

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/130821/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Foti xxx xxx - Ringo Mobile xxx 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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Foti xxx xxx, del 01/06/2019 acquisita con protocollo N. 0237759 del 01/06/2019

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’istante rappresenta: “Sin dal mese di Novembre 2018 ero e sono tuttora in possesso di 12 (dodici) codici di ricariche da € 5,00 Ringo Mobile. Per ricaricare ho provato entrambi i seguenti metodi: 1) Digitando

*135*9911*PIN della ricarica seguito dal tasto # e mi usciva scritto il seguente messaggio : UNKNOWN APPLICATION - 2)Chiamando il 405520 e seguendo i suggerimenti vocali, il sistema mi diceva che il codice non era corretto. Per quanto riguarda il numero di assistenza clienti 404020, dopo numerosissime telefonate, mi è stato detto chiaramente che non avrebbero provveduto ad effettuare alcuna ricarica, senza darmi alcuna motivazione e non hanno mai risposto ai miei solleciti via email. Invio in allegato Screenshot della pagina della mia posta elettronica con i miei numerosi tentativi di contatto senza ricevere mai una risposta. Invio in allegato registrazione dei tentativi che ho fatto con i 12 codici Ringo Mobile, in cui mi viene detto che i codici non sono corretti. Per cui chiedo il rimborso delle ricariche che Ringo Mobile si è rifiutato di effettuare e non mi ha consentito di effettuare ed eventuale indennizzo per mancata attivazione del servizio. Inoltre in data 31 dicembre 2018, visto la cessazione dei servizi da parte di Ringo Mobile ho fatto, allegando la documentazione necessaria: Richiesta Cessazione utenza prepagata 350562xxx e Richiesta Riconoscimento credito residuo tramite accredito bonifico sul mio conto corrente. Ad oggi 01 Giugno 2019 non ho ricevuto il riconoscimento del credito residuo”, e ha chiesto: “1. 350562xxx Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 01/12/2018) € 60 ricariche non effettuate ed eventuale indennizzo per mancata attivazione del servizio 2. 350562xxx Restituzione credito residuo €10,04 (€15,04 - € 5,00 per costo bonifico) 3. 350562xxx Indennizzo per mancata risposta ai reclami: € 300 “.

L’operatore non ha depositato memoria o documentazione nel termine di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte come di seguito motivato. In primis, si rileva che, per la mancata costituzione dell'operatore, l'intera vicenda viene ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante. Questi lamenta l'impossibilità di effettuare le ricariche telefoniche in relazione alla Sim del gestore chiamato in causa, pur avendo svolto numerosi tentativi e chiede pertanto il rimborso del costo di tali ricariche e l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio. L'operatore non costituendosi non ha addotto alcuna motivazione a motivare il proprio inadempimento. Per il che, per quello che ci è dato, egli è da ritenersi responsabile del disservizio, e l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto per la fattispecie in esame. A tale proposito occorre evidenziare che, in base alla descrizione dei fatti fornita dal ricorrente, nel caso in questione non può configurarsi la mancata attivazione di un servizio, quanto piuttosto il malfunzionamento dello stesso, atteso che l'utenza mobile risulta attivata salvo poi non poter essere utilizzata regolarmente per l'impossibilità di effettuare la ricarica del credito disponibile, così come quest'ultimo a più volte segnalato al gestore a mezzo mail. La società è dunque tenuta ad erogare l'indennizzo stabilito dall'art. 6, comma 2, del Regolamento Indennizzi, di cui all'All. A della Delibera 347/18/CONS per interruzione del servizio. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo al 10 dicembre 2018 (data del primo reclamo), e il dies ad quem al 31 dicembre 2018 (data in cui è stata richiesta la cessazione dell'utenza mobile), per un totale di giorni 21. Perciò, il gestore è tenuto a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, l'importo di euro 63,00 (sessantatre/00), così calcolato: 3 X 21 giorni. Si accoglie altresì la richiesta di rimborso delle ricariche che l'istante non ha potuto effettuare, di cui ha allegato i codici, per un importo pari ad € 60,00. Del pari la richiesta di restituzione del credito residuo, in assenza di prova contraria, va accolta e l'utente ha diritto alla restituzione dell'importo relativo pari a euro 10,04 che questi 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'art. 2, comma 11, dell'allegato B alla delibera dell'Autorità n. 204/18/CONS. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'istante ha fornito la prova di aver inviato diversi reclami, a mezzo mail, per lamentare i disservizi subiti a partire dal 10 dicembre 2018. L'operatore, non costituendosi non ha dato alcuna prova di eventuali riscontri forniti all'utente. Cosicché ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 10 dicembre 2018 (data del primo reclamo) e l'1 giugno 2019 (data dell'istanza di definizione), corrispondente a 127 giorni (decurtati i 45 giorni previsti dalla delibera Agcom per dare seguito al reclamo). Conseguentemente si riconosce all'istante un indennizzo di € 300,00 (trecento/00), tetto massimo previsto dal Regolamento.

DETERMINA

- Ringo Mobile xxx, in accoglimento dell'istanza del 01/06/2019, è tenuta a liquidare a favore del Sig. Foti xx xxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 63,00 (sessantatre/00), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia. Essa è altresì tenuta a rimborsargli l'importo di € 60,00 per le ricariche non utilizzate, nonché a restituirgli il credito residuo presente sulla Sim al momento della disattivazione per un importo di € 10,04. E' tenuta infine a liquidare a favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, Euro € 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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
rosario carnevale