

DELIBERA N.34

**XXX/ VERYMOBILE
(GU14/761728/2025)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 22-12-2025

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “Approvazione 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”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l’istanza di XXX del 29/06/2025 acquisita con protocollo n. 0162344 del 29/06/2025;

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta quanto di seguito: *“Ho ricevuto sms per winback (codice S-J5JW48) verymobile 200GB (all inclusive) a € 4,99 e ho aderito a precontratto con ordine 0M4-UIH-QE00 del 15/05/2025 confermato con email delle ore 18.46; la sim è stata affidata a corriere DHL Supply Chain/XXX XXX/Daunia XXX (cod.sped.50284942; cod.vettore 10587249) spacciata per consegnata (cod.consegna [0070371675](#) il 20/05) in realta' mai consegnata (come per altri due ordini diversi 0m4-76u-3ag0 e 0m6-djn-2qg0). Ho quindi contestato la mancata consegna con mia pec del 23/05/2025 ore 15.55 a gestore VeryMobile e tutte le ditte XXX - chiedendo a VeryMobile riemissione di sim con caratteristiche simili a quella mai consegnata. Hanno prima negato mancate consegne, poi hanno scaricato le responsabilità su chi doveva procedere con richiesta di denuncia per smarrimento sim;*

infine mi è pervenuta fotocopia di verbale di denuncia presso i Carabinieri di XXX da dipendente della XXX XXX. VeryMobile mi nega riemissione sim, perchè scaricano inefficienze sui clienti che sono terzi rispetto ai loro accordi di spedizione e consegna”.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la riemissione della sim winback (con codice attivazione nuovo) 200 Gb + telefonate e sms (illimitati) a € 4,99;
- ii. il risarcimento danni per stress emotivo accumulato e nervosismo per le tantissime telefonate fatte e respinte dagli operatori e per le pec elaborate che non hanno trovato risposte

Allega:

- Copia della pec inviata in data 23/05/2025 dall'indirizzo di posta elettronica certificata XXX@legalmail.it agli indirizzi di posta elettronica certificati servizioclienti@pec.verymobile.it, servizioclienti@verymobile.it, XXX@legalmail.it, assistenzaclienti@XXXXXX.com, dhlexpress@expresspec.dhl.it, XXXding@pec.dhl.it e XXXXXX@pe.dhl.it con oggetto:” Mancata consegna della SIM acquistata con ordine id OM4-UH-QE00 del 15/05/2025, segnalazione nr. XXX3448850659”;
- Copia della ricevuta di accettazione pec del 26/05/2025 trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica certificata posta-certificata@legalmail.it all'indirizzo pec XXX@legalmail.it, avente come proprio oggetto:”Accettazione: Re postacertificata: RE: 10587249” ;
- Copia della ricevuta di accettazione pec del 23/05/2025 trasmessa dall'indirizzo di posta elettronica posta-certificata@legalmail.it all'indirizzo pec XXX@legalmail.it avente come proprio oggetto:”Mancata consegna della SIM acquistata con ordine id OM4-UH-QE00 del 15/05/2025, segnalazione nr. XXX3448850659” ;
- Copia della pec inviata in data 04/06/2025 dall'indirizzo di posta elettronica certificata XXX@legalmail.it agli indirizzi di posta elettronica certificati servizioclienti@pec.verymobile.it, servizioclienti@verymobile.it, XXX@legalmail.it, assistenzaclienti@xxx.com, xxx@expresspec.dhl.it, xxx@pec.dhl.it e xxx@pe.dhl.it con oggetto:” Re:Mancata consegna della SIM acquistata con ordine id OM4-UH-QE00 del 15/05/2025, segnalazione nr. XXX3448850659”;

- Copia della pec inviata in data 04/06/2025 dall'indirizzo di posta elettronica certificata XXX@legalmail.it agli indirizzi di posta elettronica certificati servizioclienti1929@pec.verymobile.it, servizioclienti@verymobile.it in cui è allegata la risposta fornita dalla società XXX XXX alla richiesta dell'istante del 23/05/2025;
- Copia della nota avente ad oggetto: "MANCATA CONSEGNA REALE SIM VERYMOBILE – ORDINE 0M4-UIH-QE00 DEL 15/05/2025 – segnalazione nr. XXX3448850659; sottoscritta dall'istante;
- Copia della pec inviata in data 04/06/2025 dall'indirizzo di posta elettronica certificata XXX@legalmail.it agli indirizzi di posta elettronica certificati assistenzaclienti@xxx, servizioclienti1929@pec.verymobile.it, servizioclienti@verymobile.it avente ad oggetto: "Re: POSTA CERTIFICATA: RE: 10587249-very mobile;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore in merito a quanto richiesto dall'istante dichiara quanto segue: "Nello specifico, si osserva che quanto dichiarato dall'istante nel formulario: "la SIM è stata affidata a corriere spacciata per consegnata in realta' mai consegnata" non risulta suffragato da alcun documento probante. Vero è, infatti, che nell'istanza di definizione, così come nella precedente istanza di conciliazione (cfr. Formulario conciliazione, agli atti), in spregio di quanto dispone l'art. 14, comma 3 della Delibera 353/19/CONS e ss.mm.ii., si rileva l'estrema genericità della domanda avanzata da parte istante e la mancanza di prove in relazione a quanto avvenuto e all'asserita responsabilità della convenuta.

Un'istanza come quella che qui si discute chiama difatti la convenuta ad uno sforzo analitico a cui non è tenuta, nell'iniqua situazione di dover ricostruire l'accaduto, impedendole di esercitare appieno il proprio diritto di difesa. Secondo un principio di carattere generale disciplinato dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c., il giudice deve decidere juxta 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. È necessario provare i danni e i disagi subiti dal singolo utente da quanto imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. Sul tema vedasi anche la Delibera n. 23 del 16 aprile 2020 del Corecom Calabria e Delibera n. 59 del 24 giugno 2020 Corecom Veneto oltre alle recentissime: Definizione n. 4 del 11/01/2023 Corecom Veneto: " ...la richiesta dell'utente è molto generica e non affatto circostanziata, contravvenendo, quindi, a quel principio di portata generale ed inderogabile secondo il quale l'utente deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (vd. Corecom Umbria, delibera 6/19, Agcom, delibera 161/16/CIR). Si evidenzia, altresì, un'evidente carenza documentale". Sul punto vedasi anche Corecom Campania GU14/653276/2023: "L'istante, oltre alla genericità della domanda proposta, non adduce elementi di prova a sostegno della propria posizione. [...]". Con riferimento

alla richiesta dell'indennizzo dei "risarcimento danni per stress emotivo accumulato e nervosismo per le tantissime telefonate fatte e respinte dagli operatori con risposte vaghe" la stessa si connatura come un vero e proprio risarcimento danni. La scrivente convenuta intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta, l'art 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS, rubricato "Decisione della controversia" al punto 4 stabilisce che. "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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.". Al punto 5 che: "Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". Già precedentemente in tal senso la delibera n. 19/14/CIR con riferimento alla delibera 173/07/CONS chiariva: "la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto ii), di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede." Il convenuto gestore richiede, inoltre, all'adito Co.Re.Com. il totale rigetto delle richieste avanzate in quanto genericamente formulate e non adeguatamente motivate e provate. Orbene, si richiamano i principi fondamentali del processo civile, in particolare della difesa e del contraddittorio, disciplinati dagli articoli 115 c.p.c. e 2697 c.c. che prevedono che il giudice debba 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, e che chiunque voglia far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, che non risultano essere stati rispettati da controparte. alcuna prova è stata, altresì, fornita dall'attuale ricorrente in merito a quanto lamentato. È necessario provare i danni subiti, che allo stato non sono stati forniti. Preme, infine, evidenziare la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate come anche regolato ex art. 3, comma II. 1.2., (Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione), Delibera 276/13/CONS. Ovvero rileva 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile! Vigè nel processo civile la figura dell'abuso del diritto, ovvero un comportamento processuale che si porrebbe in contrasto sia con il principio di correttezza e buona fede contrattuale sia con il principio costituzionale del giusto processo in quanto si tradurrebbe in un abuso degli strumenti processuali che l'ordinamento offre alla parte, nei limiti di una corretta tutela del suo diritto. Queste ultime considerazioni meritano di trovare ingresso anche nei procedimenti di definizione del Corecom nella misura in cui gli istanti devono farsi carico di un esercizio consapevole e responsabile del diritto di azione che viene loro riconosciuto e che deve essere improntato, anche in questa sede, ai principi di buona fede e correttezza-

za contrattuale oltre che di economia processuale. Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Per meglio comprendere tale contestazione è opportuno brevemente ricostruire i fatti che hanno portato alla presente procedura. Si specifica che nella ricostruzione di seguito effettuata, per seguire al meglio l'avvicinarsi degli eventi, si riportano le schermate certificate del sistema Customer Relationship Management (CRM). Si richiami a tal proposito la Delibera del Corecom Molise 19/2024: ".../ Difatti, è verosimile poter accogliere la prospettiva dei fatti così come ricostruiti e documentati dall'Operatore, sia a motivo della prova dei fatti (screenshot dell'informativa al cliente a mezzo sms del 01.07 I.....]". Si veda anche, la Delibera n. 35/24/CIR con la quale l'Agcom accetta la validità probatoria delle schermate di sistema depositati dal gestore: "Nel merito della res controversa, va evidenziato che il posizionamento espresso in memoria dalla società WIND Tre S.p.A. è supportato dalla copia delle schermate di sistema I.../ prodotte dalla società medesima I...]". Al fine di una corretta ricostruzione dei fatti, è opportuno chiarire alcuni dettagli della campagna Winback Very per cui l'istante lamenta la mancata ricezione della SIM correlata. Nel dettaglio l'offerta: Costo mensile 4,99€ - Voce, minuti illimitati verso tutti i numeri di rete fissa e mobile nazionali - SMS illimitati verso tutti i numeri di rete mobile nazionali - 200 Giga di traffico internet - 6,3 Giga RDA per navigare in Europa senza costi aggiuntivi, inclusa nel bundle dati - Costo di attivazione € 0. Inoltre, per i clienti individuati per questa campagna, è previsto il primo mese gratuito nella modalità cashback, per cui il canone del primo mese viene addebitato sul credito residuo dell'utenza, ma nello stesso giorno riaccreditato come credito bonus del numero. Ricordiamo che il credito bonus ha priorità di erosione rispetto al credito residuo, per gli addebiti mensili successivi. Nello specifico, l'istante ha in un primo momento reclamato di non essere più in possesso del suo codice coupon dell'iniziativa Winback a causa della mancata consegna della SIM Very da lui acquistata il 15/05/2025 con ordine 0M4-UIH-QE00. Da controlli sui nostri sistemi, l'ordine 0M4-UIH-QE00 faceva riferimento alla richiesta di attivazione di una nuova utenza Very con contestuale port-in del 366 68XXX, effettuato tramite canale e-commerce, in cui è stato inserito il codice Porta un amico in Very WWFZMEBX (appartenente all'invitante 327XXXX962 - intestato al codice cliente 0E9JBQVXG0- GXXXX MXXXX) e il coupon S-J5JW48 dell'iniziativa Winback. Riguardo all'ordine 0M4-UIH-QE00, specifichiamo che: La SIM risultava consegnata dal corriere il 20/05/2025 all'indirizzo c/o FaXXXX AXXX - via Pasquale Follieri, 14, 71036, Lucera (FG). Si specifica che oltre a tale acquisto e-commerce, ne erano seguiti altri del 13/05/2025 (ordine id OM4-76U-3AGO), 20/05/2025 (ordine id OM6-DJN-2QGO) e il 31/05/2025 (ordine id OMA-2KE-EQGO) e tutti risultavano consegnati. Per tutti questi ordini (compreso il OM4-UIH-QE00) al cliente non è stato addebitato alcun costo, in quanto aveva scelto l'addebito su Credito residuo (effettuando una ricarica sul numero una volta attivata l'utenza). L'indirizzo di consegna SIM indicato per i predetti ordini era sempre lo stesso come anche il nominativo presso cui effettuare la stessa consegna. Come numero di riferimento, per eventuali contatti, era stato inserito il 338 18XXX. Numero riferibile all'istante come di seguito riportato. Dalle verifiche effettuate, l'istante ha chiamato ripetutamente il 1929 per reclamare la mancata consegna delle SIM. Nelle

more, in data 23/05/2025, l'istante inviava una prima PEC, per reclamare la mancata consegna della SIM acquistata con ordine id OM4-UH-QE00 del 15/05/2025, specificando di avere saputo il 21/05/2025 dal Servizio Clienti che le SIM acquistate tramite il nostro sito risultavano, invece, consegnate. In pari data l'istante inviava un'altra PEC indirizzata ad assistenzaclienti@XXXXXX.com, responsabile della consegna delle SIM, con cui comunicava il codice di tracciamento della consegna. Il 26/05/2025 inviava altra PEC alla nostra assistenza e ad assistenzaclienti@XXXXXX.com, in risposta ad una mail di XXX XXX che, a causa della creazione di un loro nuovo portale, invitava il cliente a compilare un modulo per il suo reclamo, indicandogli il link per accedervi. Alla PEC del 23/05/2025 veniva fornito riscontro il 04/06/2025. Con lo stesso, gli comunicavamo che in caso di consegna, non andata a buon fine, l'ordine effettuato e non completato sarebbe stato annullato entro 60 giorni dall'attivazione e il rimborso sarebbe stato effettuato con lo stesso metodo di pagamento utilizzato in fase di acquisto. Il 04/06/2025, l'istante inviava una prima PEC per precisare nuovamente che la consegna non era mai avvenuta, richiedendo contestualmente una nuova SIM con attiva l'offerta che aveva richiesto con l'ordine del 15/05/2025, in caso contrario minacciava di rivolgersi al Corecom. Inviava, poi, una seconda PEC, in cui inoltrava la risposta della società XXX XXX, che gli comunicava che avrebbe rimborsato verymobile per la mancata consegna e lo invitava a contattarci per una nuova emissione di SIM con le stesse caratteristiche della SIM non consegnata. In data 07/06/2025 veniva depositata l'istanza n. UG/757633/2025 presso il Corecom Abruzzo. In data 08/06/2025, l'istante inviava un'ultima PEC in cui annunciava di essersi rivolto al Corecom per l'accaduto e ci invitava a provvedere a stretto giro all'emissione di nuova SIM Very con caratteristiche simili a quanto previsto con l'ordine OM4-U1H-QE00 del 15/05/2025, richiedendo un indennizzo per quanto lamentato. Il 10/06/2025, veniva effettuato contatto all'istante che ci comunicava di essere in procinto di partire per un viaggio e quindi bisognoso della SIM Very con urgenza. Si rendeva quindi disponibile a recarsi presso un nostro rivenditore per acquistare la SIM, evitando le tempistiche dell'invio a casa. Gli venivano indicati i rivenditori presenti nella sua zona che gli avrebbero fornito il un nuovo codice coupon della campagna Winback (codice S-7SKESA). L'istante veniva richiamato dopo poche ore per confermarci che la nuova utenza Very era stata regolarmente attivata sui nostri sistemi con il piano tariffario richiesto (Very € 4,99 -200 Giga) e che era stato richiesto il port-in del numero 366 68XXX. L'istante ci comunicava che aveva versato al rivenditore, per l'attivazione della SIM, € 10,00 e che non aveva potuto inserire il codice dell'iniziativa Porta un amico in Very. Relativamente alla contestazione inerente ai €10,00 pagati al rivenditore, gli stessi erano stati riaccreditati sull'utenza stessa come Ricarica (denominata "Ricarica per attivazione"). Poiché l'offerta Winback prevedeva che il primo canone mensile fosse gratuito nella modalità cashback, lo stesso veniva addebitato sul credito residuo dell'utenza, ma nello stesso giorno riaccreditato come credito bonus del numero. Ciò è avvenuto anche nel caso del cliente. Ricordiamo che il credito bonus ha priorità di erosione rispetto al credito residuo, per gli addebiti mensili successivi. Per quanto concerne l'impossibilità ad inserire in fase di attivazione il codice dell'iniziativa Porta un amico in Very, sempre il 10/06/2025 abbiamo accreditato il primo importo di € 5,00 di credito bonus e il 12/06/2025, giorno in cui è avvenuta il

port-in del numero 366 68XXX, accreditato l'importo di €10,00 di ricarica Bonus, previsti dall'iniziativa. Parimenti, abbiamo accreditato gli stessi importi anche al cliente invitante presente nell'ordine OM4-U1H-QE00, menzionato nel formulario (invitante 32704XXXX - intestato al codice cliente 0E9JBQVXG0- GXXXX MXXXX), a cui abbiamo inviato anche gli SMS previsti per l'avvenuto accredito. L'utenza oggetto d'istanza è passata a Very il 12/06/2025. In data 10/06/2025 abbiamo riscontrato le pec del 26/05/2025, 04/06/2025 e 08/06/2025. Dell'avvenuta consegna della sim l'istante era stato edotto in fase di contezioso come da egli stesso documentato. In data 25/06/2025 veniva siglato il verbale di mancato accordo prodromico al presente procedimento di definizione. Ferme le eccezioni in rito, l'istanza dovrebbe essere, ad ogni modo, rigettata in quanto non adeguatamente motivata e provata: l'istante non fornisce alcuna prova che quanto avvenuto sia ascrivibile alla responsabilità della convenuta. In particolare, in relazione all'asserita mancata consegna, quanto affermato da lui stesso nel formulario: "mi è pervenuta fotocopia di verbale di denuncia presso i Carabinieri di Grumo Nevano da dipendente della XXX XXX", prova una responsabilità non imputabile alla convenuta ma al vettore. Si specifica che allo scrivente operatore gli ordini inviati risultavano regolarmente consegnati come da print allegati in memoria. In ogni caso come previsto dalla carta dei servizi all'Art. 7 - rubricato Attivazione del Servizio: "VERY MOBILE si impegna ad attivare, per i Clienti individui, il Servizio voce mobile e i relativi Servizi Base di norma entro 24 ore e al massimo entro le 48 ore successive all'accettazione della proposta di contratto da parte di VERY MOBILE o alla consegna della SIM. /...J" (Allegato 2 - carta dei servizi e Allegato 3 - condizioni generali di contratto). A questo punto è opportuno ricordare che la SIM, consegnata in data 10/06/2025, è stata attivata contestualmente e la MNP della numerazione, oggetto di doglianza, è stata completata il successivo 12/06/2025 come previsto dalla normativa di settore. Il processo è quindi avvenuto nel pieno rispetto dei termini contrattuali accettati e sottoscritti dall'istante. Quanto lamentato dal Cliente, ossia il mancato riconoscimento dell'offerta riservata winback ad € 4,99, come dimostrato è stata attivata regolarmente come anche sono stati riconosciuti il rimborso dei € 10,00 pagati al rivenditore e il riaccredito del primo canone. Avendo il Gestore già predisposto gli importi suddetti, nessuna ulteriore somma è dovuta, e su tale punto dovrà quindi essere dichiarata la cessata materia del contendere. Stante quanto rappresentato dal convenuto gestore, l'avanzata richiesta di € 1.000,00 da parte dell'istante si connoterebbe come 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 sia nessun importo sia dovuto ma anche che alcun danno è indennizzabile. Si ricorda, nuovamente, l'incompetenza di codesto Corecom in merito alle richieste di risarcimento danni. Si veda in merito la Delibera N. 26/25 del Corecom Toscana: "In primo luogo, si rileva che le circostanze addotta dalla parte istante circa la necessità dei dipendenti che, a causa del malfunzionamento delle utenze della parte istante, "dovevano spesso utilizzare i propri apparati cellulari" e che il malfunzionamento "comprometteva l'immagine della società verso i rispettivi clienti", non hanno rilievo in questa sede potendosi configurare tutt'al più come attinenti a profili risarcitori che esulano dalla competenza di questa Autorità." Delibera n. 3/25 del Corecom Umbria:"[...] non

sono di competenza dell'Autorità, e quindi del Corecom, le questioni relative al risarcimento del danno, cui si riferiscono le richieste [...]: ai sensi infatti dell'articolo 20, comma 4, "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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. (...)". Resta comunque salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (articolo 20, comma 5)." *Delibera n. 49/24/CIR Agcom: "[...] la richiesta dell'istante [...] (ristoro dei danni da mancato guadagno, n.d.r.) non può trovare accoglimento in quanto, fermo restando che il risarcimento del danno è materia che esula dalla competenza dell'Autorità adita, il Regolamento sugli indennizzi che trova applicazione in questa sede non contempla alcuna fattispecie di indennizzo riferibile al caso di specie."* *Delibera n. 6/24/CIR Agcom: "La richiesta dell'istante di (risarcimento del danno, n.d.r.) esula dalle competenze di questa Autorità, chiamata a disporre, se del caso, rimborsi o indennizzi, come chiarito dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento."* *Volendo riportare poi, la richiesta di parte istante, nell'alveo del riconoscimento degli indennizzi previsti dalla delibera 347/18/CONS, si richiede all'ill.mo Corecom di tener presente che tale richiesta di € 1000,00, deve essere parametrata al "disagio concretamente subito" dall'utente e se così non fosse si arriverebbe alla situazione paradossale di indennizzare un cliente per un disservizio o problema che non gli ha causato nessun pregiudizio o disagio effettivo. Con Determina Fascicolo n. GU14/541347/2022 il Corecom Campania, statuiva: "[omissis) Per tali ragioni, quindi, non può trovare accoglimento neanche la doglianza relativa agli importi addebitati, precisando in ogni caso che tale richiesta appare comunque sproporzionata rispetto al concreto pregiudizio che l'utente asserisce di aver subito: a fronte del pagamento di euro 3,96 l'istante chiede infatti un indennizzo di €810,00. Ciò doverosamente premesso, appare chiara la buona fede dell'operatore nei fatti di cui è causa e l'impossibilità per il Corecom di accogliere le eventuali domande, con riferimento ad ulteriori indennizzi e/o ristori. Visto quanto ut supra indicato, si richiede il rigetto della domanda attorea, posto che alcuna responsabilità né tantomeno alcun inadempimento potrà rinvenirsi in capo alla convenuta.*

Allega:

- . Copia della proposta di contratto Very mobile sottoscritta dall'istante in data 10/06/2025;
- .Copia del codice di condotta e carta delle garanzie della clientela di Very mobile;
- .Copia delle condizioni generali di contratto Very mobile.

3. Le repliche dell'istante

L'istante non si è avvalso della facoltà prevista dall'art. 16, comma 2 , del Regolamento di presentare dichiarazioni e/o documentazione a sostegno delle richieste introdotte nel presente atto.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Nel caso di specie, la parte istante lamenta la mancata consegna della sim Very mobile su cui effettuare la procedura di port-in del numero 366 68XXX e chiede la riemissione di una nuova sim alle stesse condizioni dell'offerta originaria oltre al risarcimento dei danni per lo stress emotivo accumulato e per la mancata risposta ai reclami effettuati tramite telefonate e posta elettronica certificata.

Relativamente alla richiesta di riemissione della sim winback (con codice attivazione nuovo) 200 Gb + telefonate e sms (illimitati) a € 4,99, si specifica quanto segue.

L'istante ha rappresentato di non aver mai ricevuto la sim relativa all'ordine winback del 15/05/2025, nonostante la stessa risultasse formalmente consegnata dal corriere incaricato dall'operatore convenuto e di aver più volte segnalato la mancata consegna tramite numerose telefonate al servizio clienti e reclami inviati a mezzo pec.

L'operatore, al contrario, ha dichiarato che, a seguito delle segnalazioni pervenute dall'istante, in data 10/06/2025 è stata attivata una nuova utenza VeryMobile con applicazione dell'offerta "Very 4,99 – 200 Giga", mediante acquisto della sim presso un rivenditore fisico indicato dallo stesso gestore e concordata con l'istante e che la procedura di portabilità del numero 366 68XXX è stata completata in data 12/06/2025. Ha inoltre precisato che l'importo di € 10,00 versato dall'istante al rivenditore per l'attivazione è stato riaccredito come "Ricarica per attivazione" e che sono stati riconosciuti i bonus previsti dall'iniziativa "Porta un amico in Very".

Dall'esame della documentazione prodotta nel fascicolo documentale, risulta la

presenza dei reclami prodotti via pec dall'istante a partire dalla data del 23/05/2025 in ordine alla mancata consegna della sim di cui aveva chiesto l'attivazione in data 15/05/2025 e dalle dichiarazioni inserite nelle memorie dell'operatore e non contestate da parte dell'istante, risulta che, a seguito dei reclami dell'istante del 23/05/2025 e del 04/06/2025, in data 10/06/2025 è stata attivata una nuova utenza VeryMobile con offerta "Very 4,99 – 200 Giga", mediante acquisto della sim presso un rivenditore fisico indicato dal gestore, con successivo completamento della procedura di portabilità del numero 366 68XXX in data 12/06/2025.

Risulta, altresì, che l'offerta applicata alla sim risulta essere del tutto compatibile con quella oggetto della campagna winback, con canone mensile pari ad € 4,99 e bundle corrispondente a quello promesso.

L'importo di € 10,00 corrisposto dall'istante al rivenditore per l'attivazione è stato riaccredito sotto forma di "*Ricarica per attivazione*" e che sono stati inoltre riconosciuti i benefici economici connessi all'iniziativa "Porta un amico in Very", sia in favore dell'istante che del cliente invitante, mediante accredito dei relativi bonus di ricarica.

Alla luce di tali risultanze, deve ritenersi che la pretesa dell'istante di ottenere la riemissione di una sim con le medesime caratteristiche dell'offerta originaria sia stata, in concreto, soddisfatta dall'operatore nel corso del procedimento, mediante l'attivazione della nuova utenza e la piena applicazione delle condizioni winback promesse. Ne consegue che, su tale punto, la domanda non può trovare accoglimento, per sopravvenuta carenza di interesse e comunque in assenza di un inadempimento attuale imputabile al gestore quanto alla fornitura del servizio e all'applicazione dell'offerta economica.

Sul punto, inoltre, risulta opportuno evidenziare che l'eventuale responsabilità del vettore in ordine alla mancata consegna fisica della sim richiesta in data 15/05/2025, circostanza oggetto di denuncia presso l'Arma dei Carabinieri da parte di dipendente della società di trasporto, esula dall'ambito di competenza del Corecom.

Per quanto concerne, invece, la richiesta di risarcimento danni per stress emotivo

accumulato e nervosismo per le tantissime telefonate fatte e respinte dagli operatori o per le pec elaborate che non hanno trovato risposta, si precisa quanto segue.

E' orientamento ormai unanime dell'Autorità di Garanzia delle Comunicazione e dei Corecom che “Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte” (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS; Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 8/2011).

Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'oggetto della pronuncia del Corecom può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, come nel caso in esame, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Ciò premesso, si rileva altresì che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi e/ rimborsi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno. E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

Nella formulazione della richiesta l'istante, oltre all'aspetto del danno subito per lo stress accumulato e il nervosismo generatosi a causa della mancata consegna della sim, ha anche precisato di avere effettuato numerose telefonate e di avere sporto successivi reclami per ottenere la riemissione della stessa senza avere risposta.

Pertanto, nel caso di specie, il Corecom è chiamato a verificare la presenza dei presupposti per l'eventuale riconoscimento del diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo previsto nel Regolamento indennizzi.

L'istante ha documentato in atti, di avere inviato reclami tramite pec nelle date del 23/5/2025 del 04/06/2025, ove denunciava la mancata consegna della sim oggettivando le vicende accadute entro la data dell'ultimo invio.

L'operatore, al contrario, nelle proprie memorie difensive ha dichiarato di avere ricevuto le telefonate da parte dell'istante, documentando in atti le schermate delle comunicazioni ricevute in data 06/06/2025 ed ha sostenuto, inoltre di aver fornito il 10/06/2025 riscontro alle segnalazioni prodotte dall'istante nelle date del 26/05 e 4 e 8/06/2025.

Sul punto, si evidenzia che, secondo un costante orientamento dei Corecom (Corecom Piemonte, Delibera n. 22/2020; Corecom Lazio, Delibera n. 38/12; Corecom Lombardia, Delibera n. 35/11), l'indennizzo per ritardata o mancata risposta al reclamo può essere riconosciuto anche qualora tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa dell'utente, anche qualora l'operatore abbia fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa posta dall'utente.

Nel caso di specie, inoltre, deve richiamarsi l'art. 9 del Codice di condotta e carta delle garanzie della clientela di Very Mobile in cui è previsto che: *"I Clienti hanno il diritto di presentare reclami e segnalazioni, senza oneri aggiuntivi, relativamente agli importi addebitati sul credito residuo, per telefono (contattando il Customer Care al numero 1929), per iscritto e App "Very", entro 45 giorni dall'evento contestato e visibile sul dettaglio traffico. Qualora non sia riscontrata la fondatezza del reclamo, VERY MOBILE comunicherà al Cliente, per iscritto, le motivazioni del rigetto, indicando gli accertamenti compiuti. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente, al massimo entro 45 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto. Se l'esame del reclamo da parte di VERY MOBILE richiede un tempo maggiore, la Società informerà il Cliente, sempre entro 45 giorni, dei tempi necessari per la risposta. Nel caso in cui VERY MOBILE non rispettasse i termini prefissati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti da questa Carta in ottemperanza alla Delibera 347/18/CONS"*.

L'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e ss.mm.ii. prevede che *"l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti*

dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. L’indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.”

Si rileva, infine, che l’utente ha depositato l’istanza di conciliazione Ug/757633/2025 in data 07/06/2025, senza attendere il termine di quarantacinque giorni a disposizione del gestore per fornire riscontro al predetto reclamo. In base all’orientamento dell’Autorità, per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell’istanza di conciliazione intercorra il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all’utente conformemente alla Carta dei Servizi. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l’udienza di discussione, rappresentano l’occasione di confronto tra le parti e l’opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l’utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa. Alla luce di ciò, la mancata risposta dell’operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile (Del. Agcom n. 212/18/CIR); pertanto, la domanda in esame non può essere accolta.

Rilevato, pertanto, che l’istante ha attivato il procedimento di conciliazione presso il Co.re.com. Abruzzo prima dello spirare dei 45 giorni previsti per il riscontro al reclamo, non può ravvisarsi alcun inadempimento dell’operatore quanto all’obbligo di risposta alle segnalazioni inviate.

Pertanto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento dell’indennizzo per “mancata o ritardata risposta ai reclami”, previsto dall’art. 12 dell’Allegato A alla Delibera AGCOM n. 347/18/CONS.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata da XXX nei confronti dell'operatore Wind TRE S.p.A nei termini sopra evidenziati.
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.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 22-12-2025

IL PRESIDENTE

F.to Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii