

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/595161/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Optima Italia Spa****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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 19/03/2023 acquisita con protocollo n. 0076663 del 19/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L’istante, titolare di utenza mobile XXX con offerta UNLIMITED per clienti consumer, lamenta il blocco della sim, chiede lo sblocco ed il risarcimento per ogni giorno di mancato servizio. Quantifica l’indennizzo richiesto in E. 500,00.

Posizione operatore: Il gestore ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversaria in quanto infondata in fatto e in diritto esponendo che non si ravvisa alcuna responsabilità contrattuale poiché la sospensione è derivata da un uso anomalo del servizio sms in spregio alle condizioni generali di contratto contravvenendo ai principi di correttezza e buona fede per aver utilizzato impropriamente un offerta riservata ai clienti consumer per uso esclusivamente privato

Motivazione del provvedimento: Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante non meritano accoglimento attesa la carenza sotto il profilo sostanziale della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. Ed infatti, a fronte della contestazione per uso anomalo e non da cliente consumer eccepita dal gestore, non ha provato di aver correttamente utilizzato il servizio sms anche se in misura massiva per un certo lasso di tempo. Non è riuscito cioè a dimostrare l’utilizzo corretto ed in buona

fedele della sim non apportando alcuna documentazione atta a scalfire la tesi sostenuta dal gestore secondo cui l'utente avrebbe utilizzato una sim consumer per usi non prettamente privatistici. La richiesta di indennizzo pertanto non può essere accolta in quanto l'istante non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c. a norma del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento" Quanto alla richiesta di sblocco della linea, va rigettata per cessata materia del contendere, essendo la sim migrata ad altro operatore. In considerazione di quanto sopra non si può che propendere per il rigetto totale dell'istanza. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

#### DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 19/03/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Vincenza Vassallo