

DELIBERA N. 53/25/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS B.P./AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L. (GU14/746433/2025)

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 B.P. del 11 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. 3298264xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. “*In data 21 febbraio il nostro operatore ELIMOBILE ci ha informato con sms che avrebbe sospeso i servizi a partire dal 28/02/2025. In data 28 ci siamo recati alla WIND per fare il cambio di operatore ma non è andato a buon fine. Successivamente il 3 marzo ci siamo recati da COOPVOCE per provare di nuovo ma in data 5 marzo ci è stato comunicato il rifiuto della richiesta di passaggio in quanto non risultavo intestatario della linea (l'operatore ci ha riferito di un problema riguardo al codice fiscale). Non è stato possibile effettuare reclami in quanto i numeri riferimento non sono più esistenti*”.

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

- i. l'espletamento della portabilità verso altro operatore, con mantenimento del numero storico;
- ii. il trasferimento del credito residuo per un importo pari a euro 5,00.

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 da parte di Elimobile in data 21 febbraio 2025, ovvero sia sette 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 28 febbraio 2025 un contratto presso un centro Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3298264xxx. La richiesta è stata rifiutata dal *donating* per generiche motivazioni di carattere tecnico che l’utente non è stato in grado di precisare.

In data 3 marzo 2025 l’istante ha sottoscritto una nuova proposta contrattuale con Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce) e, tuttavia, l’operatore, in data 5 marzo 2025, ha comunicato di aver ricevuto un rifiuto da parte del *donating* in ragione di asserite problematiche relative al codice fiscale.

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’istante ha provato più volte a contattare Elimobile ma al numero dedicato all’assistenza clienti ha sempre risposto una voce preregistrata che lo invitava ad attendere. Non è stato possibile, dunque, avviare alcuna interlocuzione con l’operatore.

L’utente ha evidenziato, altresì, che Elimobile, in data 26 febbraio 2025 ha comunicato, tramite SMS (in atti), che “*il tuo credito è insufficiente e per rinnovare la tua offerta “agevolata” devi effettuare una ricarica e verifica sull’app elimobile che il tuo piano si sia rinnovato*”. Al fine di preservare il numero, in attesa della portabilità verso altro operatore, l’istante ha effettuato in data 3 marzo 2025 una ricarica di euro 5,00 sul numero in questione. Elimobile, con SMS inviati il 3 e il 30 marzo 2025 (in atti) ha comunicato al cliente il rinnovo dell’offerta “agevolata” fino al 3 aprile 2025, malgrado la prevista interruzione dei servizi fissata, come noto, al 1° marzo 2025.

In data 18 marzo 2025, l’utente ha presentato l’istanza di conciliazione UG/741389/2025, propedeutica all’instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e, contestualmente, istanza per l’adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/741401/2025), segnalando il ritardo nella portabilità del numero.

Il procedimento d’urgenza è stato archiviato per inammissibilità in ragione del disservizio segnalato dall’istante (ritardo nella portabilità del numero), per il quale non è prevista l’adozione di un provvedimento temporaneo.

Tanto premesso, la richiesta dell’istante di cui al punto i., concernente l’espletamento della portabilità verso altro operatore, non può essere accolta atteso che l’interruzione dei servizi (1° marzo 2025) e la disattivazione della SIM in possesso del cliente - alla fine del mese di marzo, come dichiarato in udienza dall’utente medesimo - 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 delle difficoltà tecniche addotte dal *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. 3298264xxx. ARTI, infatti, pur essendo consapevole delle tempestive richieste di portabilità formulate nei termini dall’istante e delle difficoltà riscontrate dagli operatori *recipient* (prima Wind Tre S.p.A., poi Coop Italia) nel dare seguito a tali richieste 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 almeno dal 2011.

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, rimasta inerte a fronte delle criticità tecniche che non consentivano 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 di euro 100,00 moltiplicato per i 14 anni di precedente utilizzo della numerazione, a far data dall'anno 2011 - come si evince dalla documentazione depositata in atti a seguito di richiesta istruttoria da parte del responsabile del procedimento - fino all'anno 2025, per un importo pari a euro 1.400,00 (millequattrocento/00).

La richiesta di rimborso del credito residuo di cui al punto ii. può essere accolta atteso che l'operatore ha segnalato al cliente, in data 26 febbraio 2025, la presenza di un credito insufficiente per il rinnovo dell'offerta, pur nella consapevolezza che dal 1° marzo 2025 i servizi sull'utenza sarebbero stati interrotti.

Pertanto, l'operatore ARTI sarà tenuto alla restituzione dell'importo di euro 5,00 (cinque/00) in favore della parte istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 B.P. 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 1.400,00 (millequattrocento/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 all'atto della cessazione, pari a euro 5,00 (cinque/00).
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
Antonello Giacomelli

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