

DELIBERA N. 3/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/635309/2023)

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 03/10/2023 acquisita con protocollo n. 025XXXX del 03/10/2023;

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 03/10/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 06/09/2023), quanto segue.

Rimaneva senza servizio voce dal 17/05/2023, segnalava immediatamente l'accaduto, ma nulla veniva effettuato.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) Indennizzi per sospensione del servizio dal 17/05/2023.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 720.

Segnala il seguente disservizio:

- interruzione della linea 054XXXX36 per motivi tecnici (data interruzione: 17/05/2023, data riattivazione: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 17/11/2023, rileva quanto segue.

Le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto tali sono da rigettate.

Preliminarmente, ed il rilievo è di fondamentale importanza, il guasto che ha visto coinvolto l'istante si è verificato a causa dell'alluvione che nel maggio 2023 ha coinvolto l'Emilia-Romagna.

Trattasi, quindi, di calamità naturale.

Il Comune di Faenza, che è il Comune in cui risulta ubicato l'impianto telefonico in questione, rientra nelle zone alluvionate.

L'alluvione in Emilia-Romagna è avvenuta a maggio 2023, ma solo in data 30/06/2023 l'istante contatta il 187 per aprire segnalazione di guasto/disservizio sulla linea 054XXXX36 per linea isolata (prodotta schermata di sistema).

Il giorno 17/07/2023 risulta tracciato un reclamo per insoddisfazione del cliente.

Il back office, in ottica di particolare attenzione nei confronti del cliente con linea disservita, esegue un accredito diretto in fattura di euro 30,00.

L'accredito è presente nella fattura agosto 2023 (allegata), di cui produce in memoria un estratto.

La fattura agosto 2023, a seguito dell'accredito di euro 30,00, è stata emessa per un importo finale di euro -2,68.

Essendo quindi una fattura negativa, l'istante non ha sostenuto costi, in quanto interamente azzerati.

In data 19/07/2023 viene presentato un provvedimento urgente di riattivazione linea.

Il giorno 28/07/2023 TIM fornisce riscontro (come da Conciliaweb).

Il giorno 11/08/2023 TIM fornisce nuovo riscontro (come da Conciliaweb).

In data 31/08/2023 TIM fornisce aggiornamento sulla situazione del guasto (come da Conciliaweb).

Il 06/09/2023, infine, TIM comunica la risoluzione del guasto (come da Conciliaweb).

Come si vede, l'istante è stato sempre tempestivamente informato ed aggiornato sullo stato delle lavorazioni, sia mediante piattaforma CWB sia mediante sms inviati sulla linea mobile del medesimo (allegati).

Ora, la situazione venutasi a creare a seguito dell'alluvione del maggio scorso, rientra nella previsione di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento (d'ora in poi per brevità solo CGA), 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.

Le azioni compiute da TIM in favore dei clienti colpiti dall'alluvione, e quindi anche dell'istante, sono state le seguenti:

1. il canone mensile dell'offerta relativo al mese di luglio 2023 è stato annullato, quindi non addebitato, grazie all'emissione dell'accredito di euro 30,00;
2. il canone mensile dell'offerta di agosto 2023 è stato sospeso, di fatto non è stata emessa la fattura settembre 2023;
3. il canone mensile dell'offerta di settembre 2023 non è stato fatturato, vedasi fattura di ottobre 2023 (allegata), di cui produce un estratto.

Ciò, in ottemperanza ai protocolli di Agcom emanati in vista dell'emergenza alluvionale.

Come noto, infatti, 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.

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, applicata su richiesta del cliente, fino alla fine di giugno 2023.

Nel caso dell'istante, TIM, come detto sopra, uniformandosi alle direttive dell'Autorità, ha provveduto all'annullamento e/o sospensione dei canoni per le fatture di luglio, agosto e settembre 2023 e sospensione delle fatture per i mesi di luglio ed agosto 2023.

Tutto ciò premesso, TIM chiede rigettarsi le richieste avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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 sia della prima segnalazione effettuata in data 30/06/2023 (circostanza non smentita dall'istante), sia della successiva effettuata in data 17/07/2023, 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 allegate comunicazioni inviate da TIM all'istante (che non ne ha contestato né l'effettiva ricezione né tantomeno quanto in esse evidenziato), si evince che:

- in data 30/06/2023, TIM informava l'istante che era in corso la riparazione di un guasto generalizzato presente in zona e richiedente un intervento di particolare complessità, non essendo necessario interventi presso il suo domicilio;

- in data 04/07/2023, TIM, scusandosi per il protrarsi del disservizio, causato da problematiche di particolare complessità, confermava il proprio massimo impegno per la risoluzione nel più breve tempo possibile;

- in data 14/07/2023 e 17/07/2023, TIM informava l'istante di avere inoltrato ai tecnici il suo sollecito per velocizzarne la risoluzione;

- in data 25/07/2023, TIM informava l'istante che erano in corso verifiche dei tecnici circa quanto segnalato, prevedendo la risoluzione del disservizio entro il 27/07/2023, salvo problematiche di particolare complessità;

- in data 25/07/2023, TIM informava l'istante che era in corso, ad opera dei tecnici, il ripristino del corretto funzionamento del servizio, potendosi tuttavia verificare ritardi a causa delle criticità prodotte dall'eccezionale ondata di maltempo;

- in data 25/07/2023, TIM informava l'istante che era in corso la riparazione di un guasto generalizzato presente in zona e richiedente un intervento di particolare complessità, non essendo necessari interventi presso il suo domicilio;

- in data 28/07/2023, TIM, scusandosi per il protrarsi del disservizio causato da problematiche di particolare complessità, confermava il proprio massimo impegno per la risoluzione nel più breve tempo possibile;

- in data 29/08/2023, TIM informava l'istante che il disservizio alla linea era stato risolto, invitando il medesimo a verificare, nelle successive 24h, il funzionamento del servizio ed a segnalare eventuali nuovi problemi.

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. 02XXX89/2023) 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 19/07/2023 e conclusosi in data 06/09/2023 a seguito di comunicazione, da parte di TIM, di avvenuta risoluzione del guasto (originato da emergenza alluvione in Emilia-Romagna).

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Giancarlo Mazzuca