



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/172161/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA --- --- - Lxxx Srl**

### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente --- ---, del 10/09/2019 acquisita con protocollo n. 0382518 del 10/09/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente ha lamentato: “Richiesta di cessazione del servizio e restituzione del credito residuo di una Sim prepagata Lycamobile. 8/4/2019 - Inviato il modulo, scaricato dal loro sito, compilato e allegato di documenti in data 8/4/2019 all’indirizzo "doc@lycamobile.it" come scritto nel loro stesso modulo. 7/5/2019 - Dopo un mese non avendo ricevuto alcuna risposta chiamo il call center per delucidazioni e mi riferiscono che l’indirizzo è errato e mi invitano a inviare il tutto a "cs@lycamobile.it" operazione che eseguo nella medesima data. 16/7/2019 - Continuo a non ricevere risposte da parte di Lycamobile quindi come scritto

anche nel loro sito in basso nella sezione "Contattaci": <<Se hai già contattato il nostro Servizio Clienti ma non hai ancora ottenuto una risposta soddisfacente, ti preghiamo di inviare una email a [complaints@lycamobile.it](mailto:complaints@lycamobile.it) Assicurati di allegare la tua email iniziale e ogni altra comunicazione precedentemente inviata o ogni risposta ricevuta.>> Invio una terza email a questo indirizzo allegando tutte le precedenti mail inviate. 24/7/2019 - Continuo a non avere risposte." Su quanto assunto ha chiesto: "Disattivazione della SIM - Rimborso del credito residuo che al 24/07/2019 ammonta a €534.98 - Indennizzo per mancata risposta di oltre 45gg pari a €6,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo come illustrato nella "carta dei servizi lycamobile".

Il gestore si è costituito sostenendo, tra l'altro, che, vista l'entità della cifra, la questione richiedeva approfondimenti più dettagliati.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude che il Corecom possa imporre un facere al gestore. La richiesta di "disattivazione della sim", così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. La richiesta, pertanto, non può essere accolta. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente può essere accolta in parte. In data 18/11/2019 l'operatore ha prodotto, all'interno del procedimento, copia del bonifico effettuato a favore dell'istante in data 13.11.2019 per l'intera cifra richiesta con la presente istanza. In conseguenza di quanto sopra, si dichiara accertata la cessazione della materia del contendere sulla richiesta di restituzione del credito residuo. Tuttavia l'istante richiede con l'istanza anche l'indennizzo per la mancata risposta ai molteplici reclami, in atti, inviati al gestore e per i quali si è avuta risposta, per fatti concludenti, con ritardo, solo con il bonifico del 13.11.2019. La difesa del gestore sul punto, difatti, è priva di fondamento. Il diritto dell'utente ad avere un'interlocuzione con il gestore non dipende dal sotteso disservizio o dall'assenza di termine per la restituzione del credito richiesto. Rileva, difatti, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Spetta, pertanto, all'utente l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 16.7.2019 (quello precedente risultava inviato ad indirizzo errato) e fino alla data del 13.11.2019, già detratti i 45 gg utili alla risposta, data in cui il gestore ha dato riscontro per fatti concludenti, per 74 gg nella misura di € 185,00 ex art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi.

## DETERMINA

- Lxxx Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 10/09/2019, è tenuta a corrispondere all'istante, entro 60 gg dalla notifica del presente procedimento, la somma di € 185,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Determina, altresì, la cessazione della materia del contendere sulla richiesta di restituzione del credito residuo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Rizzi

f.to