

DELIBERA N.33

XXXXXXXX XXXXXXXX / LYCAMOBILE SRL

(GU14/587715/2023)

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 XXXXXXXX XXXXXXXX del 16/02/2023 acquisita con protocollo n. 0044422 del 16/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Avv. XXXXXXX, contesta quanto di seguito:
“L'istante ha subito un isolamento continuato e reiterato della linea telefonica mobile dall'8/9/2022 al 22/9/2022. Alla prima segnalazione call center l'operatore rispondeva guasto tecnico generalizzato nella zona. La presente istanza è congiunta e contestuale ad altre depositate e depositande tutte aventi ad oggetto lo stesso guasto, non solo verso l'operatore LYCAMOBILE, ma anche verso altri operatori, trattandosi di guasto tecnico che ha interessato per il medesimo periodo diverse utenze. Senza riscontro è stata la richiesta di indennizzi e rimborsi.”.

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

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 per iscritto al gestore anche sole lamentare il disservizio o i costi del canone mensile per cui si chiede un rimborso. 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 multis 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 a descrizione dei fatti fornita dall'istante non solo è totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, ma anche estremamente generica e non circostanziata con conseguente lesione del diritto di difesa dell'esponente società che è impossibilitata a replicare adeguatamente alle avverse pretese. L'istante afferma infatti che l'utenza XXXXXXXX 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, Lycamobile o di altro operatore, "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 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, 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. 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 (XXXXXXX) 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. XXXXXXXX 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 o ticket tecnici aperti dall'istante ed 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 che l'unica segnalazione/reclamo inerente il numero è stato fatto pervenire a Lycamobile solo in data 06/10/2022 tramite PEC, già allegata dall'istante al fascicolo documentale dell'odierno procedimento. Alla comunicazione fatta pervenire da indirizzo PEC non riconducibile all'istante e carente del necessario documento di identità , essenziale tra l'altro a verificare il diritto di accesso alle informazioni della SIM, Lycamobile ha dato risposta tramite PEC in data 04/11/2022. Nei tempi previsti dalla propria Carta dei Servizi Lycamobile ha dunque dato riscontro e risposto compiutamente alla richiesta di indennizzi fatta pervenire dall'istante o dal suo rappresentante. A controprova di quanto affermato si produce: 1) Storico dei consumi associati al numero XXXXXXXX per il periodo compreso tra 08/09/2022 e 22/09/2022 [Allegato 1] Da cui si evince che l'utenza n. XXXXXXXX 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 il numero di telefono in questione ha generato traffico voce. L'accesso al servizio dati GPRS offerto da Lycamobile risulta essere avvenuto anch'esso in maniera continua e con cadenza pressoché giornaliera arrivando a generare un consumo complessivo del

traffico dati che ammonta a 9404.89 MB (9.184 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. Schermata del sistema Gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) associata al numero XXXXXXXX per il periodo compreso tra 08/09/2022 e 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 è stato avanzato il presunto reclamo telefonico al Servizio Clienti Lycamobile (10/09/2022) 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 XXXXX e XXXX. 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 2) Riscontro al reclamo fatto pervenire in data 06/10/2022 [Allegato 3] e ricevuta consegna PEC Lycamobile [Allegato 4] Da cui si evince che in data 04/11/2022 Lycamobile ha replicato alla "richiesta indennizzi per isolamento " fatta pervenire in data 06/10/2022 e ha comunicato in forma scritta al mittente l'esito del reclamo avanzato. Innanzitutto occorre evidenziare che il reclamo del 06/10/2022 è stato fatto pervenire da indirizzo PEC non riconducibile all'istante e carente della copia del documento di identità dell'intestatario della SIM, necessario tra l'altro a verificare il diritto di accesso alle informazioni della SIM. Il mancato rispetto delle formalità indispensabili per garantire l'autenticità e la paternità del reclamo in esame, rendono lo stesso tamquam non esset e per questo non suscettibile di essere preso in considerazione ai fini di qualunque indennizzo ex adverso richiesto. In ogni caso, a ricezione della comunicazione la convenuta si è diligentemente attivata per adempiere esattamente ai propri obblighi e ha immediatamente iniziato le verifiche del caso comunicando come già detto l'esito del reclamo in forma scritta e nei tempi e modi previsti. Nella replica all'utente reclamante Lycamobile ha inoltre fatto presente la causa ostativa per cui informazioni più in dettaglio sull'utilizzo del numero non potevano essere fornite in quella sede e inviato l'utente a fare pervenire una nuova comunicazione, completa del necessario documento d'identità, qualora fosse stato in bisogno di maggiori informazioni in merito al diniego dell'indennizzo richiesto. 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. (Tantopiù nei casi come quello in discussione in cui l'istante sin dalla data del 20/09/2022 , e dunque ben prima della risoluzione del paventato disservizio e prima ancora che un eventuale reclamo fosse stato inoltrato a Lycamobile ha firmato mandato di rappresentanza per la procedura in Conciliaweb all'odierno delegato al fine di ricevere un indennizzo. { cfr allegato 2 'Mandato delega' inserito nel presente fascicolo documentale dall'istante in data 16/02/2023 18:14 }) 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 XXXXXXXX per il periodo compreso tra il 08/09/2022 e il 22/09/2022;

2. Schermata del sistema Gestione Segnalazioni e Contatti al Servizio Clienti Lycamobile (ticketing) associata al numero XXXXXXXX, 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 xxxxxxxx (AQ) nel periodo compreso dall'8 al 22 settembre 2022 in quanto l'utente XXXXXXXX XXXXXXXX ha provveduto prontamente a segnalare il disservizio a mezzo call-center in data 10.9.2022, 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 I 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 9.9.2022 dal Sig. XXXXXX. 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 GUI4, si chiede alla Spettabile Autorità di riconoscere e liquidare, in favore del Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX 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 convenuto 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”.

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 dell'utenza telefonica mobile n. XXX/XXX, dal 08/09/2022 al 22/09/2022, e dichiara di aver sporto reclamo telefonico in proposito tramite il servizio clienti del gestore in data 10/09/2022, oltre a depositare copia della richiesta di indennizzo rivolta tramite pec al gestore il 06/10/200. 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/XXXX, si specifica quanto segue.

Nel caso di specie, l'istante lamenta il malfunzionamento dei servizi dal 08/09/2022 al 22/09/2022 e dichiara di aver fatto un unico reclamo telefonico in data 10/09/2022. Di tale reclamo, tuttavia, non indica il relativo riferimento identificativo. Al riguardo, l'istante si limita infatti a citare, appunto, la data di avvenuta richiesta telefonica di assistenza e la risposta asseritamente ricevuta dal gestore, in occasione della quale Lycamobile avrebbe parlato della presenza di un guasto generalizzato di zona. L'unico reclamo scritto che l'istante deposita in atti, risulta quello inviato al gestore tramite pec in data 06/10/2022 per chiedere 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, pertanto, di aver ricevuto dallo stesso segnalazioni tramite servizio clienti.

Lycamobile contesta nei propri atti difensivi la genericità tanto dei fatti oggetto di doglianza quanto del reclamo asseritamente sporto il 10/09/2022, non avendone l'istante indicato il relativo codice identificativo e non rinvenendone comunque traccia all'interno del proprio sistema di ticketing di cui deposita in atti la corrispondente evidenza rispetto per il periodo dal 09/09/2022 al 22/09/2022.

Inoltre, l'operatore dichiara che dai controlli effettuati l'utenza n. XXX/XXXXXXXX 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 il 08/09/2022 e il 22/09/2022 rispetto all'utenza mobile in commento.

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, consistenti nella non corrispondenza dell'indirizzo di invio della comunicazione (proveniente da [XXXXXX](#)) al numero di telefono oggetto di nota e nella mancanza della copia del documento di identità riferito al Sig. XXXXXXXX. Nella medesima risposta il gestore informava l'istante della possibilità di ottenere maggiori informazioni in merito al diniego dell'erogazione dell'indennizzo richiesto e/o alla funzionalità del numero nel periodo indicato, inviando *“una nuova comunicazione sottoscritta con copia completa del suo documento di identità ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679”*.

Non risulta in atti, tuttavia, vi sia stata una successiva domanda in tal senso promossa dall'istante via pec, con gli accorgimenti indicati dal gestore.

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 segnalazione telefonica effettuata in data 10/09/2022 ma non abbia altresì provveduto ad indicarne gli estremi identificativi in termini di protocollo assegnato dal gestore. Nelle repliche alle memorie dell'operatore, l'istante si limita a ribadire di aver segnalato il disservizio tramite call center in data 10/09/2022 e di aver saputo dal gestore che si trattava di un guasto tecnico di zona in fase di risoluzione, ed aggiunge: *“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 il reclamo elevato in data 09/09/2022 dal Sig. xxxxx. L'utente, invero, non può rispondere dell'operato non diligente della compagnia telefonica.”*. Prescindendo dalla presenza nella detta ultima dichiarazione di un evidente errore materiale di trascrizione in termini di refuso rispetto ad altro procedimento di definizione, anche a non volerne tener conto immaginando la reale sottesa volontà difensiva dell'odierno istante, atta a riferirsi, in sostanza, alla mancanza del numero di protocollo del reclamo del 10/10/2022 in virtù di una mancanza di indicazione in tal senso dipesa dallo stesso operatore, simile affermazione conferma ex se la mancanza del dato relativo al protocollo assegnato dal gestore al reclamo asseritamente fatto il 10/09/2022, ancorchè spostando l'attenzione verso una ritenuta omissione in tal senso cagionata dallo stesso gestore e non dall'istante. Inoltre, nelle medesime controdeduzioni, l'istante contesta l'autenticità degli allegati depositati dal gestore quanto al traffico voce e dati registrato e quanto dalla verifica sul sistema di registrazione di ticketing rilevato.

L'istante, inoltre, nell'atto introduttivo del presente procedimento dichiara di non aver ottenuto riscontro alla richiesta di indennizzi formulata al gestore con pec del 06/10/2022. In atti, tuttavia, il gestore deposita invece copia del riscontro fornito a

quella pec con propria del 04/10/2022 attraverso la quale informava l'istante di aver provveduto ad effettuare le dovute verifiche e di non aver riscontrato elementi che potessero consentire l'accoglimento della richiesta di indennizzo anche tenuto conto della descritta carenza di elementi formali.

Nel caso di specie, alla luce di tutto quanto sin qui esposto, non risultando in concreto dimostrato dall'istante l'effettivo invio della segnalazione dichiaratamente effettuata il 10/09/2022 e, per l'effetto, non risultando dimostrata la corrispondente responsabilità del gestore in ordine all'asserito mancato ripristino dell'utenza mobile XXX/XXXXXXXX prima del 22/09/2022, la richiesta di indennizzo per l'isolamento del servizio dal 08/09/2022 al 22/09/2022 e la richiesta di rimborso del canone mensile per il medesimo periodo non possono essere ritenute accoglibili.

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/XXXXXXXX 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 lo stesso ha rigettato via pec la richiesta dell'istante, coerentemente alle motivazioni ivi espresse.

La carta dei servizi dell'operatore convenuto, 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”*.

Nel caso di specie il gestore, rispetto al reclamo scritto del 06/10/2022, ha fornito la prova di aver risposto all'istante entro i termini previsti dalla propria Carta dei servizi e di aver fornito allo stesso le motivazioni del rigetto della richiesta di indennizzo formulata.

Per tutto quanto sin qui esposto, la richiesta di indennizzo per omessa/ritardata risposta del reclamo non risulta fondata.

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

DELIBERA

Il Co.re.com Abruzzo rigetta integralmente l'istanza prodotta dal Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX, per il tramite dell'Avv. XXXXXXXX, 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.