



DELIBERA N. 4 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX - TIM XXX (GU14/702085/2024).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 30 gennaio 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, approvato con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza del 12 settembre 2024 con cui l’istante chiedeva l’intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con TIM XXX ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 3 ottobre 2024, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 28 novembre 2024 rinviata al 19 dicembre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 19 dicembre 2024;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta una ritardata risoluzione del guasto alla sua linea telefonica fissa.

In particolare nell’istanza introduttiva e nelle note di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) Il 7 novembre 2023, segnalava formalmente il guasto alla sua linea fissa numero 0721 – 72XXXX relativamente sia il servizio voce che il servizio ADSL tramite l’apposita App di TIM (Codice segnalazione 008804XXX);
- b) il successivo 18 dicembre 2023, inviava diffida via pec sottolineando che a causa del trascorrere di oltre 40 (quaranta) giorni senza che il guasto segnalato fosse stato risolto, diffidava l’operatore alla risoluzione dello stesso entro il più breve tempo possibile e, in caso contrario, intimava la risoluzione del contratto per inadempimento contrattuale;
- c) non ricevendo alcuna comunicazione da parte dell’operatore circa il disservizio il 19 febbraio 2024 apriva la procedura di conciliazione tramite il portale Conciliaweb;
- d) il successivo 22 febbraio 2024, sempre sulla piattaforma Conciliaweb avviava mediante formulario GU5, la procedura d’urgenza per ottenere un provvedimento temporaneo circa il ripristino dei servizi interrotti;
- e) nel corso della suddetta procedura d’urgenza, l’operatore dichiarava che “stavano svolgendo un attività complessa su guasto cavo in trincea con data prevista di risoluzione 5 aprile 2024” nonché comunicava che l’operatore era “in attesa di ottenimento permessi”, senza comunicare nel dettaglio la causa del problema;
- f) prima dell’avvio della procedura temporanea d’urgenza l’operatore non aveva mai comunicato alcunché in merito alla natura del guasto contravvenendo all’onere informativo a lui spettante sia in base alle regole contrattuali sia in base alle regole civilistiche;
- g) il guasto veniva risolto solo in data 30 maggio 2024 e cioè ben 203 (duecentotré) giorni dopo il primo reclamo;
- h) l’udienza di conciliazione del 3 luglio 2024 si chiudeva con un mancato accordo.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quanto segue:

- 1) rimborso delle fatture corrisposte per il servizio non usufruito durante il periodo di disservizio da novembre 2023 a maggio 2024 per un totale di euro 235,40 (duecentotrentacinque/40);

- 2) indennizzo per mancata risposta alla Pec del 18 dicembre 2023 ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi per un importo pari ad euro 300,00 (trecento/00);
- 3) indennizzo per la ritardata risoluzione del guasto sulla linea telefonica relativo sia al servizio voce che al servizio ADSL a norma dell'articolo 6 del Regolamento indennizzi per un totale di euro 2.436,00 (duemilaquattrocentotrentasei/00).

2. La posizione dell'operatore

TIM, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) il 7 novembre 2023 risultava tracciata una segnalazione di guasto / disservizio con cui l'utente segnalava che il telefono fisso non squillava e la linea ADSL non funzionava e che il problema persisteva da un paio di giorni;
- b) da un estratto dai sistemi TIM risultava che l'8 novembre successivo il personale tecnico interveniva per riscontrare la segnalazione avversaria indicando espressamente che si trattava di "interruzione CP tra arm 05 e arm 03", il 10 novembre 2023 risultava CP interrotte a m 520 in quota su palificazione ed il 14 novembre 2023 il guasto localizzato cade in tratta pali e cavo a terra in località Vicinato;
- c) successivamente in data 17 novembre 2023 era chiaro che l'intervento atto alla risoluzione del guasto lamentato fosse subordinato all'ottenimento di permessi privato per la sostituzione di ben 11 (undici) pali, circostanza già da sé sufficiente per sottolineare la complessità del guasto in oggetto;
- d) in relazione a quanto sopra rinvenuto il gestore provvedeva ad inviare comunicazione via SMS all'istante al contatto mobile fornito dall'istante con cui evidenziava che stavano riparando un guasto generalizzato presente nella zona di residenza dell'istante che richiedeva un intervento di particolare complessità;
- e) il 22 febbraio 2024 tramite la piattaforma Conciliaweb veniva presentato il provvedimento d'urgenza per la risoluzione del disservizio a fronte del quale il gestore ribadiva che la lavorazione risultava essere ancora sospesa per attesa ottenimento dei permessi e che il guasto richiedeva attività complesse su guasto cavo in trincea;
- f) il guasto veniva definitivamente risolto in data 30 maggio 2024;
- g) la suddetta ricostruzione rileva come il gestore abbia assolto ai propri obblighi informativi, rendendo edotta la controparte sin dall'inizio circa la natura della problematica lamentata e aggiornandolo altresì, sullo stato di avanzamento dei lavori;
- h) il guasto di cui si discute è stato risolto solo dopo la sostituzione di numero 11 (undici) pali e tale intervento è stato possibile solo con l'autorizzazione dei privati proprietari dei terreni in cui erano presenti le palificazioni;
- i) il suddetto disservizio rientra nelle previsioni delle condizioni generali di abbonamento che prevede espressamente una deroga per l'ente gestore nel rispetto di un termine per la riparazione poiché guasto di particolare complessità;

- j) è da escludere qualsiasi ipotesi di inadempimento contrattuale da parte di TIM che conseguentemente esonera TIM da corrispondere somme a titolo di indennizzo;
- k) l'unico obbligo che grava in capo a TIM in caso di guasti di tale complessità è quello di provvedere tempestivamente a porre in essere le attività necessarie per il ripristino della linea che avviene nel rispetto dei tempi tecnici necessari.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile.

All'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. La presente controversia ha ad oggetto la ritardata risoluzione del guasto al servizio voce e dati della linea telefonica fissa dell'istante.

In materia giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174). Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino dell'eventuale interruzione, entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, si precisa che parte istante ha lamentato più volte l'interruzione totale dei servizi sull'utenza numero 0721 – 72XXXX. In particolare tale doglianza è stata lamentata con un primo reclamo tramite l'App di TIM il 7 novembre 2023 (codice di segnalazione 008804XXXX) e con successiva pec del 18 dicembre 2023 e con istanza GU5/664475/2024, del 22 febbraio 2024.

A fronte dei suddetti reclami l'operatore ha prodotto agli atti un estratto dai sistemi TIM nel quale si desume che il guasto era stato preso in carico e localizzato e che la risoluzione dello stesso era subordinata all'ottenimento di permessi privati per la sostituzione di ben 11 pali. Tale estratto riguarda comunicazioni interne al gestore non inviate all'istante. Della complessità dell'intervento e della necessità della sostituzione dei pali è stata data comunicazione all'utente soltanto nel corso della procedura temporanea GU5 e più precisamente il 22 marzo 2024 in cui TIM dichiarava di essere in attesa di ottenimento permessi ed il 25 marzo 2024 dove comunicava che stava svolgendo attività complessa su guasto cavo in trincea con data prevista di risoluzione possibile il 05 aprile 2024. A tal riguardo si precisa che le comunicazioni via SMS inviate all'istante sul suo contatto mobile, prima delle suddette date, non specificano la portata e la complessità dell'intervento ma semplicemente che il guasto era un guasto generalizzato presente nella zona di residenza dell'istante e che richiedeva un intervento di particolare complessità. Da tale ricostruzione si evince che l'operatore ha fornito prova di essersi attivato per la risoluzione della problematica allegando documentazione attestante l'intervento da effettuare e l'impossibilità della risoluzione immediata del disservizio, ma tale comunicazione è risultata chiara solo dopo l'attivazione della procedura d'urgenza e, pertanto, è avvenuta in ritardo rispetto ai reclami inviati dall'utente. Nei fatti vi è stato un difetto di comunicazione tra le due parti contrattuali in particolare una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore non avendo lo stesso riscontrato, in maniera chiara ed esaustiva i reclami dell'istante del 7 novembre e del 18 dicembre 2023 che fonda, quindi, il diritto dell'istante al riconoscimento di un indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) (v. per tutte Delibera Corecom Marche numero 1/2022).

La presente Autorità non ravvisa, invece, gli estremi per l'applicazione dell'articolo 6, comma 3, del Regolamento indennizzi e cioè il diritto all'indennizzo per la ritardata risoluzione del guasto poiché i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore o meglio da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore convenuto il quale si è prontamente attivato adottando tutte le misure necessarie per la risoluzione del disservizio, il cui protrarsi è stato determinato dalla notevole complessità tecnica, che ha richiesto l'autorizzazione dei privati proprietari dei terreni in cui erano presenti le palificazioni. Attesa l'interruzione totale del servizio voce e dati della linea fissa dell'utente, da novembre 2023 fino a fine maggio 2024, le fatture relative al periodo del disservizio, ovvero, dalla fattura numero RM0319XXXX del 16 novembre 2023 alla fattura numero RM0165XXXX del 16 giugno 2024, andranno rimborsate, per un importo complessivo di euro 235,40 (duecentotrentacinque/40) oltre agli interessi legali decorrenti dalla data dell'istanza di definizione.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX - TIM XXX di accogliere parzialmente l'istanza del 12 settembre 2024 e per l'effetto l'operatore è tenuto a:

– riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

– riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, il rimborso della somma di euro 235,40 (duecentotrentacinque/40), oltre agli interessi legali decorrenti dalla data dell'istanza di definizione, per le fatture pagate e non dovute.

2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D. lgs. 39/1993)