

**DELIBERA N. 22/2021**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/270528/2020)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 16/04/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 23/04/2020 acquisita con protocollo n. XX del 23/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle numerazioni di tipo affari nn. XX, XX; XX e XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nonostante il contratto avesse ad oggetto un'offerta comprensiva di chiamate nazionali verso fissi e mobili, le chiamate verso i cellulari sono sempre state addebitate a consumo;
- b) negli anni i canoni sono aumentati e non è stata avanzata alcuna offerta per ridurre i costi e rimanere in TIM;
- c) i reclami inviati, anche tramite pec, sono rimasti privi di riscontro;
- d) per questi motivi, nell'aprile 2019 è stato necessario cambiare operatore, ed il cambio doveva essere senza oneri, secondo quanto disposto dalla delibera n. 487/18/CONS e dall'articolo 1, comma 3 del Decreto Bersani.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storni della posizione debitoria sino a chiusura del ciclo di fatturazione;
- II) indennizzo di 1000 euro;
- III) spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è generica in quanto non viene neppure indicato l'importo delle somme contestate;
- 2) i reclami non sono mai pervenuti ed infatti non sono state depositate le ricevute di consegna;
- 3) gli addebiti corrispondono al profilo tariffario prescelto, ed in particolare:
  - linea XX intestata a XXX per subentro da società XX a gennaio 2018, cessata a maggio 2019 rtg semplice;
  - linea XX anche questa subentrata al precedente intestatario a gennaio 2018, cessata a ottobre 2018 oggi riattivata su altro cliente rtg semplice;
  - linea XX attivata a set 2017 cessata a maggio 2019 rtg e tutto senza limiti;

- linea XX sbentata a set 2018 al precedente intestatario di cui sopra, cessata a maggio 2019 tuttofibra;
- linea XX attivata ad agosto 2016 cessata a ottobre 2017 rtg e tutto senza limiti 7 mega.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare, va dichiarata l'irricevibilità della documentazione inserita dall'istante nella piattaforma conciliaweb successivamente al deposito della memoria da parte del gestore.

A questo proposito si evidenzia che la procedura di definizione è regolata dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, il quale prevede termini perentori per le produzioni documentali delle parti. In particolare, l'articolo 16, comma 2 stabilisce che gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento, e che entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. In base a tale disposizione, quindi, è evidente che il primo termine è assegnato solo all'operatore cosicché, successivamente al deposito dell'istanza, l'utente può solamente replicare alla difesa della controparte ma non può introdurre materiale nuovo, a maggior ragione poi se si tratta di materiale che aveva in disponibilità all'atto della domanda. A garanzia, infatti, del diritto di difesa e coerentemente con le regole del contraddittorio, l'oggetto della replica deve sostanziarsi nella risposta a quanto dedotto dalla convenuta nella propria difesa, evitando che il deposito di tali memorie consenta, di fatto, di aggirare la disciplina sopra ricordata. Il gestore, infatti, appresta la propria difesa basandosi su quanto depositato dall'istante all'atto della domanda, cosicché ammettere, in sede di replica, la produzione di elementi nuovi comprometterebbe irrimediabilmente quel diritto.

Tanto premesso, unitamente all'istanza, l'utente ha depositato solamente la richiesta di copia del contratto, inviata una prima volta il 12 dicembre 2017 e poi il 5 gennaio successivo, omettendo tuttavia di depositare, in quella sede, sia la copia del contratto corredata della relativa offerta commerciale, sia le fatture contestate, sia gli asseriti reclami e tralasciando comunque anche solo una dettagliata descrizione delle somme che riteneva dovessero essere applicate e di quelle effettivamente addebitate.

Tale circostanza impedisce quindi di ricostruire la vicenda de qua e di valutare la fondatezza o meno della domanda.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

## **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata da XXX, via XX- XX, nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 16 aprile 2021

IL PRESIDENTE  
Elena Veschi

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli