

DELIBERA N. 36/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/668189/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 27/06/2024;

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 12/03/2024 acquisita con protocollo n. 007XXX del 12/03/2024;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/06/2024;

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 12/03/2024; la procedura di conciliazione paritetica si è conclusa negativamente in data 13/12/2023), quanto segue.

E' intestatario di contratto su utenza 05XXXXXX per i servizi voce e internet.

Da fine agosto 2023 al 03/11/2023 ha subito una situazione di estremo disservizio, non avendo in disponibilità alcun servizio attivo su propria utenza di riferimento.

Ciò premesso, l'istante richiede indennizzo economico per disservizio reiterato.

Segnala il seguente disservizio:

- malfunzionamento della linea (data reclamo: 12/10/2023, data risoluzione: 03/11/2023).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria in data 26/04/2024, rileva quanto segue.

Premesso che non risulta alcuna segnalazione nel mese di agosto 2023, come emerge dal retrocartellino guasti solo in data 6.9.2023 risulta tracciato un contatto inbound al servizio 187 per segnalare un guasto/disservizio sulla linea 05XXXXX.

Contestualmente Tim apre l'apposita segnalazione verso il reparto tecnico (di seguito riportata).

“Il guasto è stato abbinato ad un ticket master NMTDI00XXXXX6 per cavo in basso isolamento, e chiuso il 3/11 con le seguenti note: Posata tratta di cavo aereo in attraversamento della via Emilia per Forlì. Rifatti giunti in trincea presente sospensione lavori del 04/05/2023 con motivazione attesa permessi comunali per eseguire scavo su suolo pubblico. Successivamente la situazione si è aggravata per la nota alluvione che ha colpito l'Emilia-Romagna note “Centrali con rete fortemente danneggiata da alluvione (M) 05/08/2023 08:42 Emergenza alluvione Emilia Romagna (M) 08/09/2023 16:04 Cavo bagnato in attraversamento della via Emilia per Forlì, tubazione in attraversamento non trovata, sarà ad una profondità di circa 3 metri causa fosso parallelo alla strada e tubo fogna alta pressione centro carreggiata”.

Vedasi anche riscontro Open Access:

“Utente 05XXXXX segnalazioni presenti da Agosto 2023 a Novembre 2023 METT00XXXXX6 aperto il 06/09/2023 chiuso il 03/11/2023 al momento dell'apertura ticket il guasto e' stato associato alla MASTER di disservizio NMTDI00XXXXX6' Tale master e' stata aperta il giorno 17/03/2023 per cavo in basso isolamento, e chiuso il 3/11 con le seguenti note: Posata tratta di cavo aereo in attraversamento della via Emilia per Forlì. Rifatti giunti in trincea presente sospensione lavori del 04/05/2023 con motivazione attesa permessi comunali per eseguire scavo su suolo pubblico 64627891 04/05/2023 09:40:5 con sospensioni 000008XXXXX8 26/10/2023 18:44:56 ATTESAPA JEOPARDY 000000XXXXX0 20/03/2023 17:23:39 ATTESAPA JEOPARDY ecco i dettagli dell'evoluzione della MASTER da Agosto a Novembre, aggravata dall'alluvione come segnalato nel 02/06/2023 20:20 Centrali con rete fortemente danneggiata da alluvione (M) 05/08/2023 08:42 Emergenza alluvione Emilia Romagna (M) 08/09/2023 16:04 Cavo bagnato in attraversamento della via Emilia per Forlì, tubazione in attraversamento non trovata, sarà ad una profondità di circa 3 metri causa fosso parallelo alla strada e tubo fogna alta pressione centro carreggiata. Occorre permesso no-dig in attraversamento o scavo tradizionale 09/10/2023 17:40 Nuovo attraversamento aereo della via Emilia verso Forlì 27/10/2023 09:06 dopo ns pec al Comune di XXXX per richiedere autorizzazione a installare 2 pali attraversamento aereo della via Emilia per Forlì, non siamo riusciti ad avere alcun contatto con l'ufficio tecnico/viabilità del comune”.

In data 12.10.2023 perviene reclamo da Associazione.

La segnalazione di guasto/disservizio viene chiusa il 03.11.2023.

Il 14.11.2023 Tim fornisce riscontro scritto all'Associazione (allegato) comunicando il motivo del disservizio e anche il riconoscimento del rimborso delle fatture settembre e ottobre 2023 per un importo complessivo di euro 83,80.

Tale accredito è andato a diminuire il totale della fattura febbraio 2024, emessa per il solo importo di euro 8,91 (allegata).

Visto l'importo esiguo della fattura febbraio 2024, Tim non ha chiesto il pagamento della fattura febbraio 2024, ma ha provveduto ad addebitarlo direttamente sulla fattura marzo 2024 (allegata).

Di seguito si riporta l'estratto delle due fatture con l'accredito di 81,82 euro sulla fattura di febbraio 2024 e l'addebito di 8,91 euro sulla fattura marzo 2024.

Ciò esposto, è di tutta evidenza che il guasto che ha visto coinvolto l'istante è stato di particolare complessità tecnica, ulteriormente aggravatosi a seguito dell'emergenza alluvionale che ha colpito nel maggio scorso l'Emilia-Romagna.

Ora, senza che sia questa la sede per scendere ulteriormente nel tecnicismo richiamato dalla materia del contendere, ci si limita ad osservare 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.

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, 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 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, nel pieno rispetto degli obblighi informativi (seguono sms di aggiornamento).

A ciò si aggiunga che Tim, in conformità alle linee guida per la gestione dell'emergenza, ha già emesso il rimborso delle fatture settembre ed ottobre 2023, per un riconoscimento totale di euro 83,82.

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 in 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 dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, 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.

Nel caso dell'istante, come detto sopra, Tim uniformandosi alle direttive dell'Autorità, ha provveduto al rimborso delle fatture emesse in assenza di servizio telefonico esonerandolo dal pagamento di qualsiasi tipo di costo connesso alla linea telefonica.

In ragione di quanto esposto, è dunque evidente la correttezza dell'operato di Tim XXX, 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, come di seguito precisato.

Dalla memoria prodotta da TIM e dall'allegata documentazione, risulta come l'istante abbia inoltrato una prima segnalazione in data 06/09/2023 (affermazione da intendersi confermata in ragione del fatto che il medesimo istante, in merito ad essa, non ha replicato alcunchè), e come, fin da subito, nel pieno rispetto degli obblighi informativi, abbia ricevuto costanti aggiornamenti circa la presenza nonché la natura del guasto di cui si discute, nonché sulle tempistiche necessarie alla sua risoluzione.

Peraltro, gli allegati (da parte di TIM) sms di aggiornamento sullo stato delle lavorazioni (inoltrati nelle date del 07/09/2023, 09/09/2023, 23/09/2023, 02/10/2023, 11/10/2023, 28/10/2023 e, infine, del 03/11/2023), 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, alcunchè 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.

Tale risoluzione sarebbe poi avvenuta in data 03/11/2023, secondo quanto riportato da TIM in memoria, oltre che nell'ultimo degli sms inviati, affermazione perfettamente in linea con quanto riferito dall'istante nell'istanza depositata.

Ebbene, le circostanze sopra richiamate giustificano il riconoscimento, in favore dell'istante, di un indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati 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 06/09/2023 (data di inoltro della segnalazione) fino al giorno 03/11/2023 (data di risoluzione del disservizio).

Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 59), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 708,00 (settecentootto/00), a norma del succitato art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 pro die x 2 (servizio voce + servizio dati) x 59 gg di disservizio).

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie 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 708,00 (settecentootto/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.

Bologna, 27/06/2024....

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca