

DELIBERA 482/2022/CRL/UD del 16/12/2022
G. Sxxx / 1MOBILE (COMPAGNIA ITALIA MOBILE SRL)
(GU14/335600/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 modificata 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;

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 di G. Sxxx del 05/10/2020 acquisita con protocollo n. 0409049 del 06/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente Sxxx G., a seguito del verbale di mancato accordo relativo al proc. N. UG/320359/2020, presentava in data 05/10/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società UnoMobile (Compagnia Italia Mobile srl). L'istante dichiarava di essere titolare di utenza privata di telefonia mobile stipulata con Unomobile, con offerta dati illimitata denominata "unlimited giga reward". Riferiva che in data 30.8.2020 l'offerta dati veniva disattivata da Unomobile e senza avviso. Riferiva che i GB dell'offerta non fossero ILLIMITATI, come più volte recitavano le locandine pubblicitarie (uno stralcio allegata) che traevano in inganno il consumatore, ma che venivano bloccati a totale discrezione unilaterale di Unomobile. Inoltre, senza depositare copia del contratto lamentava l'applicazione di condizioni diverse da quelle prospettate/pattuite e che la velocità di navigazione non fosse full speed come dichiarato, ma limitata a 60 mbps. Chiedeva pertanto l'immediata riattivazione della sim col servizio prescelto con giga illimitati e senza limite a 60 megabit per secondo.

2. La posizione dell'operatore

La società Unomobile (Compagnia Italia Mobile Srl) non presentava alcuna memoria.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le motivazioni che seguono. Innanzitutto, è da osservare che l'istanza risulta scarna e priva di documentazione che avrebbe dovuto e potuto essere fornita dall'utente, essendo la stessa nella sua disponibilità, e ciò a supporto e chiarimento della pretesa. L'utente affermava di essere titolare di una utenza con traffico dati illimitati, ma non produceva il contratto o altro documento a sostegno di quanto affermato per verificare le condizioni sottoscritte ed i limiti imposti all'offerta. Produceva solo uno stralcio e neanche intero di una immagine pubblicitaria di una offerta di cui riferiva di essere titolare ma senza che fossero evincibili le condizioni della stessa. Depositava altresì il messaggio ricevuto dall'operatore con cui lo stesso, richiamando quanto riportato anche sul sito internet, informava che la navigazione sulla sim era stata bloccata per uso non



conforme allo standard di utilizzo per uso personale. L'operatore nel messaggio precisava che per "le offerte, opzioni e/o promozioni che prevedono traffico dati incluso illimitato, l'uso del servizio si considera lecito, corretto ed a scopo personale se rispetta i seguenti parametri": - "Volumi di traffico dati non superiori a tre volte rispetto alla media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe; - Volumi di traffico dati non superiore per tre mesi consecutivi al volume del traffico medio mensile di clienti con offerte omogenee o analoghe; - Volumi di traffico dati giornaliero per visualizzare contenuti audiovisivi, utilizzare applicazioni peer-to-peer/file sharing o altre applicazioni che risultino incompatibili con l'uso strettamente personale, non superiore per tre giorni consecutivi al 90% del traffico dati complessivo effettuato in ciascuna giornata." Col predetto messaggio veniva annunciato quindi il blocco dell'offerta per avere superato i suddetti parametri e che invece dovevano essere rispettati per mantenere la promozione in corso. Se è pur vero che le soglie di traffico dati consentito ed indicate dall'operatore e superate le quali l'offerta verrebbe disattivata non sono sicuramente chiare in quanto si parla di rispetto di parametri non ben definiti, è pur vero che nel caso di specie anche l'istanza risulta sfornita di documenti ed in particolare del contratto da cui evincere le condizioni sottoscritte e se fossero stati imposti e fissati determinati limiti di utilizzo per il mantenimento dell'offerta. Viene in soccorso quindi l'ordinario criterio di riparto degli oneri probatori. La domanda priva delle necessarie allegazioni a sostegno non merita accoglimento non avendo l'utente, come si dirà nel seguito, assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione a carico dell'istante ai sensi dell'art. 2697 c.c. che, nel caso di specie, non risulta essere stato da quest'ultimo assolto. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e delle sedi Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Nella fattispecie l'istante non ha assolto tale obbligo. Secondo gli ordinari principi civilistici colui che vanta una pretesa ha comunque l'onere minimo di provare la fonte negoziale del suo diritto (il contratto) e supportare i fatti e le ragioni che stanno alla base dell'inadempimento supposto. Al riguardo si richiama l'orientamento costante dei Comitati, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno della richiesta formulate dall'utente, la domanda risulta generica ed indeterminata e pertanto, come nel caso che ci occupa non può essere accolta. Lo stesso dicasi in merito alle lamentele sull'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite in quanto l'istante come detto non allega il contratto o documentazione ove si evincano elementi a sostegno dell'assunto. Assoluta mancanza

di prove e/o allegazioni anche per quanto riguarda poi le lagnanze in merito alla velocità di navigazione che non fosse full speed come dichiarato, ma limitata a 60 mbps. L'istante non allega alcun documento dal quale risulti l'offerta sottoscritta e non risultano siano stati effettuati ed allegati i test di velocità. Quindi anche la richiesta di immediata riattivazione della sim col servizio prescelto con giga illimitati e senza limite a 60 megabit per secondo non può essere accolta. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del signor Sxxx G. proposta nei confronti di UNOMOBILE Compagnia Italia Mobile srl. Spese di procedura compensate.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini