

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

Deliberazione n. 70 del 27 settembre 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXX / WIND TRE (VERY MOBILE) (GU14/605920/2023).

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. Alessandro Bidoli, Responsabile 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";

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “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 XXXXXXXX del 08/05/2023 acquisita con protocollo n. 0121966 del 08/05/2023

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

“Addebitato il costo di 0,29 euro per la ricezione di un SMS in data 14.12.2022. Il 23/12/22 dopo aver contattato il call center per chiarimenti procedevo con reclamo ufficiale in quanto il contratto non prevede qualsivoglia forma di addebito tanto meno costi per la ricezione di sms. Ho aspettato i 5 giorni lavorativi senza alcuna risposta. Ho ricontattato più volte il call center e il reclamo risultava sempre in lavorazione ovvero non mi è stata data alcuna informazione e risposta. In data 27.2.2023 aprivo Procedimento n. UG/589970/2023, e solo in questa sede mi veniva riaccredito l'importo addebitato. Contesto la mal-pratica di Very Mobile che ha violato il contratto che disciplina la fornitura del servizio in abbonamento prepagato che prevede minuti ed SMS illimitati senza ulteriori costi occulti così come evidenziato anche nelle loro campagne pubblicitarie. Contesto a Very Mobile la mancata risposta al reclamo così come previsto dalla carta dei servizi che disciplina il rapporto con i clienti. Contesto a Very Mobile la pubblicità ingannevole che si perpetua. Contesto a Very Mobile l'attivazione di un servizio a pagamento che da contratto è gratuito. Contesto a Very Mobile la mancata attivazione di misure che tutelino il conto telefonico del cliente mancando di ALLERT che avvisino di addebiti impropri, non dovuti e non autorizzati. Contesto a Very Mobile l'atteggiamento ostile e poco costruttivo che ha trascinato oltre i termini anche la parte conciliativa in mora alla stessa carta dei servizi che dovrebbe tutelare in cliente”.

L'utente, quindi, chiede:

- i. L'indennizzo per l'attivazione di servizi non voluti e non autorizzati;
- ii. l'indennizzo per il mancato rispetto del contratto telefonico;
- iii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. l'indennizzo per il mancato rispetto della carta dei servizi;
- v. l'indennizzo per pubblicità ingannevole;
- vi. l'indennizzo per la mancata tutela del conto telefonico;
- vii. le spese accessorie di istruttoria.

2. La posizione dell'operatore

La scrivente convenuta in via preliminare, intende qui eccepire l'inammissibilità della suddetta richiesta ex art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 353/19/CONS, rubricato “Decisione della controversia” che 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” e al punto 5 che “Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. Preme evidenziare inoltre la pretestuosità della suddetta vertenza e delle richieste presentate infatti per un lamentato addebito di circa € 0,29 viene richiesta la somma di €1000,00. A tal proposito si evidenzia che nel processo civile, vige 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 contrattuale oltre che di economia processuale. In data 05/09/2022, a seguito di richiesta utente, veniva attivata su rete Wind Tre, in portabilità da altro olo, la sim prepagata 3711862940 con l'offerta Very 4,99 euro In data 27/02/2023 perveniva istanza di conciliazione con la quale veniva contestato l'addebito di € 0,29 avvenuto a dicembre 2022 sull'utenza oggetto del contendere. Nelle more del procedimento e precisamente in data 16/03/2023, ai soli fini di caring, veniva effettuato un accredito sull'utenza n. XXXXXXXXXX di 0,30 euro. In data 05/05/2022

l'udienza di conciliazione si concludeva con un mancato accordo. Relativamente al messaggio del 14/12/2022 e dall'istante sconosciuto, si precisa che l'addebito di eurocent 0,29 era relativo ad un'operazione tecnica automatica di aggiornamento dell'account GOOGLE, per chi possiede un device con sistema operativo ANDROID. Tale importo, viene addebitato genericamente per qualsiasi operazione di aggiornamento automatico dell'account deciso dalla casa costruttrice. Quando si crea un account Google viene solitamente richiesto il numero di telefono, necessario per recuperare e proteggere l'account. La piattaforma Google, al fine di preservare la sicurezza dei propri clienti, ogni tanto invia/riceve messaggi per avere conferma che il numero di telefono dei suoi utenti non sia cambiato e che sia ancora intestato al proprietario dell'account. Il messaggio viene, ad esempio, inviato in occasione del cambio terminale da parte di un utente Google. Il messaggio di accompagnamento è simile a "Google sta verificando il numero di telefono di questo dispositivo". Ad abundantiam, si rinvia alla pagina <https://support.google.com/accounts/answer/114129> di Google, dove, con riferimento agli account, Google stesso spiega le attività messe in campo al fine di tutelare gli utenti da utilizzi illeciti, con invio anche di sms .

La verifica via SMS ha un costo e non è inclusa nell'offerta bundle degli operatori telefonici. Di default è attiva un'opzione su Android che permette di ricevere SMS da Google a pagamento, tuttavia, nelle impostazioni di Google è possibile inserire delle restrizioni e, quindi, gli utenti, consapevoli che gli SMS di Google sono a pagamento, possono decidere se riceverli, se bloccarli nel caso in cui vengano applicati costi o se non riceverli mai. Con Delibera n. 185/13/CONS L'Agcom precisa che: "L'SMS (Short Message Service) è un servizio che consente d'inviare a un telefono cellulare un messaggio di 160 caratteri alfanumerici codificati a 7 bit. 19 Gli SMS possono essere inviati: i) da un utente di rete mobile o fissa a un altro utente di rete mobile (SMS Person to Person – SMS P2P); 20 ii) da un'applicazione a un utente di rete mobile (SMS Application to Person – SMS A2P); 21 iii) da un utente di rete fissa o mobile a un'applicazione (SMS Person to Application – SMS P2A)" A2P è un acronimo che rappresenta l'Application-to-Person SMS. È un termine utilizzato per descrivere un messaggio SMS inviato da un'applicazione software (es: eMessage) al telefono di una persona. Ad esempio, la ricezione di un messaggio di testo con il saldo del conto dalla banca o un promemoria di appuntamento da parte del medico sono esempi di messaggi SMS A2P. Un SMS P2A è il contrario: è quando una persona invia un messaggio SMS ad un'applicazione software (es: il sistema di ricezione SMS di eMessage con i numeri mobile virtuali). L'art 12 "CONOSCIBILITÀ DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO" delle Condizioni generali di Contratto (All.2) sottoscritte dall'utente statuiscono: "...Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante pubblicazione sul sito Internet www.wind.it, distribuzione e/o affissione presso i Rivenditori autorizzati WIND e altri punti di distribuzione oltre che con qualsiasi altra modalità di diffusione. I documenti ed i dati, anche in forma elettronica, ivi compresi gli SMS, prodotti attraverso i sistemi informatici di WIND fanno piena prova di ogni fatto inerente all'attivazione e alla fruizione della Carta SIM e dei Servizi. Sul sito istituzionale di Very Mobile alla pagina <https://verymobile.it/trasparenza-tariffaria> è riportato l'Elenco Numerazioni per Servizi SMS non a sovrapprezzo per comunicazioni di tipo P2A ("Person To Application"). Gli SMS inviati ai numeri che iniziano con 43 (così come da foto allegata dall'istante nell'UG 589970) e ai numeri in decade 3 di tipo P2A (Person To Application) utilizzati per servizi di messaggistica aziendale (vedi tabella sotto), e in generale per i "servizi SMS non a sovrapprezzo", quali ad esempio servizi di informazione e intrattenimento, non sono compresi nelle offerte che includono SMS. Tali SMS costano quanto quelli previsti dal piano tariffario Very Basic, e comunque un massimo di 0,30 euro/ SMS. Preme 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! In riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si fa presente che, mai alcun reclamo veniva ricevuto dalla convenuta. Al riguardo, si richiama il costante orientamento di codesta Autorità, in virtù del quale l'istante deve 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. Con delibera n. 91/15/CIR, l'Autorità ha, infatti, ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito nè della responsabilità dell'operatore. (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante (...) volta alla restituzione di quanto versato stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Anche in materia di onere della prova, l'Agcom ha stabilito che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (Delibera 70/12/CIR)".

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione ed il creditore istante allegghi tale inesattezza, grava sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da cause a lui non imputabili ex art 1218 cod civ., ovvero da cause specifiche di esclusione di responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. 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, fornita dall'attuale ricorrente. E' necessario provare i danni subiti dal singolo utente a seguito del disservizio imputato al gestore telefonico, non essendo sufficiente far riferimento ad un fatto notorio. In altre parole, qualora si dimostrasse la totale assenza di linea del gestore telefonico convenuto nella procedura che ci interessa, occorrerebbe dimostrare i danni subiti dal singolo, che allo stato non sono stati forniti. Si richiama a tal proposito anche l'ordinanza della Cassazione n. 17894/2020. Con delibera n.163/17/CIR l'Autorità rigettava l'istanza di controparte: "Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento scritto o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM". Si ribadisce pertanto il costante orientamento dell'Autorità, in virtù del quale l'istante deve adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis delibera Agcom 91/15/CIR e 68/16/CIR, Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n. 156/2016 e n. 157/2016 e Determinazioni Corecom Toscana n. 26/2015 e n. 12/2016) Si richiama recentissima Delibera n. 93 del 4 novembre 2020 con la quale il Corecom Veneto rigetta le domande di parte istante: Si rileva altresì l'estrema genericità della domanda [...]. Costituisce certamente un obbligo per il ricorrente indicare quantomeno quelli che possono definirsi gli elementi essenziali delle sue doglianze, per consentire al gestore di approntare un'adeguata risposta difensiva, incentrata, per quanto possibile, su di un evento ben definito. L'istante, al contrario, non fornisce alcuna prova in relazione a quanto avvenuto e tantomeno in relazione all'asserita responsabilità della convenuta.

Si evidenzia, inoltre, che l'utente non ha depositato agli atti alcuna documentazione atta a sostenere la fondatezza delle proprie doglianze, contravvenendo, quindi, a quel principio di carattere generale (art. 2697 c.c.) [...]. Giova ricordare l'art 14 Allegato A delibera 347/18/CONS Esclusione degli indennizzi che al punto 4 statuisce "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". Infine, si rammenta che l'art.20 comma 6 delibera 353/19/CONS. oltre a prevedere che l'Autorità possa riconoscere il "rimborso delle spese", dispone espressamente che le spese chieste siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Ebbene l'istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura, senza dimostrare alcunchè a riguardo, come diversamente disciplina la delibera citata. Non può dunque bastare una generica contestazione per ritenere assolta la prova dell'assenza della causa solvendi che legittima la restituzione delle spese (Delibera 77/2019 Corecom Puglia, Delibera AGCom n. 178/19/CIR; Delibera AGCom n. 180/19/CIR). Si richiamano, inoltre, la recente Delibera del Corecom Puglia n. 77/19 "(...) Si ritiene, infine, di non dover accogliere la richiesta sub IV), stante il comportamento diligente di entrambe le parti e la mancanza di documentazione che attesti particolari spese affrontate dall'utente per la partecipazione alla procedura, di per sé gratuita" e la Delibera AGCom 178_19 CIR: "(...) atteso che la procedura di cui al Regolamento è gratuita e non risultano spese giustificate in atti, la richiesta sub iii. non può essere accolta". Sul tema si è espressa la stessa Autorità nella recentissima Delibera AGCom n. 300/20/CIR: "(...) la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (...)".

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.

Tutto ciò premesso, Windtre chiede di rigettare le richieste dell'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto e non provate.

Con memoria di replica depositata in data 28.06.2023. l'utente precisa quanto segue:

A seguito missiva del 23/06/2023 di Very Mobile - WINDTRE, si segnala che con protocollo n. 0717496540285 del 23/12/2022 veniva aperto regolare reclamo al qual e non è mai stata data risposta non solo entro i termini di regolamento previsti dalla carta dei servizi Very mobile (Windtre).

Nelle memorie della difesa oltre a negare l'evidenza di un SMS in ENTRATA come si evince dai tabulati (non visualizzabile sul telefonino e del quale non conosco i contenuti) tracciato esclusivamente come addebito sul conto telefonico, non porta alcuna prova documentale della transazione, non si specifica la dipartita della somma (anche da un punto di vista fiscale) ovvero come il sistema abbia attinto dal mio conto telefonico la somma senza alcuna traccia o richiesta di autorizzazione, stabilendo a priori che trattasi di probabile presunto ipotetico aggiornamento di sicurezza che avviene di tanto in tanto per motivi di sicurezza da probabili presunte ipotetiche piattaforme, un linguaggio che con il diritto non ha nulla a che spartire.

Il contratto telefonico Voce + Giga + Sms onnicomprensivo stipulato non prevede che il conto telefonico venga reso disponibile per il pagamento di beni o servizi, mancando i presupposti per autorizzare pagamenti di qualsivoglia genere tantomeno i presunti aggiornamenti supposti ipotizzati o teorizzati da Very Mobile

(WindTre) mancando alert, password, pin e qualsivoglia strumento di tutela per i pagamenti digitali. Il mio reclamo e le mie pretese sono pertinenti ai fatti.

Qualora mancasse anche un solo 1 centesimo di euro nel mio conto telefonico il contratto stipulato con Very Mobile (WindTre) non troverebbe rinnovo alla scadenza mensile.

La controparte intende esercitare il libero arbitrio negando addirittura all'utente la possibilità di reclamare il maltolto evocando un abuso di diritto. Il fatto che vi sia stato il riaccredito del l'importo solo dopo l'intervento del conciliatore è una chiara e tardi va ammissione di colpevolezza che andava subito sanata se vi era a monte la consapevolezza e il rispetto dei regolamenti e degli utenti, quello che non c'è mai stato fino ad ora.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Per quanto riguarda le richieste sub i), sub ii) e sub iv) che possono esser trattate congiuntamente si precisa quanto segue: innanzitutto preme rilevare che l'importo di € 0,29, di cui parte ricorrente ne contesta l'addebito, veniva già riaccredito da Windtre in data 16.03.2023, facendo di fatto già cessare, a quella data, la materia del contendere. La stessa Windtre ha dimostrato che l'importo di € 0,29 era relativo ad un'operazione tecnica automatica di aggiornamento dell'account GOOGLE, per chi possiede un device con sistema operativo ANDROID e che tale importo viene addebitato genericamente per qualsiasi operazione di aggiornamento automatico dell'account deciso dalla casa costruttrice e che gli SMS inviati ai numeri come quello del ricorrente, utilizzati per servizi di messaggistica aziendale e in generale per i "servizi SMS non a sovrapprezzo", quali ad esempio servizi di informazione e intrattenimento, non sono compresi nelle offerte che includono SMS: tali SMS costano quanto quelli previsti dal piano tariffario Very Basic, e comunque un massimo di 0,30 euro/ SMS.

Ed infine, ma non meno dirimente, giova richiamare l'attenzione sulla stridente discrepanza tra la somma contestata (€ 0,29) e la somma richiesta (€ 1.000,00=), che si ritiene in palese contrasto con gli standard di diligenza che devono essere propri non solo di chi utilizza gli ordinari strumenti processuali, ma anche di chi si avvale delle procedure per risolvere le controversie tra utenti ed imprese fornitrici di servizi, per evitare, per quanto possibile, aumenti del contenzioso e finanche delle relative tempistiche che certamente contrastano con i principi ispiratori delle c.d ADR - *Alternative Dispute Resolution* (risoluzione alternativa delle controversie) quali, tra gli altri, la veloce ed efficace soluzione dei conflitti e lo snellimento del carico giudiziario. Per tutto quanto sopra precisato, le richieste non possono trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, giova evidenziare che, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. In assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

L'utente non solo non ha depositato in atti alcun reclamo, con la relativa ricevuta di consegna, ma la stessa segnalazione fatta al call-center e da lui indicata nella memoria di replica, segnalazione identificata con il n. di protocollo 0717496540285 del 23.12.2022, risulta priva di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui non viene chiaramente specificata la tipologia di disservizio lamentato e finanche perché gli stessi estremi (data e numero) delle segnalazioni fatte ad un call center (come nel caso specifico) non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile.

Per quanto concerne la richiesta sub v) di indennizzo per pubblicità ingannevole, si ritiene che la stessa non possa essere accolta in quanto trattasi di questione che esula dalle specifiche competenze del Corecom.

Per quanto riguarda la richiesta sub vi) di indennizzo per la mancata tutela del conto telefonico, la stessa non può trovare accoglimento in quanto trattasi di fattispecie non espressamente contemplata dal Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.).

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub vii) di riconoscimento delle spese di procedura le stesse si intendono compensate tra le parti.

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

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di WIND Tre S.p.A..
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.

Il Dirigente

Fto(*) Dott. 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.