

DETERMINA DIRETTORIALE 36/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/87198/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CARELLO - Insoft s.r.l., Ringo Mobile Srl

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente CARELLO, del 21/02/2019 acquisita con protocollo N. 0075382 del 21/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’utente, nell’atto introduttivo del procedimento, ha lamentato nei confronti di Ringo Mobile S.r.l. la mancata attivazione della SIM mobile richiesta, con contestuale portabilità del vecchio numero, in data 12 giugno 2017. L’istante ha precisato che al proprio ordine è stato assegnato il numero identificativo 22732, ma che la SIM non è mai stata consegnata. L’utente ha dichiarato di aver provveduto, nelle more della consegna, a ricaricare la SIM con numero 3891194xxx attiva con Vodafone per evitare la perdita della numerazione. In data 22 marzo 2018 l’utente ha sporto formale reclamo, sollecitando l’invio della SIM. In data 6 agosto 2018 l’utente ha però perso il vecchio numero attivo dal 10 agosto 2017. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. l’indennizzo per la mancata attivazione del servizio; ii. l’indennizzo per il ritardo di attivazione del servizio quantificato in euro 4.642,50; iii. l’indennizzo per la perdita del numero, quantificato in euro 1.200,00; iv. l’indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami, pari a euro 300,00; v. l’indennizzo per mancata portabilità del numero, quantificato in euro 904,50; vi. l’indennizzo per inadempimento contrattuale, quantificato in euro 1.000,00; vii. il rimborso delle spese procedura, quantificato in euro 300,00.

La società Ringo Mobile S.r.l. (di seguito anche solo “Ringo”) non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione. La società Insoft S.r.l., nei confronti della quale è stato esteso il contraddittorio ai sensi dell’articolo 19, comma 1, del Regolamento, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto.

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento. In primis, occorre dar atto della estraneità della società Insoft S.r.l. rispetto ai fatti dedotti in controversia, stante l’esito dell’istruttoria. Passando al merito dei fatti, va precisato che le richieste di cui ai punti i., ii. e v. devono essere trattate congiuntamente in quanto riferite tutte alla sola richiesta di attivazione di una SIM mobile con contestuale portabilità del numero 3891194xxx, effettuata dall’utente in data 12 giugno 2017 e alla quale l’operatore convenuto non ha dato seguito. Per quanto risulti incontestata la ricostruzione dei fatti rappresentata dall’utente, non può non rilevarsi che, a fronte della mancata consegna della SIM mobile, presupposto per l’attivazione del servizio e l’espletamento della mobile number portability

(MNP), risulta documentata in atti una prima segnalazione (con screenshot del ticket aperto) del 26 dicembre 2017, venendo così in rilievo da una parte lo scarso interesse dell'utente all'attivazione del servizio e dall'altra la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi ai sensi del quale “[s]ono 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”. Ciò stante, le richieste in esame non possono trovare accoglimento. In relazione alla richiesta sub iii., si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui in cui non è riconducibile all'inerzia dell'operatore convenuto la lamentata perdita del numero storico, atteso che Ringo mobile non ha mai avviato alcuna procedura di portabilità sul numero 3891194xxx dedotto in controversia e che lo stesso è rimasto attivo con il precedente operatore e, pertanto, in carico a Vodafone sulla base di un rapporto contrattuale del tutto estraneo alla presente decisione. La richiesta di cui al punto iv. risulta invece accoglibile in quanto l'operatore non ha risposto al reclamo formale del 22 marzo 2018, effettuato dall'utente a mezzo PEC, né ha spiegato in maniera esaustiva i motivi del ritardo circa la consegna e l'attivazione della SIM in occasione dell'interlocuzione in chat del 4 giugno 2018 tra utente e servizio assistenza di Ringo mobile. Pertanto, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi, si ritiene che l'utente debba essere ristorato mediante la corresponsione dell'importo massimo di euro 300,00. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per inadempimento contrattuale, si precisa che la stessa deve considerarsi già valutata e dunque assorbita in relazione a tutte le richieste già sopra trattate, se non altro alla luce della disposizione all'articolo 20, comma 4, del Regolamento, in base alla quale l'Autorità, “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”, esulando da detto ambito di competenza qualsiasi richiesta configurabile come risarcimento del danno. Infine, per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può trovare accoglimento stante la natura gratuita della procedura attivata tramite ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

DETERMINA

- Ringo Mobile Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 21/02/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo pari a euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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 determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini