

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 45 del 4 dicembre 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/688305/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini		X
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Antonio Maria Orlando dell'Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 26/06/2024 acquisita con protocollo n. 0177422 del 26/06/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 27.05.2016 è stato sottoscritto contratto con Wind per telefonica mobile prepagata ricaricabile di € 5.00/mese con tariffa fissa per sempre, non modificabile “ALL-IN plus”, vincolato per 30 mesi con scadenza 27.11.2018, di aver acquistato anche un telefonino e di aver fornito i miei dati bancari. Detta sim veniva usata inizialmente per poco tempo solo per accesso a internet; Wind non avrebbe inviato, nel frattempo, nessuna comunicazione né fatture mensili.

Dopo un controllo sul conto corrente nella metà del 2023, l'utente afferma di aver scoperto che Wind ha continuato a prelevare ogni mese dal conto senza alcuna autorizzazione. Inoltre, l'utente afferma ha aumentato la tariffa unilateralmente in contrasto al contratto che prevedeva tariffa fissa per sempre. Il primo aumento del 59,8% l'ha fatto il 24.7.2017 (dopo soli 14 mesi) ed ha prelevato ogni mese € 7,99. Il secondo aumento del 99,8% in data 22.09.2019 prelevando ogni mese € 9,99. Il terzo aumento del 139,8% in data 23.8.2021 prelevando ogni mese € 11,99.

L'utente espone di essersi recato al negozio Wind di XXXXXXXXXXXX dove era stato fatto il contratto, e di aver compilato e spedito all'operatore un modulo di recesso che non ha avuto risposta; di conseguenza l'utente ha bloccato il prelievo bancario da parte dell'operatore e ha tentato di trasferire in ILIAD l'utenza, senza successo perché la linea risultava bloccata. Tale circostanza sarebbe stata confermata in altro negozio Wind dove sarebbe stato riferito all'utente che se avesse voluto chiudere i rapporti con l'operatore avrebbe dovuto pagare 2 mensilità e chiedere il recesso, cosa avvenuta e a seguito della quale, tuttavia, è pervenuta una ulteriore richiesta di pagamento per € 11,99.

L'istante riporta un calcolo della differenza tra quanto addebitato e quanto previsto dalla tariffa sottoscritta, per € 680,25 e conclude pertanto chiedendo all'operatore il rimborso di tale somma.

2. La posizione dell'operatore

In data 27/5/2016 veniva attivata sui sistemi ex H3G, su richiesta dell'istante, una nuova SIM con richiesta di migrazione da altro operatore della numerazione XXXXXXXXXXXX con piano tariffario ALL IN 400 al costo mensile inizialmente in offerta ad € 5,00, con modalità di pagamento automatica, prescelta in fase di attivazione, bonifico bancario. L'offerta tariffaria prevedeva l'addebito di canoni mensili, tramite modalità di pagamento automatica, ma trattandosi di un'offerta tariffaria prepagata, l'emissione di tali addebiti non prevedeva l'emissione di fatture cartacee ma solo di disposizioni contabili. In data 11/1/2024 la SIM veniva cessata a seguito di richiesta dell'istante. L'operatore eccepisce dapprima l'assoluta genericità e indeterminatezza delle contestazioni avversarie; nello specifico, quanto lamentato in maniera oltremodo sommaria dall'istante nel formulario non risulterebbe neanche suffragato da alcun documento probante. Nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione, in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3, delibera 353/19/CONSI e ss.mm.ii. l'operatore rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante nonché delle prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta. L'istante, difatti, non avrebbe depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, al principio di carattere generale. Con una generica contestazione dei fatti, Wind Tre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso, afferma di veder compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa. Tale lesione sarebbe idonea a determinare l'inammissibilità dell'istanza. Nel merito si richiamano la

Delibera AGCOM n. 300/20/CIR nella quale l'Autorità stabilisce: "La richiesta dell'istante [...] non può trovare accoglimento stante la genericità della richiesta e la mancata indicazione delle voci di costo oggetto di rimborso. L'istante ha dichiarato di avere subito la fatturazione indebita di alcuni servizi, ma agli atti non risulta presente alcun reclamo o segnalazione volto a contestare i predetti addebiti regolarmente corrisposti dalla parte istante." e la delibera Corecom Umbria - n. 16/23: "[...] la domanda non può essere accolta in quanto assolutamente generica: [...]L'istante [...] ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite [...], cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR)." Secondo un principio di carattere generale (disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c.), infatti, il giudice deve decidere iuxta alligata et probata, e quindi, porre a base della decisione unicamente le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti; chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Wind Tre, pertanto, insiste affinché la domanda avversaria venga dichiarata inammissibile e/o improcedibile ai sensi delle norme sopra richiamate. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal piano tariffario nel corso del rapporto contrattuale. In data 27/05/2016, come già descritto nel primo paragrafo della presente Memoria Difensiva, veniva attivata sui sistemi ex H3G, su richiesta dell'istante, una nuova SIM con richiesta di migrazione della numerazione XXXXXXXXX con piano tariffario ALL IN 400 in offerta promozionale iniziale al costo mensile di € 5,00. Tra il 2017 e il 2023 la sim n. XXXXXXXXX è stata oggetto di rimodulazioni tariffarie e repricing dell'offerta commerciale attiva; si riportano nel dettaglio le variazioni avvenute e le relative comunicazioni inviate all'istante: • a luglio 2017: il costo mensile del piano tariffario ALL IN 400 passava al costo previsto di listino di € 7.99 mensili a seguito del termine della promozione inserita all'attivazione della SIM di € 5.00 (vedi costi indicati nel doc. 1 allegato offerta ALL IN 400); • in data 18/07/2019 veniva inviato all'istante il seguente SMS informativo ove veniva comunicato l'aumento ad € 9,99 mensili dell'offerta commerciale a partire dal 20/08/2019, e la possibilità e la modalità di recesso da parte dell'istante; • in data 24/09/2021 veniva inviato da WindTre un SMS informativo per comunicare il trasferimento dai sistemi ex H3G ai sistemi WindTre, trasferimento dettato da motivi di innovazione tecnologica e per garantire un utilizzo più trasparente dei servizi, tale trasferimento non prevedeva nessuna variazione del costo dell'offerta; a conferma dell'avvenuta migrazione sui nuovi sistemi si riporta anche il Print Screen dell'SMS di conferma migrazione inviato in data 06/10/2021; Si precisa che le modifiche unilaterali venivano comunicate al cliente con un ampio preavviso e come previsto dalla vigente normativa, attraverso l'invio di un'apposita e regolare comunicazione. Difatti, come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il gestore ha facoltà di modificare le condizioni contrattuali, a determinate condizioni sancite dalla norma stessa. Inoltre, come anche specificato nel testo dell'SMS, in considerazione della presente proposta di modifica delle condizioni contrattuali, l'istante può esercitare il diritto di recesso, senza penali né costi di disattivazione, comunicando tale volontà con Racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti, negozi WINDTRE o cambio operatore! In tema di repricing delle offerte commerciali prescelte dagli utenti, è rilevante quanto indicato proprio dall'Autorità nelle proprie pronunzie: "[...] è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello, invero abbastanza scontato, per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula.

Tuttavia, tenuto conto della natura dei servizi offerti (particolarmente sensibili rispetto all'aggiornamento tecnologico ed all'andamento del mercato di riferimento) e della tendenziale durata a tempo indeterminato dei relativi vincoli contrattuali, in tale materia il legislatore ha previsto un'eccezione al principio generale per cui pacta sunt servanda ed ha riconosciuto l'eventualità che nel corso del rapporto negoziale possano richiedersi degli adeguamenti delle condizioni contrattuali inizialmente pattuite, preoccupandosi di garantire ai consumatori il contestuale diritto di recedere ad nutum dal contratto.

Ne discende, con tutta evidenza, che una manovra di repricing possa ritenersi conforme alle norme dettate a tutela degli utenti dal Codice delle comunicazioni elettroniche qualora la modifica unilaterale sia volta ad adeguare le condizioni contrattuali (comunicate ed accettate al momento della conclusione del contratto) con riferimento ai servizi richiesti dall'utente, e non ad introdurre di nuovi" (Delibera n. 111/16/CONS). A tal proposito, si richiamano, inoltre, le seguenti Delibere: - Determina Fascicolo n. GU14/481707/2021 Corecom Emilia- Romagna "[...] l'istante, palesemente insoddisfatto del nuovo piano tariffario, ben poteva migrare ad altro operatore ma, entro i termini riconosciutigli per recedere senza oneri e spese." - Determina Fascicolo GU14/529766/2022 Corecom Campania: "[...] le memorie di WIND Tre Spa, in modo particolareggiato e con l'inserimento delle opportune schede tecniche, dove si evince che tutte le modalità per l'esercizio dello Ius Variandi, comprese le opportune comunicazioni intrise "delle ragioni oggettive connesse", sono risultate fondate, sollevando così da qualsiasi responsabilità l'operatore nei confronti dell'istante, chiarendo modalità e comportamenti dai quali si deduce che nessuna irregolarità è stata perpetrata nei confronti dell'utente, [...].

Per quanto motivato, le eccezioni formulate dall'istante, non trovano accoglimento, in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

In tal caso di rigetto il valore del decisum è da ritenersi pari a zero [...]”. - Delibera n.14 del 17/07/2023 del Corecom Liguria: “[...]Per quanto riguarda l’aumento del canone della SIM, occorre evidenziare che l’Operatore può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche inizialmente sottoscritte dal cliente [...]. Si rammenta che l’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche prescrive che il gestore possa modificare le condizioni contrattuali nel rispetto di determinate condizioni, sancite dalla norma stessa[...].Nessuna richiesta di cessazione o migrazione verso altro operatore risulta mai pervenuta dall’istate alla scrivente convenuta né risultano mai pervenuti contatti al servizio clienti, segnalazioni tramite PEC, raccomandata, diretti a contestare ingiustificati addebiti denotando un evidente disinteresse. Preme sottolineare l’art. 14 della Delibera 347/18/CONS, nel quale al comma 4, prevede: “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”.

Premesso quanto sopra si richiama la Delibera 276/13/CONS, “Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, con cui l’Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Del resto, se è vero che gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, devono avere anche contezza dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l’operatore. Solo in data 11/12/2023 perveniva da parte dell’istante una richiesta di cessazione della SIM n. XXXXXXXXXX la quale veniva presa in carico dall’assistenza clienti WindTre che predisponessa la corretta disattivazione come da ART. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto (doc. 2 Condizioni generali di contratto):”Il Cliente potrà recedere dal Contratto, ove possibile anche limitatamente ad un solo Servizio, in ogni momento. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di WIND TRE...”.”In ragione della suesaposta ricostruzione degli eventi e di quanto finora esposto, apparendo chiara la buona fede dell’operatore nei fatti di cui è causa ed apparendo evidente, l’infondatezza e la pretestuosità della pretesa formulata dall’ istante e l’impossibilità per l’ill.mo Corecom di accogliere le sue richieste.

La scrivente difesa conferma che non vi è alcun margine per l’accoglimento delle domande avanzate dalla controparte, in quanto la convenuta ha effettuato tutte le attività richieste dalla normativa regolamentare, non potendosi ravvisare alcuna Sua responsabilità in merito a quanto lamentato e richiesto da parte dell’istante. Inoltre, queste richieste denotano la configurazione di una lite temeraria ovvero la volontà di azionare gli strumenti amministrativi a disposizione per far valere non un eventuale diritto, nella consapevolezza o nell’ignoranza dell’infondatezza della propria pretesa ovvero che nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile.

L’operatore conclude quindi chiedendo il rigetto delle domande dell’utente

3. Motivazione della decisione

Nella fattispecie qui in esame, l’istante contesta gli addebiti che, successivamente al 24/7/2017, il gestore avrebbe operato in difformità a quanto pattuito contrattualmente, portando la tariffa mensile (prepagata ricaricabile) pattuita alla stipula del contratto, avvenuta il 27/5/2016 (€ 5,00/mese), a € 7,99 e, successivamente, a € 9,99 e infine a € 11,99. L’utente afferma di non essersi accorto dell’incremento della tariffa e che tali prelievi sono stati effettuati senza autorizzazione, non essendo stata mandata dal gestore alcuna fattura e/o comunicazione in merito agli aumenti tariffari applicati.

L’utente espone inoltre, in sintesi, di aver effettuato comunicazione di recesso e di aver corrisposto ulteriori 2 mensilità per cessare l’utenza ma che, ciononostante, ha ricevuto – dopo aver disabilitato l’addebito automatico in conto – anche un’ ulteriore richiesta di pagamento per € 11,99. L’operatore eccepisce dapprima profili di inammissibilità dell’istanza, che sarebbe caratterizzata da eccessiva genericità, rilevando invece, nel merito, che ciascun incremento tariffario sarebbe stato disposto nel rispetto della legittimità, da parte degli operatori, dell’introduzione di modifiche unilaterali al contratto (in specie, di rapporti contrattuali di particolare durata) e rimanendo salvo il diritto di recesso in esenzione costi da parte del cliente.

A tal riguardo, Wind Tre rileva che ciascun incremento tariffario medio tempore intervenuto sarebbe stato ritualmente comunicato a mezzo SMS all'utente e che, purtuttavia XXXXXXXXXXXX è rimasto sostanzialmente inerte, di fatto concorrendo alla causazione del supposto danno, non avendo adoperato l'ordinaria diligenza per evitarlo.

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXXXXXX non sia meritevole di accoglimento nel merito.

Innanzitutto, deve essere esaminata l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata da parte resistente. A tal riguardo, non si ritiene condivisibile la prospettazione di parte resistente per la quale "l'istante non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze (...) E' bene osservare che, con una generica contestazione dei fatti, come quella che qui si discute, WindTre S.p.A., pur attuando tutti gli sforzi del caso, vede compromesso o, comunque, limitato il proprio diritto di difesa". Va osservato in proposito che le eventuali carenze documentali dell'istanza incidono non tanto sul diritto di difesa del resistente stesso, quanto invece sul rispetto dei principi ordinamentali in materia di riparto dell'onere della prova tra utente e gestore, attenendo a profili strettamente di merito.

Quest'ultimo potrebbe essere inciso, invece, qualora a essere carente sia l'enunciazione dei fatti resa dall'istante e non la relativa prova. Nella presente fattispecie, si ritiene che i fatti siano stati esposti da XXXXXXXXXXXX con un grado di specificità sufficiente a consentire a WindTre di dispiegare le proprie argomentazioni difensive (come peraltro l'operatore ha diffusamente potuto fare, con analitiche ricostruzioni in punto di fatto e di diritto in ordine alla vicenda contrattuale controversa).

Si ritiene pertanto che non vi siano ragioni per determinare l'accoglimento dell'eccezione di inammissibilità/improcedibilità dell'istanza proposta. Quanto al merito, all'esito dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza di XXXXXXXXXXXX non sia meritevole di accoglimento. Deve innanzitutto rilevarsi come l'istante si sia limitato a produrre, quali allegati alla propria istanza, la richiesta di recesso dal contratto stipulato con l'operatore (formalizzata l'11/12/2023), le richieste di pagamento ricevute dall'operatore relativamente alla fattura insoluta n. T230048222352 e una visura, estratta dal proprio profilo personale nel sito del gestore, dalla quale risulta unicamente che il vincolo contrattuale sarebbe cessato nella data del 27/11/2018: nulla l'istante prova, né argomenta, con riferimento ai plurimi profili di censura rivolti alla condotta di WindTre.

In particolare, l'utente non confora documentalmente la tesi sostenuta per cui l'operatore sarebbe in colpa per aver effettuato addebiti non corrispondenti alla tariffa pattuita: non è dimostrata quale fosse la tariffa iniziale, né che gli aumenti operati da WindTre siano stati operati in assenza della comunicazione di rito e della possibilità, invero comprovata dall'operatore nelle proprie difese, di recedere dal rapporto contrattuale in esenzione dei costi, così come previsto dalle disposizioni in materia.

Occorre rifarsi, sul punto, all'orientamento costante di Agcom e di questo 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, delibere Corecom Veneto nn. 37/2024 e 44/2024).

Ciò premesso, deve, al contrario, evidenziarsi come l'operatore abbia invece chiarito, in memoria, che ogni incremento tariffario sia stato tempestivamente notificato all'utente; a tal riguardo, inoltre, non può non assumere rilievo la circostanza che tale ricostruzione dell'operatore non sia stata contestata dall'utente.

Si ritiene pertanto che la specifica istanza di XXXXXXXXXXXX non sia accoglibile, in quanto non risulta esser stato adeguatamente adempiuto l'onere probatorio che grava su chi intenda attivare una procedura di definizione.

L'argomentazione sopra svolta deve essere ulteriormente sviluppata in considerazione della conclamata inerzia dell'utente in riferimento agli incrementi tariffari operati, asseritamente ingiustificati: egli stesso riconosce di "non essersi interessato della cosa" e di essersi attivato al riguardo a metà dell'anno 2023, nonostante il primo aumento contestato a mezzo della controversia interposta risalisse addirittura al 24.7.2017; egli intenderebbe pertanto, con l'avvio della procedura avanti a questo Corecom, ovviare alla propria inazione, non essendo stato

provato l'invio di alcun reclamo in proposito. A tal riguardo, deve essere richiamato in questa sede il solido indirizzo giurisprudenziale (cfr ex multis delibera Agcom 95/18/CIR; delibera Corecom Abruzzo n. 23/2023) 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". A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce 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".

Quanto, infine, all'addebito per € 11,99 di cui alla fattura T230048222352 del 15/11/2023, emessa dall'operatore a seguito della cessazione del rapporto contrattuale, deve rilevarsi che la contestazione operata dall'istante si configura del tutto generica; l'istante non ha in alcun modo esplicitato i profili di lamentata illegittimità ritenuti sussistenti nell'addebito in questione.

Conclusivamente, pertanto, la richiesta di parte istante non può trovare accoglimento nel merito e deve essere rigettata.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXX nei confronti di WindTre S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.
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 ulteriore danno subito.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.