

DELIBERA n°_126_

**XXXX XXXX / 1MOBILE (COMPAGNIA ITALIA MOBILE SRL)
(GU14/352498/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 30/11/2021;

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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 12/11/2020 acquisita con protocollo n. 0473506 del 12/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia mobile XXXX XXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. "Trovato mi all'estero il traffico dati mi è stato bloccato dopo il primo giorno, ero in Europa, Comunità europea e secondo gli standard Europei avrei dovuto avere circa 7 gigabyte da utilizzare all'estero. Era il 27 di agosto. E nella prima giornata affatto ho consumato i 7 giga. Inoltre nel sito e nella app Uno Mobile manca il consumo dati all'estero, manca il contatore dati estero.... Da me contattati al telefono non mi hanno saputo dare spiegazioni e contattati in email NON mi hanno risposto ad oggi!". L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Avere nella app e nel sito il contatore dati estero; 2) un rimborso forfettario di 500 euro per i danni che ho avuto all'estero per non aver potuto usare il bundle dati per 10 giorni.

2. La posizione dell'operatore

UnoMobile (Compagnia Italia Mobile srl), non ha presenziato l'udienza di conciliazione, né ha proposto difesa alcuna nell'ambito del presente procedimento di definizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare si rileva che l'istanza risulta scarna e priva di documentazione probatoria allegata. E' d'obbligo evidenziare che in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...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".

Ora seppure l'operatore non ha presentato memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento e che quindi le asserzioni di parte istante devono considerarsi incontestate, le stesse devono comunque essere valutate tenuto conto della documentazione a supporto allegata riguardante i fatti posti a fondamento della richiesta. L'istante lamenta di non avere potuto utilizzare il bundle dati all'estero per 10 giorni e seppure dichiara di avere inoltrato mail di reclamo non ne deposita copia. In relazione alla richiesta di cui al punto 1) avere nella app e nel sito il contatore dati estero, la stessa deve dichiararsi inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 353/19/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) un rimborso forfettario di 500 euro per i danni che ho avuto all'estero per non aver potuto usare il bundle dati per 10 giorni, è d'obbligo evidenziare che ove la richiesta sottenda una richiesta di risarcimento danno la stessa è inammissibile, in questa sede, per gli stessi motivi sopra citati, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. Neppure in adozione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 14 - III.1.3 delibera n. 276/13/CONS, interpretando la stessa come richiesta di indennizzo, può essere ammessa, stante l'assenza in atti di un qualunque tipo di supporto documentale idoneo ad una esatta ricostruzione dei fatti ed eventuale individuazione di responsabilità (contratto, documenti di fatturazione, reclami scritti, codici identificativi tracciabili di segnalazioni effettuate). Per quanto sopra argomentato si rigetta integralmente la richiesta dell'istante.

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza della sig. sig. XXXX XXXX nei confronti della società UnoMobile (Compagnia Italia Mobile srl)

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.

Palermo 30/11/2021

IL PRESIDENTE

