

DELIBERA N. 9/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/643605/2023)

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 09/11/2023 acquisita con protocollo n. 02XXX0 del 09/11/2023;

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 09/11/2023; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 07/11/2023), quanto segue.

Restava completamente privo di linea voce e senza ADSL dal 15/04/2023.

Segnalava immediatamente il problema, ma al 09/06/2023 era ancora disservito.

Ciò premesso, l'istante richiede indennizzi per sospensione voce + ADSL dal 15/04/2023 fino al momento della riattivazione.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.080.

Segnala i seguenti disservizi:

- interruzione della linea 054XXXX09 per motivi tecnici (data interruzione: 15/04/2023, data riattivazione: non risolto).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 19/12/2023, 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 XXXXX (XX), che è il Comune in cui è ubicato l'impianto telefonico di cui si discute, rientra tra le zone alluvionate.

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

Occorre chiaramente precisare come il disservizio verificatosi sulla linea dell'istante sia da ricondurre 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.

Fatto salvo quanto sopra premesso, da verifiche interne effettuate dal reparto competente risulta tracciato un contatto inbound al 187 in data 03/05/2023 che segnalava un disservizio sulla linea 054XXXX09 (allega estratto).

Successivamente, l'8/05/2023 i tecnici appuravano la presenza di un "cavo interrotto a 905 mt da armadio verso i box in corrispondenza di giunto estrazione 26d3 e circa 150 mt dopo in corrispondenza frana" e, in ragione di tale guasto, il 9/05/2023 comunicavano di essere in attesa di permessi privati necessari per poter accedere al civico in corrispondenza del quale veniva localizzato il predetto guasto.

Rispetto alla sopra richiamata segnalazione, TIM comunicava all'istante il 13/09/2023 la risoluzione del disservizio (come da sms riportato, del seguente tenore: "Gentile cliente, ti informiamo che siamo intervenuti per la risoluzione del disservizio della tua linea relativo alla segnalazione 008XXXX757. Verifica nelle prossime 24 h il funzionamento del servizio e se riscontri ancora problemi informaci (...).").

In seguito a quanto sopra, il 05/10/2023 l'istante apriva un'ulteriore segnalazione per un disservizio verificatosi sulla medesima linea.

Anch'essa puntualmente riscontrata dal reparto competente TIM, il quale informava l'istante del fatto che i tecnici stavano provvedendo alla riparazione del guasto generalizzato presente nella zona e che, come anticipato in premessa, richiedeva un intervento di particolare complessità.

Nel caso di questa seconda segnalazione, infatti, i tecnici riferivano di un

“guasto fonia a seguito frana causata dall'alluvione. Correlato a Master NMXXXXXXXXXXXX452, causa del danno: / calamità naturali. guasto localizzato Mos posato cavo mt 240 provvisorio 30cp causa frana eseguiti giunti 30/30 e 30/30. valori ok sq 355 NB NECESSITA BONIFICA MANUTENTIVA CON NUOVO PERCORSO PALIFICA”.

TIM allega un sms inviato all'istante in data 05/10/2023 del seguente tenore:

“Gentile cliente, in riferimento alla segnalazione 008XXXX749 relativa alla linea 054XXXX09, ti informiamo che stiamo riparando un guasto generalizzato presente nella tua zona che richiede un intervento di particolare complessità e non è necessario intervenire presso il tuo domicilio. Sarà nostra cura avvisarti della risoluzione. Puoi verificare lo stato della segnalazione all'indirizzo (...)”.

Dunque, nonostante la comunicazione in ordine all'intervento dei tecnici TIM, l'istante decideva comunque di cambiare operatore in data 23/10/2023.

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, veniva definitivamente risolto in data 08/11/2023 e così la linea ripristinata nelle funzioni voce e 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.

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 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 (allegati sms inoltrati).

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

Il disservizio avutosi sulla linea intestata all'istante 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 per un totale di 4 mesi, esonerando l'istante dal pagamento di qualsiasi costo connesso al servizio telefonico durante il periodo del disservizio.

Pertanto, le fatture dei mesi di giugno, luglio, agosto e settembre non sono state emesse, azzerando i costi mensili dell'offerta Tutto Premium per un totale di 4 mensilità e, quindi, per un importo complessivo pari ad € 233,36.

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, l'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, come nel caso de quo.

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 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 può essere accolta parzialmente, come di seguito precisato.

L'istante lamenta di essere rimasto privo di linea voce e senza ADSL a partire dal 15/04/2023, affermando di avere segnalato immediatamente il problema.

Di tale circostanza non vi è, peraltro, agli atti alcuna prova.

Di contro, TIM evidenzia che, da verifiche interne effettuate dal reparto competente, risulta tracciato un contatto inbound al 187 (di cui allega estratto), con cui l'istante segnalava un disservizio sulla linea 054XXXX09, solo in data 03/05/2023.

Tale affermazione deve intendersi confermata in ragione del fatto che l'istante, in merito ad essa, non ha replicato alcunchè.

Peraltro, TIM, a conferma della pronta e corretta presa in carico della suddetta segnalazione, allega agli atti una serie di sms (ci si riferisce, in particolare, a quelli inoltrati in data 03/05/2023, 06/05/2023, 08/05/2023 e 15/05/2023) di aggiornamento sullo stato delle lavorazioni che, seppur non contestati dall'istante in merito alla loro effettiva ricezione, appaiono del tutto generici ed interlocutori, non specificando, in realtà, alcunchè in ordine alla situazione in essere, riconducibile, appunto, a calamità naturale.

Solo in sede di GU5 depositato dall'istante in data 09/06/2023, TIM chiariva espressamente, in occasione di memorie/contro deduzioni prodotte in data 14/06/2023, che:

“La linea è disservita per interruzione e la motivazione è: Calamità Naturale. Data prevista risoluzione 30/06/2023”.

Tali circostanze, sopra richiamate, giustificano il riconoscimento, in favore dell'istante, di un indennizzo per malfunzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 03/05/2023 (data di inoltro della segnalazione) fino al giorno 14/06/2023 (data in cui TIM, in sede di GU5, chiariva

espressamente, come detto, trattarsi di disservizio riconducibile a calamità naturale, ovvero ad alluvione verificatasi in quelle zone durante il mese di maggio 2023).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 43), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 516,00 (cinquecentosedici/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 43 gg x 2 (servizi voce e dati)).

Non accoglibile risulta, invece, la richiesta di indennizzo riferita al secondo periodo di disservizio, segnalato dall'istante, sulla stessa linea, in data 05/10/2023.

Premesso che a tale segnalazione TIM, come risulta agli atti, forniva prontamente riscontro scritto con comunicazioni (l'effettiva ricezione delle quali nonché quanto in esse evidenziato non risultano essere state contestate dall'istante) inoltrate:

- in data 05/10/2023, informando l'istante che era in corso la riparazione di un guasto generalizzato presente in quella zona, richiedente un intervento di particolare complessità;

- in data 08/10/2023, informando l'istante del protrarsi del disservizio causato da problematiche di particolare complessità;

- in data 08/11/2023, informando l'istante dell'avvenuta risoluzione del disservizio ed invitando il medesimo a verificare, nelle successive 24h, il funzionamento del servizio ed a segnalare eventuali nuovi problemi,

deve evidenziarsi come, a ben vedere, tale secondo periodo di disservizio appaia da ricondursi ai perduranti effetti prodotti dalla suddetta alluvione di maggio, come, peraltro, confermato da TIM in memoria, ove si precisa che:

“Nel caso di questa seconda segnalazione, infatti, i tecnici riferivano di un “guasto fonia a seguito frana causata dall'alluvione. Correlato a Master NMTDI0086604452, causa del danno: / calamita naturali. guasto localizzato Mos posato cavo mt 240 provvisorio 30cp causa frana eseguiti giunti 30/30 e 30/30. valori ok sq 355 NB NECESSITA BONIFICA MANUTENTIVA CON NUOVO PERCORSSO PALIFICA”,

affermazione che, tra l'altro, l'istante non risulta avere smentito in alcun modo, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 029XXX5/2023) 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 ...”.

Alla luce di quanto previsto dall'art. 6, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (ai sensi del quale "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."), nessuna condotta inadempiente imputabile a TIM pare, dunque, ravvisabile in relazione a tale secondo periodo di disservizio e tale da giustificare il riconoscimento di un ulteriore indennizzo, la cui relativa richiesta, si ribadisce, viene, pertanto, respinta.

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 è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 516,00 (cinquecentosedici/00), a norma dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. TIM XXX è tenuta, inoltre, 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Bologna, 01/03/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca