

DELIBERA N.30/2021

**XXX/ LYCAMOBILE X
(GU14/345846/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 11/03/2021;

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 da ultimo 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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni

delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante “ Proroga 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 e delle relative convenzioni”;

VISTA l’istanza di XXX del 28/10/2020 acquisita con protocollo n. 0448096 del 28/10/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 11/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione convocata per il giorno 16/10/2020, l’utente ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Lycamobile X (di seguito Lycamobile), in data 28/10/2020, lamentando quanto di seguito riportato. Nel mese di giugno 2020, più volte, richiedeva al Servizio Clienti dell’operatore l’accesso e la correzione ai dati personali registrati in fase di attivazione della SIM n.351XXXX181, segnalazioni però rimaste senza seguito. In data 26/06/2020, tramite e-mail, avanzava la

predetta richiesta, confermata tramite mail del 02/07/2020, ma il problema non veniva risolto. In base a tali premesse, richiede un indennizzo per la mancata presa in carico della segnalazione da parte dell'operatore.

L'istante, con replica del 14/12/2020, rileva che l'operatore non ha mai riferito delle quattro precedenti segnalazioni che lui aveva presentato, di cui tre al Servizio Clienti e la quarta, via e-mail, e che non venivano mai prese in carico.

2. La posizione dell'operatore

La società Lycamobile, nella propria memoria difensiva in atti, ha sostenuto la legittimità del proprio operato e domandato il rigetto delle domande avversarie, eccependo l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. Preliminarmente evidenzia che, né a livello contrattuale, né a livello regolamentare, sussiste un termine specifico entro cui l'operatore deve adempiere alla richiesta avanzata dall'istante ed altresì, che né nella Carta dei Servizi né tantomeno nel Regolamento indennizzi, è contemplata una ipotesi di indennizzo per la stessa. Evidenzia, inoltre, che al punto 11 della Carta dei Servizi Lycamobile, accettata in toto dall'istante all'atto dell'attivazione della SIM Lycamobile e disponibile sul sito web Lycamobile al link <https://www.lycamobile.it/it/charter-of-services/> è stabilito che il tempo di evasione dei reclami è fissato in 45 giorni solari dalla ricezione degli stessi. Prosegue specificando che il numero di telefono 351XXXX181, oggetto dell'istanza era stato registrato in data 25/06/2020 e che il giorno successivo all'attivazione della SIM, l'istante contattava il Servizio Clienti Lycamobile, segnalando di non riuscire ad aggiornare i dati di contatto associati al suo profilo (numero civico-indirizzo e-mail e numero di telefono alternativo) tramite l'applicazione MyLycamobile. Il Servizio Clienti Lycamobile risolveva la problematica con esito positivo, in data 20/07/2020 (Web chat Assistenza clienti) e in data 21/07/2020, tramite e-mail, confermava all'istante la risoluzione del problema e la conseguente chiusura della segnalazione. Precisa che, successivamente, l'istante non avanzava altre segnalazioni.

3. Motivazione della decisione

La richiesta non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'utente lamenta che nonostante le diverse richieste avanzate nel mese di giugno 2020 al Servizio Clienti dell'operatore di accesso ai dati personali registrati in fase di attivazione della SIM n. 351XXXX181 per la loro correzione, cui facevano seguito le e-mail del 26/06/2020 e del 02/07/2020, l'operatore non riscontrava i predetti reclami e, dunque, non risolveva la problematica (allega e-mail), ragion per cui chiede un indennizzo per la mancata presa in carico della segnalazione da parte dell'operatore. Nella memoria di replica, l'utente sostiene di avere avanzato quattro precedenti segnalazioni, di cui tre al Servizio Clienti e la quarta, via e-mail, che non venivano mai prese in carico (non versa in atti documentazione e né tantomeno indicazione identificativa n. ticket e nome operatore di segnalazione). Circa l'eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta, poiché non contemplata tra le ipotesi previste dal Regolamento indennizzi, giova rilevare che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, "potranno essere reinterprete, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, nell'ottica di favor utentis" (Corecom E.R. Delibere 63/2017, n. 84/2019, n. 96/2020 e n. 60/2020). Sulla base di tali premesse, l'istanza può essere presa in considerazione, quale richiesta di indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi. La norma di riferimento è l'art. 1218 Cod. civ., secondo cui "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile". In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo quindi, "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Ai sensi del

richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti precisi a supporto della propria pretesa, in forza di quanto previsto dall'art. 2697, comma 1, c.c. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento". L'operatore versa in atti il tabulato della Web chat Servizio Assistenza Clienti del 20/07/2020, dal quale emerge chiaramente che in pari data, la problematica veniva risolta positivamente, atteso che l'utente dichiarava di essere riuscito ad accedere e modificare i dati personali e di non avere ulteriori necessità. Altresì, allega l'e-mail del 21/07/2020, nella quale confermando la risoluzione del problema, considerava chiusa la segnalazione. Dall'istruttoria emerge che il riscontro al reclamo e la soluzione positiva del problema, giungevano ampiamente nei termini e secondo le modalità di cui all'art. 8, comma 4, della Delibera Agcom179/03/CSP nel quale è stabilito che "qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto" (il primo reclamo documentato risale al 26/06/2020 e la problematica è stata risolta in data 20/07/2020). Pertanto, poiché si ritiene adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'operatore, la richiesta come riformulata, non può essere accolta.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. XXX, nei confronti della società Lycamobile X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 11/03/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi