

DETERMINA DIRETTORIALE 40/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/122550/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BELLINI - 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 BELLINI, del 14/05/2019 acquisita con protocollo N. 0206800 del 14/05/2019;

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 ha contestato alla società Ringo Mobile S.r.l. la mancata portabilità del numero 3933010xxx e la mancata risposta ai ripetuti solleciti di evasione dell’ordine effettuato. L’utente ha specificato di aver ricevuto soltanto una e-mail da parte dell’operatore, meramente interlocutoria, cui non è stato dato alcun seguito. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la risoluzione del contratto per inadempimento da parte dell’operatore telefonico; ii. il risarcimento del danno; iii. l’indennizzo per la mancata portabilità del numero; iv. la rimozione dei propri dati e documenti personali.

Ringo Mobile S.r.l. non è comparso nelle udienze di conciliazione e di definizione della controversia, né ha prodotto memorie nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento.

All’esito dell’istruttoria svolta sulla base della documentazione presente nel fascicolo documentale, si ritiene che l’istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. Per quanto riguarda la richiesta sub i., va rilevato che dal modulo di richiesta di attivazione e consegna della SIM Ringo Mobile S.r.l. depositato in atti non si evince il perfezionamento del contratto stesso, atteso che la SIM non risulta esser stata consegnata all’utente, tant’è che risulta allegato al fascicolo un mero riscontro dell’operatore relativo all’ordine effettuato in data 5 luglio 2017. Ciò stante, si ritiene che la richiesta in parola possa intendersi sostanzialmente superata. Per quanto riguarda la richiesta di risarcimento del danno, sub ii., va precisato che tale domanda esula dall’ambito di competenza in cui rientrano le pronunce dell’Autorità, ai sensi dell’articolo 20, comma 4, del Regolamento e che non può trovare accoglimento in questi termini. Tuttavia, proprio alla luce di tale disposizione, prescindendo dal nomen juris utilizzato dall’utente nella formulazione delle proprie richieste, si ritiene che l’operatore - il quale, non comparso nel procedimento, ha lasciato del tutto incontestato quanto rappresentato dall’istante - abbia omesso completamente di gestire le richieste del cliente nella misura in cui il reclamo del 15 ottobre 2017 in atti è rimasto del tutto privo di riscontro. Pertanto, si ritiene che l’utente abbia diritto al riconoscimento dell’indennizzo nell’importo massimo pari a euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo, ai sensi dell’articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi. In relazione alla richiesta di cui al punto iii. si deve osservare che la richiesta di attivazione della SIM versata in atti è del 4 luglio 2017 ma che il primo reclamo documentato in atti è del 15 ottobre 2017, circostanza che, con particolare riferimento al servizio oggetto di contestazione, ovvero l’attivazione di una SIM mobile con portabilità del numero, notoriamente caratterizzata da tempi di

espletamento brevi, non può che far venire in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. La relativa richiesta, dunque, non può essere accolta. Infine, per quanto riguarda il punto iv. si dà atto del fatto che i profili di privacy e utilizzo di dati personali da parte dell'operatore prescindono da valutazioni di competenza dell'Autorità, fermo restando che nel modulo di richiesta allegato in atti l'utente ha già espresso la propria volontà in tema di trattamento dei dati omettendo di sottoscrivere la relativa sezione dedicata a tale tipo di consenso. Ciò considerato, la richiesta non può trovare accoglimento.

DETERMINA

- Ringo Mobile Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 14/05/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di euro 300,00 riconosciuto a titolo di indennizzo per 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