

DETERMINA Fascicolo n. GU14/635201/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 l’istanza dell’utente XXX, del 02/10/2023 acquisita con protocollo n. 0XXXXXX del 02/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta i seguenti problemi nei confronti di TIM XXX, di seguito TIM, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 02/10/2023; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 20/09/2023), quanto segue. Rimaneva completamente disservito dal 01/05/2023 al 31/05/2023, poi una settimana a giugno 2023 e infine dal 17/07/2023. Segnalava immediatamente l'assenza di linea. Ciò premesso, l'istante richiede: a) indennizzi per sospensione del servizio per 38 giorni + dal 17/07/2023 al momento della riattivazione. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 420. Segnala i seguenti disservizi: interruzione della linea 054XXXX51 per motivi tecnici (data interruzione: 17/07/2023, data riattivazione: non risolto).

TIM, con memoria in data 16/11/2023, rileva quanto segue. Le doglianze avversarie risultano infondate in fatto ed in diritto ed in quanto sono da rigettare. 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. A causa della calamità naturale che ha colpito l'Emilia-Romagna, in data 12/05/2023 14:15 è stata aperta una segnalazione MASTER (segnalazione che colpisce molteplici linee di una zona specifica) per lavorazione complessa. Ancorché l'istante dichiara di essere stato disservito dal giorno 1 maggio, dal retro cartellino guasti invece risulta che solo in data 12/05/2023 è stato tracciato un contatto al 187 per aprire segnalazione di guasto/disservizio sulla sua linea 054XXXX51 (allegata schermata di sistema). Il 17/07/2023 viene aperta nuova segnalazione per disservizio/guasto (allegata schermata di sistema). Successivamente, in data 25/07/2023 l'istante presentava inoltre un provvedimento d'urgenza per la riattivazione della linea. Lo stesso giorno risulta chiusa la segnalazione con il ripristino dei servizi. Il giorno 31/07/2023 TIM fornisce riscontro e comunica la risoluzione del guasto (prodotto estratto da Conciliaweb). In data 04/08/2023 viene emessa l'archiviazione del procedimento. Non risultano tracciati reclami scritti per l'oggetto del contendere. Come detto in premessa, il disservizio era collegato ad un guasto Master per emergenza alluvione, la cui risoluzione ha richiesto una tempistica maggiore rispetto ai guasti di tipo ordinario. 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, 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. Il tutto senza considerare che l'istante è stato sempre informato da TIM ed aggiornato sullo stato delle lavorazioni, mediante sms inviati sulla linea mobile n. 328XXXX517 del medesimo (allegata schermata contatti). Come da linee guida per la gestione dell'emergenza, TIM ha provveduto alla sospensione delle fatture per i mesi di luglio ed agosto 2023; più precisamente: 1. il canone mensile dell'offerta relativo al mese di luglio 2023 è stato sospeso/annullato, in quanto la fattura di agosto 2023, che ne doveva contenere il costo, non è stata emessa; 2. il canone mensile dell'offerta di agosto 2023, che doveva essere addebitato nella fattura di settembre 2023 (allegata), non è stato fatturato. In conclusione, sono stati azzerati i costi mensili dell'offerta Tutto Voce Superspecial per i mesi di luglio e agosto 2023. 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 alla 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.

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 disservizi alla linea dal 01/05/2023 al 31/05/2023, poi per una settimana a giugno 2023, infine, dal 17/07/2023. Ebbene, rispetto al primo periodo indicato (dal 01/05/2023 al 31/05/2023), TIM afferma che, benchè l'istante dichiara di essere stato disservito dal giorno 1 maggio, dal retro cartellino guasti invece risulta che solo in data 12/05/2023 è stato tracciato un contatto al 187 per aprire segnalazione di guasto/disservizio sulla sua linea 054XXX051. 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 (inoltrati in data 12/05/2023, 16/05/2023 e 25/05/2023) 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 particolare, natura del guasto, tempi previsti di risoluzione dello stesso, operazioni compiute). Tale circostanza giustifica il riconoscimento, in favore dell'istante, di un indennizzo per malf funzionamento 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 12/05/2023 (data di inoltro della segnalazione) fino al giorno 26/05/2023 (data di cessazione del disservizio, riportata da TIM in memoria e non contestata dall'istante). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 15), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 90,00 (novanta/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. La richiesta di indennizzo per disservizi alla linea per una settimana a giugno 2023 non è, invece, accoglibile. Di tale asserito disservizio non vi è, infatti, in atti evidenza alcuna. Neppure risulta accoglibile la richiesta di indennizzo dal 17/07/2023. TIM conferma in memoria che il 17/07/2023 veniva aperta nuova segnalazione per disservizio/guasto, cui, come risulta agli atti, forniva riscontro scritto con comunicazioni inoltrate: - in data 17/07/2023, informando l'istante che era in corso, ad opera di tecnici, il ripristino del corretto funzionamento del servizio, ma che, nondimeno, a causa delle criticità prodotte dall'eccezione ondata di maltempo, si sarebbero potuti verificare ritardi nel ripristino dello stesso; - in data 23/07/2023, informando l'istante che era stato inviato sollecito ai tecnici onde velocizzare la risoluzione; - in data 27/07/2023, informando l'istante dell'intervento dei tecnici e dell'avvenuta risoluzione del disservizio ed invitando il medesimo a verificare, nelle successive 24h, il funzionamento del servizio ed a segnalare eventuali nuovi problemi. L'istante non risulta agli atti avere contestato né l'effettiva ricezione di tali comunicazioni né tantomeno quanto in esse evidenziato. Nemmeno risulta avere 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. 02XXX86/2023) 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 malf funzionamento 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 quanto verificatosi e tale da giustificare il riconoscimento dell'indennizzo richiesto dall'istante. Si rileva, infine, come tale ricostruzione risulti, del resto, perfettamente in linea con quanto emerso in sede di GU5, depositato dall'istante in data 25/07/2023 ed archiviato da questo Corecom (con la seguente motivazione: "il servizio è stato riattivato a seguito della risoluzione del guasto, ovvero del cambio porta RTG; parte istante nulla eccepisce") in data 04/08/2023. In base a tanto, la suddetta richiesta di indennizzo, relativa al periodo dal 17/07/2023, viene, come detto, respinta.

DETERMINA

- TIM, in parziale accoglimento dell'istanza del 02/10/2023, è tenuta a 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 90 (novanta/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 determina, 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 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
RITA FILIPPINI