9 gg. (dal 28 novembre all'8 dicembre 2022);

15 gg. (dal 17 maggio al 2 giugno 2023);

11 gg. (dal 4 al 16 settembre 2023);

5 gg. (dal 9 al 15 ottobre 2023)

= 68 giorni;

- per il servizio voce:

8 gg. (dal 4 al 13 gennaio 2023);

15 gg. (dal 17 maggio al 2 giugno 2023);

11 gg. (dal 4 al 16 settembre 2023)

= 34 giorni.

L'operatore provvederà, inoltre, al rimborso degli importi addebitati per tutti i periodi (compreso quello coperto dal procedimento d'urgenza) in cui l'istante è rimasto disservito per i servizi voce e dati.

L'operatore corrisponderà, infine, gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza su tutti gli importi dovuti.

In ogni caso, sono fatti salvi gli importi che l'operatore ha già riconosciuto all'istante.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM XXX, fatti salvi gli importi già riconosciuti all'istante, è tenuta:

I. a corrispondere l'importo di euro 612,00 (seicentododici/00) ai sensi dell'art. 6 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. a rimborsare l'istante di quanto corrisposto per i periodi (compreso quello coperto dal provvedimento d'urgenza) in cui è rimasto disservito per i servizi voce e dati.

3. TIM XXX, inoltre, corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza su tutti gli importi dovuti.

4. TIM XXX, infine, è tenuta ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 07/06/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca