

DETERMINA Fascicolo n. GU14/639026/2023**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 18/10/2023 acquisita con protocollo n. 02XXXXX8 del 18/10/2023

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 18/10/2023; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 17/10/2023), quanto segue. Rimaneva senza linea dal 17/05/2023. Segnalava immediatamente l'accaduto, ma la linea non è stata ripristinata. Ciò premesso, l'istante richiede indennizzi per sospensione della linea dal 17/05/2023 fino al momento della riattivazione. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 720. Disservizi segnalati: - Interruzione della linea 054XXXX66 per motivi tecnici (data interruzione: 17/05/2023, data riattivazione: non risolto).

TIM, con memoria in data 01/12/2023, rileva quanto segue. Le doglianze di parte istante sono infondate in fatto e in diritto e, pertanto, vanno rigettate. 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. Parte attrice contesta di essere stata disservita a partire dal 17/05/2023, tuttavia, da verifiche interne emerge come il primo contatto dell'istante con il servizio clienti per segnalare il guasto/disservizio risalgia al 06/07/2023, e non prima di allora, come riferito, invece, dall'utente stesso (allegata schermata di sistema). Successivamente, il 04/08/2023, il cliente presentava domanda di Conciliazione al Corecom (UG/62XXX1/2023) e, in pari data, veniva presentato un provvedimento urgente di riattivazione della linea. In data 09/08/2023, con riferimento alla richiesta di riattivazione urgente riportata al punto precedente, TIM forniva riscontro tramite la piattaforma Conciliaweb, comunicando che la risoluzione del guasto, salvo possibili rimodulazioni, era attesa per il 30/09/2023 (riportato un estratto di tale comunicazione). In considerazione di ciò, il provvedimento di riattivazione sopra descritto veniva archiviato, stante la comunicazione da parte di TIM che la risoluzione del guasto era prevista per la data sopra indicata (allegata comunicazione archiviazione procedimento). Fermo restando che l'alluvione ha provocato un generale allungamento dei tempi di risoluzione dei disservizi da questa provocati, grazie all'intervento dei tecnici TIM il guasto veniva risolto in data 16/09/2023, con evidente anticipo rispetto alla data prevista, e così la linea in oggetto ripristinata nelle sue funzionalità. 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, 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. Peraltro, ritiene utile rammentare come l'istante sia sempre stato edotto circa la presenza nonché la natura del guasto di cui si discute, avendo ricevuto costanti aggiornamenti, tramite una seconda linea dal medesimo fornita (335XXXX775), sulle tempistiche necessarie alla sua risoluzione (allegati messaggi inviati). Valga questa come ulteriore dimostrazione del comportamento diligente di TIM ai fini del conseguente rigetto della domanda di indennizzo formulata ex adverso. Il disservizio avutosi sulla linea intestata all'istante è stato provocato dal danneggiamento della centrale TIM. Per questa ragione, e in conformità alle linee guida per la gestione dell'emergenza, Tim ha provveduto alla sospensione/ annullamento delle fatture per un totale di 3 mesi, segnatamente per il mese di luglio, agosto e settembre. Il canone mensile dell'offerta relativa al mese di settembre 2023, che doveva essere addebitato nella fattura ottobre 2023, non è stato fatturato, come si evince dalla relativa fattura che si produce (allegata). Pertanto, TIM ha provveduto ad azzerare i costi mensili dell'offerta Voce + Servizio Chi è, per i mesi di luglio, agosto e settembre, esonerando l'utente dal pagamento di qualsiasi costo/addebito durante il periodo di disservizio. 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. 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. Tutto ciò premesso, TIM chiede, previa conferma del proprio operato, il rigetto integrale delle domande avversarie.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere accolta parzialmente, come di seguito precisato. Dalla memoria prodotta da TIM e dall'allegata documentazione, risulta come l'istante abbia inoltrato una prima segnalazione, non già, come dal medesimo affermato, in data 17/05/2023 (circostanza di cui non vi è agli atti alcuna prova), bensì solo in data 06/07/2023 (affermazione da intendersi confermata in ragione del fatto che l'istante, in merito ad essa, non ha replicato alcunché), e come, fin da subito, abbia ricevuto costanti aggiornamenti circa la presenza e la natura del disservizio e le tempistiche di risoluzione dello stesso. In particolare, alla luce delle suddette comunicazioni inviate da TIM all'istante, allegate agli atti, si evince che: - in data 06/07/2023, TIM, in relazione alla linea 054XXXX66, 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, e che sarebbe stato informato della relativa risoluzione; - in data 09/07/2023, 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 15/09/2023, 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; - in data 16/09/2023, TIM confermava la chiusura della segnalazione. Peraltro, tali sms di aggiornamento sullo stato delle lavorazioni, seppur non contestati dall'istante in merito alla loro effettiva ricezione, appaiono, a ben vedere, di contenuto del tutto generico ed interlocutorio, non specificando, in realtà, alcunché in ordine alla diretta riconducibilità della situazione in essere a calamità naturale, ovvero, in particolare, all'alluvione verificatasi in quelle zone durante il mese di maggio 2023. Del resto, neppure in occasione di GU5, depositato dall'istante in data 04/08/2023 ed archiviato da questo Corecom in data 21/08/2023, viene fatto alcun cenno, da parte di TIM, in sede di memorie/contro deduzioni prodotte in data 09/08/2023, al suddetto evento alluvionale (causa del lamentato disservizio), laddove tale operatore si limita ad affermare quanto segue: "A seguito di verifiche, il settore competente mi comunica che, a fronte del guasto lamentato dal cliente nel mese di maggio u.s., è stato eseguito intervento. Risulta nuova segnalazione la risoluzione della quale è prevista, salvo rimodulazioni, entro il 30/9. Seguiranno aggiornamenti". Tale risoluzione sarebbe poi avvenuta in data 16/09/2023 (affermazione non smentita dall'istante), secondo quanto precisato da TIM in memoria, oltre che nell'ultimo dei quattro sms inviati, sopra riportato. Ebbene, le 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 06/07/2023 (data di inoltro della segnalazione) fino al giorno 16/09/2023 (data di risoluzione del disservizio). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 73), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 438,00 (quattrocentotrentotto/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 73 gg di disservizio).

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/10/2023, 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 438,00 (quattrocentotrentotto/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