

**DELIBERA N. 31**

**xxx / LYCAMOBILE SRL**

**(GU14/587712/2023)**

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 xxx del 16/02/2023 acquisita con protocollo n. 0044417 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 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 LYCA MOBIL, ma anche verso altri operatori, trattandoci 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 telefonicamente o per iscritto al gestore per 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*

*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 richianda 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 circostanziata 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, Lycamobile o di altro operatore, "ha subito lo stesso guasto tecnico" o anche solo circoscrivere le aree geografiche interessate 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 o ticket tecnici aperti dietro segnalazione dell'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 con allegata incompleta copia 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 xxx per il periodo compreso tra 23/08/2022 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 08-22 Settembre 2022 il numero di telefono ha generato traffico voce e effettuato accesso al servizio dati GPRS offerto da Lycamobile in maniera continua con cadenza pressoché giornaliera. Al fine di prevenire qualunque argomentazione della controparte in merito all’eventuale esiguità dei consumi effettuati dall’utenza nel periodo in contestazione Lycamobile ha provveduto a produrre anche lo Storico dei consumi per il periodo compreso tra il 23/08/2022 e 07/09/2022, dunque per un periodo che si può considerare equipollente nella durata e che precede la data di inizio del paventato disservizio sulla linea, al fine di dimostrare l’uniformità della tipologia di utilizzo dell’utenza e dei consumi nell’intero periodo. 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 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 è stato avanzato il presunto reclamo telefonico al Servizio Clienti Lycamobile (09/09/2022) 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 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 completa del documento di identità dell’intestatario 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 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 in bisogno di maggiori informazioni in merito al diniego. Occorre notare che quanto 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 23/08/2022 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 xxx ha provveduto prontamente a segnalare il disservizio a mezzo call-center in data 9.9.2022, 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 1 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 il reclamo elevato in data 9.9.2022 dal Sig. 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 del Sig. 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 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. xxx, dal 08/09/2022 al 22/09/2022, rispetto alla quale dichiara di aver sporto reclamo telefonico tramite il servizio clienti del gestore in data 09/09/2022, 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, 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 09/09/2022. 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 al quale l’istante non pone espressamente riferimento ma che 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, pertanto, la genericità tanto dei fatti oggetto di doglianza quanto del reclamo asseritamente sporto il 09/09/2022, non avendone l'istante indicato il relativo codice identificativo e non rinvenendo il gestore a sistema nulla di riconducibile a siffatta richiesta. 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 dal 09/09/2022 al 22/09/2022, che mostra l'assenza di reclami/ricieste 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 il 23/08/2022 e il 22/09/2022, cautelativamente esteso dal gestore al detto arco temporale antecedente la data di asserito inizio isolamento: *"Al fine di prevenire qualunque argomentazione della controparte in merito all'eventuale esiguità dei consumi effettuati dall'utenza nel periodo in contestazione"*, che mostra il funzionamento della linea e l'utilizzo continuo del numero durante l'intero periodo oggetto di doglianza.

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 a causa della non corrispondenza dell'indirizzo di invio della comunicazione (proveniente da [xxx@pec.it](mailto:xxx@pec.it)) al numero di telefono oggetto di nota e della incompletezza formale della stessa in quanto carente della copia completa del documento di identità. 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 09/09/2022 ma senza 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 09/09/2022 e di aver saputo dal gestore che si trattava di un guasto tecnico di zona, 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 i reclami elevati dal Sig. xxx. 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 09/09/2022, 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 e lo screen shot del sistema di registrazione di ticketing.

Quel che, invece, l'istante omette di contestare nelle proprie repliche è la pec di risposta ricevuta dal gestore il 04/11/2022 nella quale quest'ultimo già all'epoca lo informava di aver provveduto ad effettuare le dovute verifiche e che nessun indennizzo risultava dovuto in ragione di quanto già descritto relativamente alla carenza di elementi formali in relazione alla pec del 06/10/2022.

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 09/09/2022 in quanto non identificata tramite codice identificativo e, per l'effetto, non risultando dimostrata la corrispondente responsabilità del gestore in ordine all'asserita interruzione dell'utenza mobile xxx nel periodo oggetto di doglianza, 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 risultano 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 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 richiesta a causa della carenza dei previsti elementi formali di ammissibilità della domanda per conto terzi presentata.

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 dal Sig. xxx, per il tramite dell'Avv. xxx, 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.