AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 30

XXX / LYCAMOBILE SRL

(GU14/587711/2023)

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 31/07/2023

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 modificato 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante "*Approvazione dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 16/02/2023 acquisita con protocollo n. 0044416 del 16/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXX, contesta quanto di seguito: *"L'istante ha subito un isolamento continuato e reiterato della linea telefonica mobile, con tariffa internet, dall'8/9/2022 al 22/9/2022. Alla richiesta di assistenza a mezzo call center del 16.9.2022 l'operatore rispondeva guasto tecnico generalizzato della zona. Hanno fatto seguito altra richiesta di assistenza del 18.9.2022 e 19.9.2022 sempre a mezzo call center oltre a richiesta di rimborso ed indennizzi ex lege alla quale non ha fatto seguito alcun riscontro. La presente istanza è contestuale ad altre presentate e presentande nei confronti dello stesso operatore, ad ogni modo si fa presente che il guasto ha interessato anche altri operatori."*.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

i. Il rimborso del canone mensile relativo al periodo di interruzione dei servizi;

ii. L'indennizzo per il totale isolamento dei servizi collegati all'utenza mobile XXX;
iii. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

L'istante allega:

- Copia della richiesta di indennizzi inviata via pec al gestore il 06/10/2022

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 17/02/2023 nella quale veniva sollecitata la produzione degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte per iscritto e telefonicamente per lamentare i costi fatturati, l'istante ha risposto in data 23/02/2023, inserendo la seguente dichiarazione: "*Si specifica che le segnalazioni anteriori datate 16.9 - 18 e 19.9.2022 sono state effettuate tramite call center. L'operatore rispondeva guasto tecnico generalizzato nella zona in attesa di risoluzione.*".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: "*In via preliminare si osserva che le contestazioni sollevate dall'istante non sono avvalorate da alcuna valida evidenza documentale (si fa notare che, per quanto stabilito dai più basilari principi civilistici, colui che contesta un inadempimento contrattuale deve almeno provare il titolo su cui fonda la sua domanda), allo stato dei fatti non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad un eventuale reclamo telefonico in merito al disservizio per cui si chiede un risarcimento e l'istante non ha prodotto alcuna documentazione che permetta di verificare eventuali segnalazioni fatte telefonicamente o per iscritto al gestore per lamentare il disservizio o i costi del canone mensile per cui si chiede un rimborso. Occorre notare tra l'altro che l'istante non ha ottemperato neanche alla richiesta di integrazione documentale effettuata dal Corecom*

in data 17/02/2022 e non è stato in grado di produrre gli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec. Alle richiesta d'integrazione del Corecom l'istante ha replicato con " Si specifica che le segnalazioni anteriori datate 16.9 - 18 e 19.9.2022 sono state effettuate tramite call center. L'operatore rispondeva guasto tecnico generalizzato nella zona in attesa di risoluzione". La scrivente contesta in toto quanto dichiarato dall'istante in replica alla richiesta d'integrazione avanzata dal Corecom in quanto non corrispondente al vero. Innanzitutto l'istante afferma di aver contattato il call center dell'operatore citando anche una data (19/09/2022) palesemente falsa o errata essendo che l'Assistenza Clienti Lycamobile risponde esclusivamente dal lunedì a sabato (https://www.lycamobile.it/it/help/contact-us/) e il 19/09/2022 risulta essere una domenica. Inoltre non corrisponde assolutamente al vero che l'operatore a una richiesta di assistenza/ segnalazione di disservizio abbia genericamente risposto "guasto tecnico generalizzato" in quanto, conformemente a quanto stabilito dalla Delibera 179/03/CSP ad ogni reclamo o segnalazione di disservizio telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo, elementi questi che non sono riportati nel caso di specie. È bene ricordare che in tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM 38/12/CIR e 105/14 CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione

l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multiis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente In altri termini, pur applicandosi i principi generali in materia di riparto dell'onere probatorio desumibili dall'art. 1218 cod. civ., l'utente che richieda l'indennizzo dovrà in conclusione allegare e dimostrare non solo la fonte dell'obbligazione (contratto) ma anche il fatto costitutivo della esigibilità dell'indennizzo e cioè la segnalazione di guasto. Si osserva inoltre che la descrizione dei fatti fornita dall'istante all'atto di presentazione dell'istanza non solo è totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, ma anche estremamente generica e non circonstanziata con conseguente lesione del diritto di difesa dell'esponente società che è impossibilitata a replicare adeguatamente alle avverse pretese. L'istante dichiara infatti che l'utenza XXX oggetto della presente procedura ha subito lo stesso guasto tecnico che ha interessato diverse utenze non solo dell'operatore Lycamobile ma anche altri operatori senza null'altro aggiungere al fine di specificare quale altra utenza "ha subito lo stesso guasto tecnico" o anche solo circoscrivere le aree geografiche interessata da disservizio e dunque permettere alla convenuta di effettuare le opportune verifiche su quanto affermato. L'istante lamenta infatti un isolamento per la linea mobile la quale, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del servizio corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Senza volontà alcuna di sanare le omissioni dell'istante, occorre rilevare che in verità, le doglianze avanzate ex adverso sono prive di pregio e la descrizione dei fatti avversaria risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Lycamobile. Dalla descrizione dei fatti presentata dall'istante è pacifico affermare che la procedura in oggetto verte sul fatto che a detta dell'utente, l'utenza telefonica oggetto della presente

procedura (XXX) ha subito un isolamento continuato e dunque è stata inibita nelle sue funzionalità per tutto il periodo temporale compreso tra l'08/09/2022 e il 22/09/2022. Da quello che consta all'operatore l'utenza n. XXX è sempre stata attiva e funzionante durante l'intero arco temporale il cui l'istante lamenta di aver subito l'"isolamento" dell'utenza telefonica mobile e non risulta alcun pregiudizio derivante dall'indisponibilità del servizio di telefonia ed internet. Le evidenze documentali mostrano che l'istante ha avuto accesso al Servizio di telefonia e dati offerto da Lycamobile in maniera continua ed ininterrotta durante l'intero periodo indicato. Nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio sul numero nel periodo che intercorre tra l'08 e il 22 settembre 2022 e non risultano presenti segnalazioni effettuate dall'istante o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti del numero. Non risulta inoltre essere pervenuta al Servizio Assistenza Clienti Lycamobile alcuna segnalazione di disservizio sul numero nella data indicata dall'istante nel formulario né tantomeno nell'intero periodo in cui l'istante lamenta di aver subito la completa interruzione del servizio di telefonia mobile. Dalle evidenze del sistema Lycamobile risulta inoltre che in merito al presunto disservizio subito l'istante ha contattato Lycamobile per la prima volta solo in data 06/10/2022. In tale data l'istante ha infatti fatto pervenire tramite PEC, già allegata dall'istante stesso al fascicolo documentale dell'odierno procedimento, non una richiesta di assistenza ma bensì una richiesta di indennizzo A tale richiesta di indennizzo Lycamobile (come meglio esplicitato nel proseguo) ha replicato in forma scritta e compiutamente in data 04/11/2022, nei tempi indicati dalla propria Carta dei Servizi e nei modi indicati dalla delibera 179/03/CSP. A controprova di quanto affermato si produce: 1) Storico dei consumi associati al numero XXX per il periodo compreso tra 08/09/2022 e 22/09/2022 [Allegato 1] Da cui si evince che l'utenza n. XXX è sempre stata attiva sulla rete Lycamobile e funzionante durante l'intero arco temporale indicato dall'istante come quello in cui la linea telefonica mobile oggetto del presente procedimento è stata soggetta a "un isolamento continuato" e per il quale viene richiesto addirittura un indennizzo. Dalla disamina del traffico telefonico in uscita risulta infatti che nel periodo 08-20 Settembre 2022 sono state inviate con cadenza pressoché giornaliera

almeno 40 chiamate dal numero con una durata effettiva di comunicazione superiore alle 2h e 20 minuti. L'accesso al servizio dati nel periodo 08-20 Settembre 2022 risulta essere avvenuto in maniera pressocché continua in tutte le giornate dell'arco temporale indicato e il numero di telefono in questione ha generato traffico dati per un ammontare pari a 3.23 GB. La domanda avversaria risulta dunque destituita di fondamento visto che le evidenze documentali mostrano il funzionamento della linea e l'utilizzo continuo del numero durante l'intero periodo in cui l'istante lamenta di aver subito un isolamento continuo e dunque l'utenza avrebbe dovuto risultare inibita in tutte le sue funzionalità. 2) Schermata del sistema Gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) associata al numero XXX periodo 08-22/09/2022 [Allegato 2] Dalle evidenze del sistema gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) si evince come, sia alla data indicata dall'istante come quella in cui in è stato avanzato il presunto reclamo telefonico al Servizio Clienti Lycamobile (16/09/2022) sia nell'intero periodo in cui l'istante dichiara di aver subito un " isolamento continuo della linea", non risulta essere pervenuta alcuna segnalazione di disservizio in merito all'utenza oggetto della presente procedura come non sussiste alcuna richiesta di assistenza o contatto effettuato al Servizio Clienti Lycamobile e riferibile al numero. Giova ricordare che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che " Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i numeri XXX e XXX. Inoltre, il comma 3 di detto articolo stabilisce che" Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata negli applicativi Lycamobile da documenti (ticket) nei quali vengono riportati le segnalazioni di disservizio riferibile ad un numero e gli interventi effettuati dal dipartimento tecnico in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza e al disservizio lamentato, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Parimenti, ad ogni reclamo telefonico Lycamobile assegna un codice identificativo che viene immediatamente comunicato

all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo, e tale codice identificativo viene inviato via SMS al numero in questione. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto. Riscontro al reclamo fatto pervenire in data 06/10/2022 [Allegato 3] e ricevuta consegna PEC di risposta inviata da Lycamobile [Allegato 4] Da cui si evince che in data 04 /11/2022 Lycamobile ha comunicato in forma scritta all'utente reclamante l'esito del suo reclamo, fatto pervenire via PEC in data 06/10/2022, avente oggetto "richiesta indennizzi per isolamento". Nonostante la completa genericità del reclamo presentato a ricezione dello stesso la convenuta si è diligentemente attivata e a seguito delle verifiche effettuate ha risposto fornendo all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile avendo cura di motivare adeguatamente le ragioni per cui l'indennizzo richiesto risultava essere stato negato. Tra l'altro occorre notare che quanto appena formalmente prodotto è stato informalmente ma esplicitamente esposto anche in occasione dell'udienza di conciliazione. Se in quell'occasione poteva attribuirsi all'utente il beneficio del dubbio, nella presente fase di definizione non può farsi altrettanto in quanto è evidente che l'istante si è determinato ad impegnare il Corecom adito e l'operatore convenuto sostenendo circostanze abbondantemente smentite dalla documentazione che la Lycamobile , assumendosi la responsabilità appositamente produce. È pacifico che in questa sede non sono previste sanzioni per tali comportamenti ma preme evidenziare che tale condotta non appare conformata ai principi di buona fede e correttezza contrattuale, sottesi al Regolamento sugli indennizzi di cui l'istante invoca l'applicazione. Infatti la procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie è uno strumento di celere componimento dei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche che ha lo scopo di agevolare una soluzione concordata dei conflitti, al fine di riequilibrare rapporti giuridici ed

economici compromessi. Nel caso di specie non si ritiene che il ricorso alla procedura sia stato funzionale alla riparazione di un disagio patito. Lycamobile si riserva di articolare meglio le proprie difese, anche in ragione di quanto argomentato da controparte e di esibire in udienza e depositare, previa richiesta dell'Autorità, copia di ogni altra documentazione che possa essere utile alla definizione della presente controversia. In particolare, ci si riserva di controdedurre, anche tramite la produzione di idonea documentazione, a quanto eventualmente verrà ulteriormente dedotto da controparte, eccependo, in ogni caso, l'inammissibilità di qualsivoglia precisazione della domanda o richiesta e l'irricevibilità di documenti presentati oltre il deposito dell'istanza. Alla luce di quanto esposto in narrativa e visto l'infondatezza delle domande dell'istante Lycamobile CONCLUDE Perché l'Autorità Voglia: nel merito, rigettare tutte le domande proposte dall'Istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto. ".

L'operatore allega:

1. Storico dei consumi associati al numero XXX per il periodo compreso tra 08/09/2022 e 22/09/2022;
2. Schermata del sistema Gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) associata al numero XXX periodo 08-22/09/2022;
3. PEC di riscontro inviata all'istante da Lycamobile;
4. Prova consegna PEC di riscontro Lycamobile.

3. Le repliche dell'istante

A fronte delle memorie presentate da Lycamobile srl, l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni replicando: "*Non corrisponde al vero quanto asserito dall'operatore telefonico in ordine alla mancata segnalazione del guasto tecnico che ha interessato la zona di XXX) nel periodo compreso dall'8 al 22 settembre 2022 in quanto l'utente ha provveduto prontamente a segnalare il disservizio a mezzo call-center,*

segnalazioni alle quali, almeno inizialmente, non seguiva l'apertura di protocollo da parte dell'operatore che rispondeva "guasto tecnico di zona in fase di risoluzione". A tal proposito nessuna prova deve essere prodotta dall'istante il quale, godendo del principio del favor utentis è tenuto semplicemente a dichiarare la presunta inadempienza del gestore, fino a prova contraria. Prova contraria che, nonostante tutta la documentazione versata in atti dall'operatore, non è stata fornita. Onde confutare ogni dubbio a riguardo è onere di chi scrive evidenziare che, sotto il capitolato 11 della Carta dei servizi LYCA MOBILE, è specificato che i reclami possono essere inviati alla detta società anche tramite il contatto telefonico con il Servizio Assistenza Clienti, sicché l'utente ha correttamente agito nei confronti dell'operatore. 2. A sostegno della propria domanda, per motivi di privacy, questa difesa non può indicare gli estremi delle fattispecie interessate dal medesimo isolamento e per il medesimo periodo, tuttavia può precisare che altri operatori e, segnatamente, HO MOBILE e VODAFONE hanno provveduto, dinanzi alla spettabile autorità ad indennizzare i propri clienti per lo stesso disservizio. 3. Quanto alle prove prodotte dall'operatore appare opportuno precisare che lo storico dei consumi allegato al n. 1 si presenta come un mero foglio word, privo di sottoscrizioni ed autenticazioni, che può facilmente essere riprodotto da chiunque e, pertanto, se ne contesta in questa sede l'autenticità e la conformità, così come si contesta l'autenticità e la conformità dei dati riportati nei presunti tabulati telefonici ai quali non può essere riconosciuto alcun valore probatorio. L'operatore avrebbe dovuto produrre, semmai, un duplicato informatico autenticato delle tabelle estrapolate dal sistema di cui si avvale la società per registrare il traffico di ciascun utente. Per tali motivazioni, considerato che il documento difetta dei requisiti di validità ed autenticità delle produzioni documentali, si contesta l'inutilizzabilità del documento e l'attendibilità dello stesso in quanto di dubbia provenienza. 4. Alla stesso modo è di dubbia provenienza il documento allegato n. 2. A nulla vale che l'operatore call center di Lyca non abbia protocollato i reclami elevati dalla Sig.ra XXX. L'utente, invero, non può rispondere dell'operato non diligente della compagnia telefonica. Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie in riferimento allo scarso spirito conciliativo del gestore

perpetrato finanche in fase GU14, si chiede alla Spettabile Autorità di riconoscere e liquidare, in favore della Sig.ra XXX i seguenti indennizzi:

1. *Totale isolamento n. 14 giorni consecutivi dall'8 al 22 settembre 2022 € 84,00*
2. *Omessa risposta ai reclami per € 300,00;*
3. *Altro per equità;*
4. *Rimborso spese.*".

In data 03/05/2023, oltre il termine di cui all'art. 16, c. 2 del vigente Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie ex Del. n. 358/22/CONS, il gestore inserisce una nota nel fascicolo documentale nella quale contesta: "*In riferimento alle controdeduzioni presentate da parte istante in data 28/04/2023 si evidenzia l'illegittima l'introduzione di elementi ex novo nel procedimento.*

In sede di replica l'istante, cercando di spostare i termini della controversia e ponendo un nuovo tema d'indagine, indica altri gestori mobili e circoscrive il "disservizio" in una località mai precedentemente comunicata e di cui la convenuta non risulta essere stata posta nelle condizioni di esserne a conoscenza. L'allegazione di tali nuovi fatti , in possesso di parte istante al momento della presentazione della domanda, viola il diritto di difesa della convenuta la quale non è stata messa in condizioni di verificare compiutamente quanto affermato e approntare dunque una adeguata difesa.".

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

Nel caso di specie l'istante lamenta la totale interruzione dei servizi fonia e dati collegati all'utenza telefonica mobile n. XXX, dal 08/09/2022 al 22/09/2022, rispetto alla quale dichiara di aver sporto reclami telefonici tramite il servizio clienti del gestore

in data 16/09/2022, 18/09/2022 e 19/09/2022, oltre che tramite pec del 06/10/200 ai fini della richiesta dell'indennizzo spettante. Nella presente sede, l'istante chiede, pertanto, l'indennizzo per il descritto isolamento oltre che per la mancata risposta al reclamo ed il rimborso del canone mensile relativo al periodo del disservizio lamentato.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per il totale isolamento dei servizi fonia e dati collegati all'utenza telefonica mobile n. XXX, si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, l'istante lamenta il malfunzionamento dei servizi dal 08/09/2022 al 22/09/2022 ma dichiara di aver fatto il primo reclamo telefonico solo in data 16/09/2022. Di tale reclamo, tuttavia, come pure di quelli che asserisce di aver fatto tramite call center immediatamente dopo, in data 18/09/2022 e 19/09/2022, non indica i relativi riferimenti identificativi, neanche a seguito dell'apposita richiesta di integrazione documentale promossa a fini istruttori dal Corecom in data 17/02/2022. Al riguardo, l'istante si limita infatti a citare le date di avvenuta richieste di assistenza e la risposta asseritamente ricevuta dal gestore in esito alla prima in occasione della quale Lycamobile avrebbe parlato della presenza di un guasto generalizzato di zona. L'unico reclamo scritto dichiarato e documentato in atti dall'istante, risulta quello inviato tramite pec in data 06/10/2022 nel quale, però, a ripristino ormai avvenuto, l'istante chiedeva il riconoscimento degli '*indennizzi ex lege*" in virtù dell'isolamento dei servizi patito a settembre.

L'operatore, al contrario, nelle proprie memorie difensive dichiara di non aver ricevuto reclami antecedenti quello inviato dall'odierno istante tramite pec il 06/10/2022 e nega di aver ricevuto dallo stesso segnalazioni tramite servizio clienti e di avervi fornito riscontro con l'affermazione: "*guasto tecnico generalizzato*". Lycamobile contesta, pertanto, la genericità dei fatti oggetto di doglianza e dei reclami asseritamente sporti dal 16 al 19/09/2022 dei quali l'istante non indica i relativi codici identificativi, necessari ai fini della tracciabilità degli stessi. Al riguardo il gestore allega in atti evidenza del sistema di Gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile ('ticketing'), associata al numero XXX per il periodo 08-22/09/2022, che mostra

l'assenza di reclami/richieste di assistenza di qualunque sorta ricevuti in ordine al numero oggetto di presente procedimento.

Inoltre, l'operatore dichiara che, dai controlli effettuati, l'utenza n. XXX risulta essere sempre stata attiva e funzionante durante l'arco temporale in cui l'istante lamenta di aver subito l'isolamento dei servizi voce e dati, tanto da depositare in atti lo storico dei consumi voce e dati registrato tra l'8/09/2022 e il 22/09/2022 (pari a circa 40 chiamate in uscita, quanto al traffico voce e a 3.23 GB, quanto al traffico dati).

Infine, il gestore deposita in atti copia della pec di risposta inviata e consegnata in data 04/11/2022 all'istante rispetto alla sua richiesta di indennizzo trasmessa via pec il 06/10/2022, nella quale motivava le ragioni per cui l'indennizzo richiesto non risultava accoglibile nei seguenti termini: "*Gentile Sig.ra XXX, in riferimento alla sua "richiesta di indennizzi per isolamento" fatta pervenire tramite PEC in data 07/10/2022 e alla lettera allegata con oggetto "contestazione isolamento e richiesta indennizzi ex lege" inerenti il numero XXX e in riferimento all'isolamento reiterato e continuo dall'08/09/22 al 22/09/22 con la presente ad informarLa che a ricezione della sua comunicazione abbiamo provveduto ad effettuare le dovute verifiche e non risulta alcuna anomalia sulla numerazione indicata. Nel periodo da Lei indicato (08- 22 settembre 2022) lo storico dei consumi associati al numero XXX mostra un utilizzo continuo. Dall'analisi effettuata risulta che nel periodo sono state effettuate 40 chiamate per un totale di conversazione pari a 2h 23' 31''. Per completezza si informa che le chiamate risultano essere state effettuate con cadenza giornaliera lungo l'intero arco temporale ad eccezione dei giorni 11 e 21 /09/2022 . L'accesso al Servizio GPRS di Lycamobile nel periodo da Lei indicato (08- 22 settembre 2022) risulta essere avvenuto in tutte le giornate indicate e il consumo complessivo risulta essere pari a 3234, 90MB (3.23 GB) Potrà verificare quanto indicato accedendo alla sua area personale il Mio Lycamobile tramite applicazione o nostro sito web www.lycamobile.it Non risultando dunque alcuna evidenza del disservizio da lei lamentato " all'isolamento reiterato e continuo dall'08/09/22 al 22/09/22" per cui Lei richiede un indennizzo e non risultando essere pervenuta nel periodo indicato alcuna segnalazione di disservizio al Servizio Clienti Lycamobile con la presente ad informarLa che nessuna*

compensazione risulta dovuta e dunque non ci risulta possibile dare alcun seguito alla sua richiesta di indennizzo.".

Orbene, relativamente al malfunzionamento lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento della medesima Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell'Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere

della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi.

A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "*Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente*", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "*Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*".

Come già anticipato, dalla disamina degli atti depositati risulta che l'istante abbia dichiarato di avere provveduto a contestare i disservizi lamentati tramite segnalazioni telefoniche effettuate in data 16/09/2022, 18/09/2022 e in data 19/09/2022.

Risulta, parimenti, che la stessa non ha inserito nel fascicolo documentale alcuna documentazione in ordine ai richiesti elementi identificativi delle segnalazioni fatte telefonicamente, limitandosi a dichiarare, nelle repliche alle memorie dell'operatore, che: "*A sostegno della propria domanda, per motivi di privacy, questa difesa non può indicare gli estremi delle fattispecie interessate dal medesimo isolamento e per il medesimo periodo …"* e che: "*A nulla vale che l'operatore call center di Lyca non abbia protocollato i reclami elevati dalla Sig.ra XXX. L'utente, invero, non può rispondere dell'operato non diligente della compagnia telefonica*.", con ciò in sostanza confermando la mancanza dei dati relativi ai protocolli assegnati dal gestore ai reclami fatti tramite call center, ancorchè legando siffatta evenienza all'omissione in tal senso cagionata dallo stesso operatore Lycamobile di volta in volta raggiunto telefonicamente. Inoltre, nelle medesime controdeduzioni, l'istante sostiene che l'allegato relativo al traffico fonia e dati depositato dal gestore a titolo di storico dei consumi non avrebbe valore probatorio in quanto: "*si presenta come un mero foglio word, privo di sottoscrizioni ed autenticazioni, che può facilmente essere riprodotto da chiunque e, pertanto, se ne contesta in questa sede l'autenticità e la conformità, così come si contesta l'autenticità e la conformità dei dati riportati nei presunti tabulati telefonici ai*

quali non può essere riconosciuto alcun valore probatorio. L'operatore avrebbe dovuto produrre, semmai, un duplicato informatico autenticato delle tabelle estrapolate dal sistema di cui si avvale la società per registrare il traffico di ciascun utente.".

Quel che, invece, l'istante non contesta nelle proprie repliche è la pec di risposta ricevuta dal gestore il 04/11/2022 nella quale quest'ultimo già all'epoca forniva i dati inerenti i volumi di traffico voce e dati registrati sull'utenza mobile XXX nel periodo oggetto di osservazione (08/09/2022 - 22/09/2022) e informava l'interessato della consequenziale assenza di requisiti per l'accoglimento della richiesta di indennizzo formulata con pec del 06/10/2022 per l'asserita interruzione dei servizi.

L'istante, nelle sue repliche, contesta infine l'autenticità anche dello screen shot allegato dal gestore relativo al proprio sistema di registrazione delle segnalazioni che mostrerebbe l'assenza di reclami da parte dell'istante dal 08/09/2022 al 22/09/2022, eccependone pertanto l'inutilizzabilità a fini probatori all'interno della presente sede.

Sullo specifico detto ultimo rilievo giova rammentare che l'Autorità ritiene di condividere quanto disposto dal TAR Lazio con sentenza n. 52021/2021 in ordine al valore probatorio delle schermate interne prodotte dagli operatori relativamente alla risoluzione delle controversie inerenti i disservizi telefonici. In proposito, il Giudice Amministrativo, con la sentenza predetta, ha precisato quanto di seguito: "*Il ragionamento seguito dal Co.re.com. non può, tuttavia, ad avviso del Collegio, essere condiviso, non avendo Telecom adeguatamente provato l'impossibilità di adempiere alla richiesta di attivazione della linea telefonica e ADSL formulata dal ricorrente, non potendosi allo scopo reputare sufficiente – come giustamente da quest'ultimo eccepito – la documentazione dalla stessa prodotta nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una "schermata" del proprio sistema gestionale sulla quale è presente la dicitura "rifiuta richiesta rete", dalla stessa apposta*.".

Pur tuttavia, nel caso di specie, come già ribadito, risulta agli atti del fascicolo documentale la nota trasmessa e consegnata via pec all'istante il 04/11/2022 con la quale la società Lycamobile, in risposta alla richiesta di indennizzo e rimborso del 06/10/2022, nel rigettare tale richiesta, ha già in quella circostanza informato l'istante in ordine a tutti i dati relativi ai consumi associati alla numerazione XXX nel periodo

08/09/2022 – 22/09/2022, indicando il numero di chiamate effettuate, il numero degli sms registrati e il consumo complessivo del servizio gprs fornito dal gestore, oltre ad indicare il link attraverso il quale poter verificare quanto dichiarato in merito dal gestore ("*Potrà verificare quanto indicato accedendo alla sua area personale il Mio Lycamobile tramite applicazione o nostro sito web www.lycamobile.it*").

Pertanto, in assenza di prova dell'avvenuto invio delle segnalazioni telefoniche dichiarate dalla parte istante e non utilmente dallo stesso rese identificabili tramite gli appositi codici di segnalazione di riferimento e riscontrata in atti la prova dell'avvenuta comunicazione da parte del gestore alla parte istante già con pec del 04/11/2022 dei dati relativi al traffico dati e voce generat, che conferisce alla documentazione prodotta al riguardo dal gestore unitamente a quella che mostra l'assenza di segnalazioni ricevute prima del 06/10/2022 non la valenza di una mera elencazione di dati *ad hoc* predisposta dallo stesso per sostenere le proprie ragioni nella presente sede, ma l'efficacia probatoria disconosciuta dall'istante, peraltro, solo in sede procedimentale e non anche 'privatamente' nell'immediatezza della ricezione della pec con cui quegli stessi dati gli erano già stati comunicati e resi dallo stesso accertabili tramite l'apposito link di accesso, la richiesta di indennizzo per totale isolamento dell'utenza mobile XXX non risulta accoglibile.

Per le medesime ragioni non risulta accoglibile la richiesta di rimborso del canone mensile.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo si specifica quanto segue.

L'istante ha documentato in atti di avere prodotto reclamo via pec in data 06/10/2022, nel quale richiedeva indennizzi per l'isolamento della sim XXX nel periodo 08/09/2022 – 22/09/2022.

Come già sopra riportato, rispetto a tale documento, Lycamobile Srl ha inserito agli atti la risposta del 04/11/2022 con cui la stessa ha rigettato via pec la richiesta dell'istante, coerentemente alle motivazioni ivi espresse.

Si rammenta al riguardo che in base a quanto disposto dall'art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

Rispetto a tale ipotesi, pertanto, si applica l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, in cui è previsto che: "*L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

La carta dei servizi dell'operatore convenuto Lycamobile, in capo al punto 11 precisa che: "*Lycamobile si impegna a fornire riscontro ai reclami entro il più breve tempo possibile e, in ogni caso, entro 45 giorni solari dalla ricezione. In caso di particolare complessità del reclamo, Lycamobile entro il predetto termine informerà il Cliente circa lo stato di avanzamento delle verifiche e dei tempi previsti per dare una risposta al reclamo*".

Il gestore, pertanto, rispetto al reclamo scritto del 06/10/2022, ha fornito la prova di avere risposto all'istante entro i termini previsti dalla propria Carta dei servizi e ha dimostrato di avere fornito all'istante le motivazioni del rigetto alla richiesta di indennizzo proposta dalla stessa mediante la comunicazione dei dati del traffico generato dalla utenza e la messa a disposizione degli stessi nella area personale del cliente o sul proprio sito web.

Da ciò consegue che l'istante non ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per omessa/ritardata risposta del reclamo.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

Il Co.re.com Abruzzo rigetta integralmente l'istanza prodotta dalla Sig.ra XXX, per il tramite dell'Avv. XXX, nei confronti dell'operatore Lycamobile Srl nei termini sopra evidenziati.

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 sui siti web dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

L'Aquila 31 luglio 2023

f.to IL PRESIDENTE
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.