

**DELIBERA N. 23/2021**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/291836/2020)**

**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 15/06/2020 acquisita con protocollo n. XX del 15/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari cod. cliente n. XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 12 novembre 2018, dopo vari contatti con l'agente Tim, è stato rimesso reclamo al gestore per i continui addebiti sms a contenuto e servizi interattivi; con l'occasione, è stata rinnovata la richiesta di blocco dati extra soglia su tutte le sim;
- b) i reclami non sono stati riscontrati e gli addebiti contestati compaiono in tutte le fatture dell'anno 2019 a titolo di sms interattivi ed extra Gb;
- c) le fatture sono sempre state saldate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno dell'intero insoluto;
- II) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- III) indennizzo per disservizio;
- IV) spese di procedura.

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

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

- 1) lo storico del cliente non riporta né richieste di disattivazione né reclami;
- 2) l'unica fattura saldata è la n. 3/19;
- 3) gli extra GB riguardano i bundle ricorsivi dell'offerta 2EuroGiga i quali facente parte integrante dell'offerta, non sono disattivabili: si tratta di un bundle che si attiva in automatico sulla sim, quando il cliente, effettuando traffico, dati esaurisce il primo bundle dati dell'offerta;
- 4) non sono presenti reclami né controparte produce alcunchè.

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.

La controversia verte sostanzialmente sull'applicazione di costi riguardanti addebiti sms a contenuto, servizi interattivi e traffico dati extra bundle.

Tale contestazione tuttavia non risulta corredata da documentazione a supporto di quanto sostenuto: non sono state prodotte, infatti, né le fatture, da cui poter desumere l'effettività e l'entità degli importi ritenuti indebiti, né la copia del contratto, per poter esaminare il piano tariffario proprio dell'offerta sottoscritta, né alcuna copia dei reclami asseritamente inoltrati al gestore.

Tale carenza documentale, non consente di poter valutare l'eventuale fondatezza della domanda e di accogliere le richieste di storno dell'insoluto e di ristoro per il disservizio. Nemmeno la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto non sono presenti in atti copie di reclami scritti o altri elementi di circostanza atti a rendere verosimile l'esistenza di reclami effettuati al call center.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata da XXX, XX, XX (Perugia), nei confronti dell'operatore Tim SpA, per i motivi sopra indicati.

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