

DELIBERA N. 167/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LAMPIS / RINGO MOBILE S.R.L.
(GU14/97560/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 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, dichiarata 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 dell'utente Lampis, del 15 marzo 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di una SIM mobile n. 3291089xxx con l'operatore Ringo Mobile S.r.l., ha lamentato la disattivazione senza preavviso della propria utenza avvenuta in data 7 gennaio 2019.

A partire da tale data, anche i canali di assistenza del gestore sono risultati inaccessibili e le PEC di reclamo inviate dall'utente sono rimaste inevase.

L'istante ha dunque tentato più volte di effettuare la portabilità del numero e il trasferimento del credito residuo presente sulla vecchia SIM verso altri operatori, dapprima verso Fastweb e in seguito verso WIND, completandola solo in data 15 marzo 2019 in seguito all'attivazione della procedura conciliativa e alla richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo.

Infine, con riferimento all'espletamento della procedura di portabilità, l'utente ha lamentato di aver sostenuto ulteriori costi per l'acquisto della nuova SIM di WIND, evidenziando altresì che detto operatore ha comunicato di aver riacquisito la numerazione solo in seguito a due provvedimenti temporanei emessi dal CORECOM competente.

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

- i. l'indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori *ex art. 7, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS*;
- ii. l'indennizzo per la sospensione o cessazione del servizio *ex art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS*;
- iii. il trasferimento del credito residuo presente sulla vecchia SIM, pari a euro 20,03;
- iv. ogni ulteriore indennizzo riconoscibile in base alla normativa vigente.

2. La posizione dell'operatore

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*.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta *sub i.* non può essere accolta, atteso che, alla luce della descrizione dei fatti dedotti in controversia, l'operatore Ringo Mobile qui convenuto non può essere considerato responsabile sotto il profilo del ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio ovvero della portabilità del numero mobile verso altri operatori; tipicamente, infatti, nelle procedure di passaggio l'operatore *recipient* rappresenta il principale interlocutore dell'utente e in quanto tale è responsabile delle attività di impulso alla procedura di acquisizione dell'utenza e della numerazione.

Nel caso di specie, tra l'altro, l'operatore *recipient* WIND ha comunque portato a termine la procedura di portabilità, espletata in data 15 marzo 2019 e, oltre a non costituire parte convenuta nel presente procedimento, ha in ogni caso aderito e soddisfatto le richieste dell'utente nell'ambito del procedimento identificato dal numero 98412, come dichiarato dalla stessa parte istante all'interno del fascicolo documentale.

Meritevole di accoglimento è, invece, la richiesta *sub ii.* relativa alla lamentata disattivazione senza preavviso dell'utenza mobile in quanto, per qualsiasi motivo la società Ringo mobile S.r.l. si sia determinata a interrompere l'erogazione dei servizi verso la platea dei propri utenti, non ha garantito nei confronti di tutti gli utenti adeguata

informazione e tempestivo preavviso, di fatto disattivando la SIM mobile in controversia in data 7 gennaio 2019.

A fronte di ciò, si ritiene che l'utente abbia diritto a essere indennizzato ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* in relazione al periodo compreso tra il 7 gennaio 2019 (data di disattivazione) e il 15 marzo 2019 (data di espletamento della portabilità dell'utenza mobile in questione) mediante la corresponsione della somma pari a euro 502,50 (euro 7,50 *pro die* per un totale di 67 giorni di disservizio).

La richiesta di cui al punto iii., in assenza di prova contraria, va accolta e l'utente ha diritto alla restituzione del credito residuo pari a euro 20,03 che l'utente ha dichiarato essere presente sulla SIM mobile di Ringo Mobile al momento della sua disattivazione, ai sensi della normativa vigente, come d'altra parte chiarito nelle "*Linee guida linee sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*" di cui all'allegato B alla delibera dell'Autorità n. 204/18/CONS.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di cui al punto iv., si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto, alla luce di quanto rappresentato e documentato in atti, non emergono ulteriori profili di responsabilità dell'operatore convenuto e tanto meno possono essere valutati eventuali aspetti di risarcimento del danno in quanto estranei all'ambito di competenza dell'Autorità definito ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

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 parzialmente l'istanza dell'utente Lampis nei confronti della società Ringo Mobile S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ringo Mobile S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 502,50 (cinquecentodue/00) a titolo di indennizzo per la cessazione del servizio di telefonia mobile secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;
- ii. euro 20,03 (venti/03) a titolo di rimborso del credito residuo presente sulla SIM mobile alla data di disattivazione della stessa.

3. 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.

4. 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.

5. 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, 16 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