

DELIBERA N. 189/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DE PASQUALE/RINGO MOBILE S.R.L./VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/128600/2019)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 2020;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 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’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le*

proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di De Pasquale, del 28 maggio 2019, avente numero di protocollo 0229556;

VISTO il provvedimento n. 634/2019 adottato dal Tribunale di Milano in data 18 luglio 2019 con il quale è stato dichiarato il fallimento della società Ringo Mobile S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente De Pasquale, titolare dell'utenza di telefonia mobile n. 345979xxx, nella propria istanza ha rappresentato quanto segue: «*Ringo Mobile senza nessun avviso ha cessato improvvisamente il servizio. Ho fatto più volte richiesta di passaggio numero a Vodafone, ma la richiesta veniva sempre rifiutata. Ho quindi effettuato richiesta per il rimborso del credito residuo, inviata tramite pec in data 11/01/2019, senza alcuna*

risposta in merito (allego ricevuta invio). Al primo tentativo di conciliazione Ringo Mobile non si è presentata e risulta impossibile mettersi in contatto».

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso del credito residuo;*
- ii. indennizzo per perdita numerazione;*
- iii. indennizzo per mancato rimborso credito residuo.*

2. Posizione degli operatori

L'operatore Ringo, regolarmente convocato sia in fase di tentativo obbligatorio di conciliazione sia in fase di istanza di definizione, non risulta costituito e non ha depositato memorie.

A seguito della integrazione del contraddittorio disposta ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*, l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone) nelle proprie memorie difensive ha dichiarato quanto segue: *«[i]n via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità dell'istanza atteso che risulta essere stato dichiarato il fallimento della Ringo Mobile S.r.l., come da sentenza n. 647 del 26 luglio 2019 (RG Fall. 634/2019), del Tribunale di Milano, Sez. Fallimentare... Ad ogni modo, si evidenzia, per quanto concerne la mnp della numerazione 3459798xxx, che Vodafone ha immediatamente gestito la richiesta dell'istante, inserendo 3 richieste di mnp (nelle date del 10, 15 e 17 gennaio 2019) tutte scartate dal donating Ringo Mobile con causale "MSISDN non appartenente al donating". L'istante, come dallo stesso dichiarato, è stato informato dei KO ricevuti. Si ricorda, a tal riguardo, che il gestore Ringo Mobile aveva inviato numerose comunicazioni ai propri clienti con cui invitava gli stessi ad effettuare portabilità verso altri operatori entro il 31 dicembre 2018, in quanto avrebbe cessato la fornitura del servizio, come da notizie reperibili online. Difatti, risulta che il numero 3459798xxx sia stato cessato dal gestore Ringo Mobile in data 7 gennaio 2019. Alla luce di quanto sopra, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Vodafone per la perdita del numero, atteso che lo stesso è stato cessato dal gestore Ringo Mobile».*

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

In via preliminare, l'eccezione di Vodafone relativa alla inammissibilità/improcedibilità della procedura non può essere accolta, stante il fatto che parte istante ha presentato l'istanza di conciliazione in data 11 gennaio 2019 e la successiva istanza di definizione in data 28 maggio 2019, pertanto anteriormente alla dichiarazione di fallimento del gestore convenuto (avvenuta in data 18 luglio 2019).

Passando al merito della controversia, dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che parte istante abbia richiesto una *Mobile Number Portability (MNP) out* della numerazione 3459798xxx nello scenario Ringo *donating* e Vodafone

recipient, e che tale richiesta abbia ricevuto ripetuti KO con causale “*MSISDN non appartenente al donating*”, in quanto la numerazione era stata cessata dal *donating* in data 7 gennaio 2019. A sostegno della propria ricostruzione, Vodafone allega le relative schermate probatorie ed evidenza, altresì, come tutti i clienti di Ringo siano stati invitanti dal proprio gestore a effettuare la portabilità verso altri operatori entro il 31 dicembre 2018, poiché successivamente il primo avrebbe provveduto a cessare la fornitura del servizio.

Ciò stante, la richiesta *sub i.* può trovare accoglimento, poiché deve rilevarsi che il gestore Ringo, ancorché regolarmente convocato, non si è costituito e non ha prodotto memorie nell’ambito del procedimento e, pertanto, nessuna difesa risulta prodotta a sostegno della propria posizione. Pertanto, la pretesa dell’utente resta incontestata, e per l’effetto l’operatore Ringo è tenuto alla restituzione del credito residuo vantato da parte istante, pari a euro 713,06, o alla diversa somma risultante alla data di cessazione dell’utenza.

La richiesta *sub. ii.* non può essere accolta. In merito occorre rilevare che il sig. De Pasquale ha assunto un comportamento scarsamente diligente, in quanto questi si è attivato per richiedere a Vodafone la portabilità *in* della numerazione soltanto dopo la data del 31 dicembre 2018, quindi successivamente all’annuncio dell’imminente chiusura – diffuso per tempo sui più rilevanti mezzi di comunicazione – e ignorando l’SMS del gestore che invitava i propri clienti a richiedere la portabilità entro il termine del 31 dicembre. Sul punto occorre rilevare che gli operatori, nell’ambito della suddetta procedura standardizzata attivata dopo la data del 31 dicembre 2018, non erano ormai nelle condizioni tecniche di intervenire al fine di ottenere il recupero della numerazione pregressa. Qualora, invece, parte istante avesse agito tramite una procedura diversa – a esempio, tramite l’attivazione di una procedura d’urgenza che avrebbe consentito una gestione non automatizzata della richiesta – quest’ultima avrebbe potuto ottenere esito risolutivo.

Infine, la richiesta *sub iii.* non può essere accolta, in quanto non rientra fra le ipotesi indennizzabili tassativamente previste dal *Regolamento indennizzi*.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie l’istanza del sig. De Pasquale nei confronti dell’operatore Ringo Mobile S.r.l.

2. La società Ringo mobile S.r.l. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante, maggiorati degli

interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 713,06 (settecentotredici/06) – o la diversa somma risultante alla data di cessazione della numerazione – a titolo di restituzione del credito residuo.

3. La società Ringo Mobile S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

5. 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.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone