

DELIBERA N. 52/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
D.M./AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.
(GU14/748181/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 ottobre 2025;

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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente D.M. del 22 aprile 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, già cliente dell'operatore Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), società poi acquisita da Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l., titolare dell'utenza mobile n. 3288958xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“La Elimobile impedisce la portabilità del numero indicato per un errore nel codice fiscale del sottoscritto (probabilmente ai caratteri maiuscolo o minuscolo con i quali i loro sistemi lo hanno registrato) e non si rende rintracciabile in nessun modo. Inviata diffida a mezzo PEC alla quale non è arrivata nessuna risposta. Il servizio clienti non risponde né a telefonate né mail”.*

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. l'espletamento della portabilità verso l'operatore Wind Tre S.p.A.;
- ii. il trasferimento del credito residuo;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (di seguito ARTI) non si è costituito né ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del *Regolamento*.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che la società ARTI ha acquisito nel mese di marzo 2024 la società Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) in liquidazione.

Nel merito del presente procedimento, l'utente ha dichiarato, nel corso dell'udienza di discussione, di aver ricevuto il preavviso di interruzione della fornitura dei servizi (in atti) da parte di Elimobile dieci giorni prima della data indicata quale termine per richiedere la portabilità verso altro operatore, segnatamente, il 28 febbraio 2025, termine successivamente procrastinato al 9 marzo 2025.

L'istante, appreso dell'imminente cessazione dei servizi, ha sottoscritto il 1° marzo 2025 un contratto presso un centro Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3288958xxx. La richiesta è stata rifiutata dal *donating* per *“Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”*. Lo scarto ricevuto è da imputare, presumibilmente, alla trascrizione sui sistemi Elimobile del codice fiscale dell'utente in carattere minuscolo in luogo del carattere maiuscolo, tenuto conto che la medesima *“incongruenza”* - relativa al carattere minuscolo/maiuscolo del C.F. - è stata segnalata all'Autorità anche da altri utenti. L'utente, verificata la correttezza dei dati presso il centro Wind Tre S.p.A., il 5 marzo 2025 ha diffidato Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), tramite PEC, dall'impedire la portabilità della numerazione dedotta in controversia, ribadendo la correttezza dei dati inseriti nella

richiesta e chiedendo, contestualmente, il trasferimento del credito residuo presso il nuovo operatore.

Dall'operatore Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) non è pervenuto alcun riscontro.

In data 11 marzo 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/739873/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e Wind Tre S.p.A. e, in data 28 marzo 2025, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/743662/2025), segnalando il ritardo nella portabilità del numero.

Con provvedimento del 9 aprile 2025, il CORECOM Sicilia, ha disposto la migrazione dei servizi, da parte di ARTI, verso l'operatore Wind Tre S.p.A., che è stato estromesso dal procedimento in quanto soggetto passivo.

Il provvedimento non è stato ottemperato.

Nell'ambito del procedimento d'urgenza, Wind Tre S.p.A. ha riferito, in data 9 aprile 2025, di aver risottomesso una richiesta di MNP e, tuttavia, *“anche tale richiesta risulta non andata a buon fine a seguito di ulteriore scarto”*. Il 10 aprile 2025, l'istante si è recato nuovamente presso il centro Wind Tre al fine di effettuare una ulteriore richiesta di portabilità del n. 3288948xxx ma *“il tentativo non si è potuto effettuare a causa della sparizione, dall'elenco degli operatori selezionabili, della Elimobile o Elite mobile, sulla piattaforma tramite la quale l'operatore del suddetto centro esegue le richieste di portabilità”*.

L'istante ha altresì evidenziato, nell'ambito del procedimento GU5, che già in data antecedente al 1° marzo 2025 *“la SIM risultava collegata alla rete con operatore Elimobile ma non consentiva chiamate, né in ingresso né in uscita, né tantomeno traffico dati”*, precisando che fino al 31 marzo 2025 è stato possibile ricevere gli SMS, *“attraverso i quali giungevano gli OTP per la richiesta di portabilità effettuata da Wind”*. La SIM Elimobile è risultata disattiva a far data dal 1° aprile 2025 e, dunque, non è stato più possibile effettuare la portabilità e recuperare la numerazione, malgrado i diversi solleciti dell'utente e i successivi tentativi posti in essere dall'operatore Wind Tre S.p.A.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente l'espletamento della portabilità verso l'operatore Wind Tre S.p.A., non può essere accolta atteso che l'interruzione dei servizi (1° marzo 2025) e la disattivazione della SIM in possesso del cliente (1° aprile 2025) hanno determinato l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero, precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa.

Al riguardo deve, tuttavia, evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, la mancata portabilità del numero, in ragione di difficoltà tecniche reiteratamente segnalate al *“donating”*, ha determinato il disagio della perdita della numerazione.

In assenza di controdeduzioni da parte di ARTI, non può che rilevarsi la responsabilità del menzionato operatore, titolare del rapporto contrattuale con l'utente, della perdita del n. 3288958xxx. ARTI, infatti, pur essendo stata informata tempestivamente della portabilità richiesta nei termini dall'istante e delle difficoltà riscontrate da Wind Tre S.p.A., operatore *“recipient”*, nel dare seguito a tale richiesta in ragione dei *“KO”* rilasciati dall'operatore *“donating”*, non ha posto in essere alcuna iniziativa per risolvere la problematica e consentire, dunque, all'utente di rientrare in

possesso della numerazione di cui era titolare dal 2009, nonostante i reclami formulati dall'istante e il formale coinvolgimento della Società nel procedimento d'urgenza.

Si rileva che ARTI, nonostante la prima richiesta dell'Autorità del 15 ottobre 2024, in sede di attività di vigilanza, seguita dalle successive del 12 novembre 2024 e 4 febbraio 2025, si è attivata tardivamente a informare i propri clienti (solo a gennaio 2025 tramite e-mail e contatto telefonico verso 40.000 utenze) rispetto al termine per il distacco del 30 gennaio 2025 (sebbene poi bonariamente prorogato da Wind Tre S.p.A. al 28 febbraio 2025).

La stessa ARTI ha riconosciuto, nell'ambito della interlocuzione con Wind Tre S.p.A., la difficoltà dell'informativa e l'esigua efficacia. Parimenti tardiva è stata la richiesta di ARTI a Wind Tre S.p.A. di utilizzare la propria piattaforma, avendo comunicato il testo della informativa solo il 18 febbraio 2025, facendo sì che la stessa fosse stata trasmessa il 19 febbraio 2025, a fronte del distacco fissato al 28 febbraio 2025 (informativa che ha raggiunto solo parte dei clienti). La condotta di ARTI non è stata, pertanto, né conforme alle richieste dell'Autorità né ai canoni di ordinaria diligenza.

La Società non ha provveduto, in conclusione, a fornire alla propria clientela una informativa trasparente, completa ed esaustiva rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile effettuata, da parte di Wind Tre S.p.A. quale operatore *wholesale*, a decorrere dal 28 febbraio 2025. Tale condotta ha impedito agli utenti di apprendere tempestivamente, dapprima della possibile e, poi, della avvenuta cessazione dei servizi sottoscritti e, quindi, non ha consentito loro di poter effettuare scelte informate e consapevoli quali, in particolare, richiedere per tempo la portabilità del numero verso altri operatori al fine di assicurare la continuità dei servizi medesimi, atteso che la procedura prevede un tempo massimo di due giorni. Tutto questo ha causato, agli stessi, disservizi in violazione degli obblighi di cui alla delibera n. 179/03/CSP, alla carta dei servizi e contrattuali.

Nel caso di specie, ne consegue che la società ARTI, avendo reso una informativa tardiva all'utente in ordine alla cessazione dei servizi e, successivamente, non essendosi adoperata a fronte delle richieste di intervento per consentire la portabilità del numero, causandone la perdita, sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 1.500,00 (millecinquecento/00), tenuto conto che l'utente era titolare della numerazione 3288958xxx almeno dall'anno 2009, come si evince dalla documentazione depositata in atti a seguito di richiesta istruttoria da parte del responsabile del procedimento.

La richiesta di rimborso del credito residuo di cui al punto ii. può essere accolta. Pertanto, l'operatore ARTI sarà tenuto alla relativa restituzione in favore della parte istante.

La richiesta di cui al punto iii., non può trovare accoglimento in quanto il ritardo nella portabilità del numero è una diretta conseguenza della perdita della numerazione e, pertanto, la domanda risulta assorbita dall'indennizzo riconosciuto al punto i.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente D.M. nei confronti di Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 1.500,00 (miljecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione dedotta in controversia.

3. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. è tenuta, altresì, a restituire all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il credito residuo presente sulla SIM.

4. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del *Codice*.

6. 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.

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

Roma, 28 ottobre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella