

DELIBERA N.32

XXXXX XXXXX / LYCAMOBILE SRL

(GU14/587714/2023)

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 sottoscritta 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 XXXXX XXXXX del 16/02/2023 acquisita con protocollo n. 0044419 del 16/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXXXX, 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 14.9.2022 l'operatore rispondeva guasto tecnico generalizzato della zona. Hanno fatto seguito altra richiesta di assistenza del 19.9.2022 con apertura di protocollo n. 92437009 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
XXXXX/XXXXX;

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
- Copia sms del gestore di comunicazione del n. attribuito alla richiesta di assistenza ricevuta (n. 92437009)

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 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), l'istante afferma di aver contatto il Servizio Clienti Lycamobile in data 14/09/2022 e avanzato alla stessa data un reclamo di cui lamenta non aver ricevuto risposta, ma non allega agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad un eventuale reclamo telefonico o scritto avanzato in tale data. L'istante poi avanza richiesta di rimborso del 'canone mensile' senza alcuna ulteriore specifica, ad esempio, di quale sarebbe il canone mensile della sua SIM prepagata Lycamobile e non producendo alcuna documentazione che permetta di verificare eventuali segnalazioni fatte per iscritto al gestore per lamentare i costi del 'canone' mensile per cui si chiede un rimborso. E' bene rammentare che è compito dell'istante assolvere l'onere probatorio sullo stesso incombente e contestualizzare le richieste avanzate, pena l'inammissibilità delle stesse non solo per mancanza degli elementi essenziali, ma soprattutto per la lesione del diritto di difesa, non potendo l'operatore, chiamato in causa, poter focalizzare la propria difesa su un evento definito. Nel caso di specie tale onere non è stato assolto mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato. Nel merito del disservizio lamentato*

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 (XXXXX) ha subito un isolamento continuato e risulta dunque essere stata in condizione di non funzionare per tutto il periodo temporale compreso tra l'08/09/2022 e il 22/09/2022. All'atto della ricezione della presente istanza la convenuta ha avviato le opportune verifiche, all'esito delle quali è emerso che 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. Da quello che consta all'operatore l'utenza n. XXXXX è sempre stata attiva e funzionante durante l'intero arco temporale il cui l'istante lamenta di aver subito l'"isolamento" o il malfunzionamento della linea telefonica mobile con tariffa internet 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 infatti riscontrata nell'erogazione dei servizi sul numero nel periodo che intercorre tra l'08 e il 22 settembre 2022. A tal proposito Lycamobile produce lo Storico dei consumi associati al numero XXXXX per il periodo compreso tra 08/09/2022 e 22/09/2022 [Allegato 1] Dal traffico telefonico in uscita del numero si evince che l'utenza n. XXXXX 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, dall'utenza in questione, sono state inviate complessivamente più di 60 chiamate. Le chiamate, effettuate alle più diverse ore del giorno e in ciascuna delle giornate comprese nell'arco temporale indicato dall'istante, risultano aver totalizzato una durata di conversazione effettiva (traffico voce) pari all'incirca a 67 minuti. Dalla disamina del traffico dati (GPRS) risulta che nel periodo 08-20 Settembre 2022 il numero di telefono in questione ha avuto accesso al servizio GPRS offerto da Lycamobile in tutte le giornate dell'arco temporale indicato e ha generato traffico dati

per un ammontare pari 8217, 90MB (8.22 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. Nel merito della mancata risposta al reclamo: Contrariamente a quanto affermato da parte istante, dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso a Lycamobile e nel sistema gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) non risulta essere pervenuta, in data 14/09/2022 alcuna segnalazione/reclamo/richiesta di indennizzo in merito al numero oggetto della presente procedura. Giova ricordare che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 3 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 o richiesta di indennizzo avanzato in data 14/09/2022. Senza volontà alcuna di sanare le omissioni dell'istante, occorre rilevare che dalle evidenze del sistema gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) risulta che in data 19/09/2022 alle ore 17:51:05 l'istante ha contattato il Servizio Clienti Lycamobile al numero 40322 direttamente dall'utenza oggetto della presente procedura (v.pag. 8 riga 19 -Allegato 1 "Storico dei consumi"). Alle ore 18:01:17 il Servizio Clienti apre la segnalazione Ticket ID : 92437009 e comunica al chiamante il numero identificativo per la tracciabilità così come da previsione del comma 3 l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP, e

ad ogni buon conto Lycamobile provvede ad inviare sul numero SMS informativo contenete l'identificativo della segnalazione. A ricezione della segnalazione la convenuta si è diligentemente attivata per adempiere esattamente ai propri obblighi contrattuali e ha immediatamente iniziato le verifiche del caso. Alle 20:53:03 del 19/09/2022 il dipartimento tecnico di Lycamobile, dopo aver effettuato le dovute verifiche, chiude la segnalazione con la motivazione “ Root cause: Temporary Issue [no network issue observed] - There were no fluctuation from our end network is stable in location, customer is latched with network. We made a a test call which is connecting fine. No issue observed from our end. Kindly ask the customer to check now if still issue persist kindly revert us with full location details” (Traduzione: Causa del problema: Problema temporaneo, [nessun problema di rete osservato] - Non ci sono state fluttuazioni dalla nostra rete e la rete è stabile nella località, il cliente risulta essere “allacciato” alla rete. Abbiamo effettuato una chiamata di prova che si è connessa correttamente. Nessun problema osservato dalla nostra parte. Si prega di chiedere al cliente di verificare se il problema persiste, gentilmente fornire ripristinarci dettagli completi sulla località) e comunica all'utente la chiusura della segnalazione via SMS informativo sul numero. Tra l'altro occorre osservare che la segnalazione risulta risolta anche solo per facta concludentia visto che l'istante nel periodo successivo alla segnalazione ha effettuato chiamate e avuto accesso al servizio dati GPRS offerto da Lycamobile. Nell'evidenziare che nella giornata del 19/09/2022 l'utenza telefonica XXXXX ha effettuato 24 chiamate con un totale effettivo di conversazione pari a 16':33” e effettuato accesso al servizio dati GPRS per un ammontare pari a 36.87 MB è dunque chiaro che la segnalazione effettuata nel pomeriggio di quella data dall'utente al Servizio Clienti riguardava, a tutto voler concedere, un problema di natura temporanea direttamente connesso alla ricezione del segnale e alla copertura di rete e non a un “malfunzionamento” o disservizio imputabili a responsabilità dell'operatore. Nel caso di specie, trattandosi di una utenza mobile, per comprendere la differenza tra le problematiche di copertura rete e i disservizi di altro genere occorre innanzitutto fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella

quasi totalità del territorio nazionale fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi . Come noto la copertura territoriale può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile 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 credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. L'efficienza del servizio che permette la "connessione in mobilità", è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire la qualità del segnale in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità. Ne consegue che, alla luce di quanto precede, trattandosi eventualmente di una problematica temporanea legata alla ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio nessuna responsabilità può essere imputata a Lycamobile. Come già chiarito dall'AGCOM nei casi di 'cattiva ricezione del segnale' non sussistono infatti i presupposti per la liquidazione di indennizzi e/o rimborsi (delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR) Non sono presenti altre segnalazioni avanzate dall'istante in data successiva al 19/09/2022 e fino al 22/09/2022 (data quest'ultima che per stessa ammissione dell'istante l'eventuale "disservizio" presente sul numero risulta risolto). Solo in data 06/10/2022, l'istante contatta nuovamente Lycamobile in merito al presunto disservizio subito dal numero. In tale data l'istante si premura di fare 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 ha fornito all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile replicando 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 tal proposito si allega alla presente memoria copia del Riscontro al Reclamo inviato via

PEC da Lycamobile in data 04/11/2022 [Allegato 2] e ricevuta avvenuta consegna [Allegato 3]. 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 XXXXXX/XXXXX per il periodo compreso tra 08/09/2022 e 22/09/2022;
2. PEC di riscontro inviata all'istante da Lycamobile il 04/11/2022;
3. 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 xxxxxx (AQ) nel periodo compreso dall'8 al 22 settembre 2022 in quanto l'utente ha provveduto prontamente a segnalare il disservizio a mezzo call-center in data 14.9.2022, segnalazione alla quale l'operatore rispondeva che si trattava di guasto tecnico di zona in fase di risoluzione, come già indicato nel formulario. A tal proposito nessuna prova deve essere prodotta dall'istante il quale gode del principio del favor utentis l'utente ed in quanto tale 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 , i reclami possono essere inviati a Lycamobile anche tramite il contatto telefonico al 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 rispettabile 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 1 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 il reclamo elevato in data 14.9.2022 dalla Sig.ra XXXXX. 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 XXXXX DI XXXXX 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 24/04/2023 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. XXXXX/XXXXX, 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 14/09/2022 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. XXXXX/XXXXX, si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, come premesso, 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 14/09/2022. Di tale reclamo, tuttavia, non dichiara il relativo riferimento identificativo, ma si limita a citare la data di asserita effettuazione dello stesso e il contenuto della risposta ricevuta dal gestore che in quella prima in occasione lo avrebbe informato della presenza di un guasto generalizzato di zona.

Parte istante, inoltre, indica un secondo reclamo che dichiara di aver fatto telefonicamente il 19/09/2022, contraddistinto da n. prot. 92437009, rispetto al quale deposita copia dell'sms con cui il gestore avrebbe indicato lui il detto codice numerico.

In atti, l'istante deposita altresì copia della pec inviata al gestore in data 06/10/2022 al fine di richiedere il riconoscimento degli *'indennizzi ex lege'* in virtù dell'isolamento dei servizi patito a settembre.

L'operatore, dal canto suo, nelle proprie memorie difensive dichiara di non aver ricevuto reclami antecedenti quello eseguito dall'istante tramite call center in data 19/09/2022 alle ore 17:51:05 (*"direttamente dall'utenza oggetto della presente procedura"*). Al riguardo il gestore dichiara di aver aperto la corrispondente segnalazione Ticket ID: 92437009 alle ore 18:01:17 e di aver comunicato al chiamante tale numero identificativo. Secondo il gestore, inoltre, alle 20:53:03 del 19/09/2022 il dipartimento tecnico di Lycamobile, dopo aver effettuato le dovute verifiche, chiude la segnalazione con la motivazione: *"Causa del problema: Problema temporaneo, [nessun problema di rete osservato] - Non ci sono state fluttuazioni dalla nostra rete e la rete è stabile nella località, il cliente risulta essere "allacciato" alla rete. Abbiamo effettuato una chiamata di prova che si è connessa correttamente. Nessun problema osservato dalla nostra parte"* e comunica all'utente la chiusura della segnalazione tramite SMS informativo del quale, tuttavia, non deposita in atti relativa evidenza. Inoltre, nei propri scritti difensivi il gestore sottolinea come, in base al tracciato del traffico voce e dati, risulti che nella stessa giornata del 19/09/2022 l'istante abbia effettuato ben 24 chiamate, compresa la stessa fatta al servizio clienti, e avuto accesso al servizio dati GPRS offerto da Lycamobile per un ammontare pari a 36.87 MB. Da tutto quanto fin qui descritto, l'operatore deduce ulteriormente la natura meramente temporanea del problema segnalato nel pomeriggio dalla Sig.ra XXXXX.

In tema di reclami tramite call center nel periodo oggetto di attenzione, il gestore conclude di non averne ricevuti altri successivamente a quello del 19/09/2022, mentre, quanto a quello ricevuto via pec il 06/10/2022 inviato dall'istante al fine della liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio di cui alla segnalazione del 19/09/2022, il gestore deposita in atti copia della pec di risposta inviata e consegnata in

data 04/11/2022 all'istante, nella quale motivava le ragioni per cui l'indennizzo richiesto non risultava accoglibile nei seguenti termini sostanziali: *“La richiesta di assistenza 92437009 aperta in data 19/09/2022 per “instabilità del network” risulta essere stata risolta nella stessa giornata in quanto il dipartimento tecnico ha effettuato i dovuti controlli e confermato il regolare funzionamento della SIM e non è stato riscontrato nessun disservizio nella località da Lei indicata. In ogni caso talvolta ci teniamo ad informare che Lycamobile è un operatore virtuale che usa le infrastrutture dell'operatore partner (Vodafone) al fine di offrire i servizi alla propria clientela. Per quanto l'operatore partner garantisce la stessa qualità del servizio offerto alla propria clientela talvolta, a causa della natura stessa della rete mobile, è possibile che vi siano delle zone in cui a momenti, il servizio possa essere meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi - come ad esempio uso indoor . Qualora si dovesse avere una cattiva ricezione del segnale in alcune zone o aree da Lei più frequentate la informiamo della possibilità di recedere dal suo contratto con Lycamobile e senza alcun costo effettuare un port out verso un Operatore che le possa offrire una migliore ricezione nelle aree da Lei più frequentate. Dall'analisi effettuata risulta sullo storico dei consumi associati al numero XXXXX XXXXX si evince che nel periodo da Lei indicato (08- 22 settembre 2022) sono state effettuate 67 chiamate per un totale di conversazione pari a 1h 07'18 ' e un accesso al Servizio GPRS di Lycamobile pari a 8217, 90MB (8.22 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 “isolamento dall' 08/09/22 al 22/09/22” per cui Lei richiede un indennizzo con la presente ad informarLa che nessuna compensazione risulta dovuta e non ci risulta dunque 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 aver provveduto a contestare i disservizi lamentati tramite segnalazioni telefoniche effettuate in data 14/09/2022 e 19/09/2022. Di esse, solo la seconda risulta dimostrata in atti in base al n. di protocollo identificativo per cui la prima non assume a valore probatorio utile ai fini dell'eventuale riconoscimento dell'indennizzo richiesto dall'istante. In proposito, nelle repliche alle memorie dell'operatore, parte istante dichiara: *“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 XXXXX. L'utente, invero, non può rispondere dell'operato non diligente della compagnia telefonica con ciò in sostanza ulteriormente confermando la mancanza del dato relativo al protocollo assegnato dal gestore al reclamo asseritamente fatto il 14/09/2022, ancorchè spostando l'attenzione verso una ritenuta omissione in tal senso cagionata dallo stesso gestore e non propria. Inoltre, nelle medesime controdeduzioni, l'istante contesta l'autenticità dell'allegato relativo al traffico fonia e dati depositato dal gestore a titolo di storico dei consumi.*

Sullo tale specifico ultimo aspetto, 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, 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 XXXXX/XXXXX nel periodo 08/09/2022 – 22/09/2022, indicando il numero di chiamate effettuate 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 della segnalazione telefonica dichiarata dalla parte istante e non dimostrata quanto a quella asseritamente effettuata il 14/09/2022, ai fini invocati dall’odierno istante, assurge a utile parametro di riferimento solo quella del 19/09/2022, prot. n. 92437009, rispetto al cui esito il gestore non ha provveduto in concreto a depositare in atti la comunicazione di avvenuto ripristino che dichiara di aver fornito via sms all’istante, lasciando perciò inconfutata la tesi dell’istante di risoluzione del problema in data 22/02/2022.

Tuttavia, nel caso di specie, trattandosi di un’utenza mobile, secondo la consolidata giurisprudenza Agcom occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell’utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, quindi, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, invero, per la telefonia mobile 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. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale e non di un malfunzionamento del servizio, nella fattispecie in esame, come già chiarito dall'Agcom (cfr delibera 163/16/CIR, delibera 65/16/CIR), nessun indennizzo potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede.

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 XXXXX/XXXXX 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 XXXXX XXXXX, per il tramite dell’Avv. XXXXX, nei confronti dell’operatore Lycamobile Srl per le ragioni sopra evidenziate.

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.