

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 16 del 5 febbraio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia G.Z. / RINGO MOBILE srl (GU14/139128/2019).

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
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin		X
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*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 la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom 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";

**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 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;

**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 "*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 G.Z. del 21/06/2019 acquisita con protocollo n. 0271427 del 21/06/2019;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

L'utente dichiara quanto segue:

"La mia utenza è stata disattivata a causa di mancata ricarica nell'anno precedente. Il tutto è stato fatto senza alcun avviso.

L'operatore mobile Ringo Mobile non risponde alle mie mail PEC.

L'utente chiede:

- i. riattivazione dell'utenza in oggetto;
- ii. indennizzo per ogni giorno di mancata fruizione della sim."

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

Il gestore RINGOMOBILE non ha depositato memorie né documentazione.

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

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Secondo quanto dichiarato espressamente dallo stesso utente nell'istanza di conciliazione (UG/39445/2018) depositata in data 01.11.2018, la disattivazione della Sim Card, oggetto di contestazione, è avvenuta per assenza di ricarica nell'arco temporale di 12 mesi dalla data dell'ultima ricarica effettuata.

A riguardo, l'art. 9 della Carta dei Servizi Ringo Mobile prevede che *"In caso di mancata ricarica della Carta SIM Ringo per 12 mesi consecutivi, la Carta SIM avrà accesso limitato al Servizio Mobile di Ringo per ulteriori trenta giorni durante i quali il cliente potrà solo ricevere telefonate voce, SMS, MMS. Allo scadere di tale termine, la Carta SIM e la numerazione ad essa associata verranno disattivate.*

*Nel rispetto della normativa vigente, il numero mobile associato alla Carta SIM non potrà essere assegnato a terzi nei successivi 11 mesi e resterà nella disponibilità del Cliente che potrà chiedere di riattivare la Carta SIM con lo stesso numero mobile, secondo le modalità descritte sul sito [www.ringomobile.it](http://www.ringomobile.it) o rese disponibili contattando il Servizio di Assistenza Clienti ovvero presso i Punti Vendita.*

*Decorso inutilmente anche tale periodo, la relativa numerazione verrà cessata e potrà essere successivamente assegnata a terzi."*

Tale articolo non prevede dunque alcun necessario previo preavviso, in ragione del fatto che l'utenza non viene, di fatto, immediatamente disattivata, ma continua a funzionare "in entrata" per tutto il tredicesimo mese, potendo il cliente stesso richiedere la riattivazione della numerazione seguendo una delle alternative modalità di riattivazione, consultabili anche sul sito dell'operatore stesso.

L'istante è una persona fisica e non ha dedotto né provato un particolare utilizzo dell'utenza, a fini professionali o altro, ma ha lamentato l'improvvisa ed ingiustificata disattivazione della scheda sim. Al riguardo, il comportamento assunto da Ringo Mobile è conforme al quadro regolamentare e si pone in linea con le disposizioni previste dal c.d. Decreto Bersani, come convertito dalla L. 40/07 del 2 aprile 2007.

In specie, Ringo Mobile pubblicizza adeguatamente ai propri clienti tutte le informazioni relative alle condizioni di utilizzo della SIM e del credito residuo, specificando che, trascorsi dodici mesi dalla data di

attivazione in assenza di ricarica o dalla data dell'ultima ricarica, la sim verrà disattivata. Ne discende che la condotta tenuta deve considerarsi perfettamente conforme al regolamento contrattuale e che, pertanto, la responsabilità del decorso del termine previsto dalla suddetta disposizione, con conseguente disattivazione della sim, non può che essere attribuita all'istante, il quale avrebbe dovuto verificare la data dell'ultima ricarica utile ad evitare il decorso del termine previsto per la disattivazione dell'utenza.

A ciò si aggiunga il fatto che incombeva sull'utente l'onere probatorio di aver effettuato una ricarica a pagamento nei 12 mesi anteriori alla disattivazione della sim. Ma lo stesso utente, omettendo di effettuare una ricarica continuativamente per dodici mesi, che avrebbe consentito il proseguimento dell'erogazione dei servizi di telefonia ha di fatto, dimostrato l'assenza di un concreto e reale interesse all'utilizzo della sim.

Per quanto sopra esposto, la disattivazione della sim è legittima attesa la mancata ricarica nel termine dei dodici mesi dall'ultima ricarica effettuata, come espressamente previsto dalle condizioni di utilizzo della SIM previste dalla società.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. rigetta l'istanza di G.Z. ricorrente proposta nei confronti della società RINGO MOBILE s.r.l.;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente  
f.to Carla Combi

Il Presidente  
f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante  
f.to Carla Combi