

DELIBERA N. 54/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA G.N./AZIENDE RIUNITE
TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.
(GU14/756072/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 novembre 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 G.N. del 30 maggio 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. 3346824xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. l'operatore ARTI non consente la portabilità del n. 3346824xxx verso il nuovo operatore Spusu Italia S.r.l., che ha attivato la numerazione provvisoria 3780913xxx: *“La richiesta di portabilità è stata ostacolata senza fornire motivazione valida e senza che fosse trasmessa alcuna documentazione giustificativa”*.

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

- i. l'espletamento della portabilità verso l'operatore Spusu Italia S.r.l.;
- ii. la liquidazione di un indennizzo *“per danno morale e disagio subito”*;
- iii. *“Che venga altresì avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore resistente per l'inosservanza del provvedimento temporaneo n. 750435 del 22/05/2025”*.

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 (assente in udienza), contattato per le vie brevi dal responsabile del procedimento al fine di acquisire ulteriori elementi utili all'istruttoria, ha dichiarato di aver riscontrato l'assenza dei servizi e la disattivazione della SIM relativa al n. 3346824xxx agli inizi del mese di aprile 2025, senza alcun preavviso di interruzione della fornitura dei servizi da parte di Elimobile. Al riguardo, l'istante ha precisato di essere titolare di una seconda SIM, sulla quale riceve ed effettua regolarmente telefonate, e, per tale motivo, non ha realizzato nell'immediato l'assenza dei servizi sulla numerazione dedotta in controversia.

L'utente, preso atto della cessazione dei servizi, ha provato a contattare ARTI - sia tramite il numero verde che il servizio assistenza sull'app dedicata (non più attiva) - per segnalare il disservizio e ricevere informazioni in merito, tuttavia, non è stato possibile avviare alcuna interlocuzione con l'operatore.

In assenza di riscontri, l'istante ha aderito, il 4 aprile 2025, a un'offerta contrattuale dell'operatore Spusu Italia S.r.l., chiedendo la portabilità del n. 3346824xxx. L'operatore ha attivato i servizi con numero provvisorio 3780913xxx e ha sottomesso più volte la richiesta di portabilità del numero ad ARTI. Tuttavia, le richieste sono state tutte rifiutate dal *donating* "senza fornire motivazione valida e senza che fosse trasmessa alcuna documentazione giustificativa".

In data 29 aprile 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/749642/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e, in data 5 maggio 2025, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/750435/2025), segnalando la mancata portabilità e la sospensione dei servizi sul n. 3346824xxx.

Con provvedimento del 22 maggio 2025, il CORECOM Piemonte, ha disposto la riattivazione dei servizi, da parte di ARTI, entro il 29 maggio 2025.

Il provvedimento non è stato ottemperato.

L'istante ha dichiarato che la SIM Elimobile è risultata disattiva dai primi giorni del mese di aprile 2025 e, dunque, non è stato più possibile effettuare la portabilità, come comunicato anche da Spusu Italia S.r.l. in data 15 maggio 2025, e recuperare la numerazione, malgrado i diversi solleciti dell'utente e i tentativi posti in essere dall'operatore Spusu Italia S.r.l.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente l'espletamento della portabilità verso l'operatore Spusu Italia S.r.l., non può essere accolta atteso che l'interruzione dei servizi (avvenuta, come noto, il 1° marzo 2025) e la disattivazione della SIM in possesso del cliente (primi giorni del mese di aprile 2025), hanno determinato l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero - stante anche la tardività della richiesta - precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa.

Al riguardo deve, tuttavia, evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, l'assenza di informativa in ordine alla cessazione dei servizi da parte di ARTI non ha consentito all'utente di richiedere la portabilità del numero nei termini stabiliti dall'operatore, determinando 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. 3346824xxx, tenuto conto che lo stesso non ha fornito alcuna informativa all'istante circa la prevista sospensione dei servizi sull'utenza.

Inoltre, la Società, pur essendo a conoscenza della portabilità richiesta dall'istante e delle difficoltà riscontrate da Spusu Italia S.r.l. 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 almeno dal 2014, malgrado i solleciti dell'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, non avendo reso alcuna informativa all'utente in ordine alla cessazione dei servizi e alla possibilità di effettuare la portabilità del numero entro il 28 febbraio 2025, termine poi procrastinato al 9 marzo 2025, non ha consentito al cliente di provvedere, entro i termini stabiliti, alla portabilità della numerazione dedotta in controversia, causandone la perdita.

Pertanto, ARTI sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 100,00 moltiplicato per gli 11 anni di precedente utilizzo della numerazione, a far data dall'anno 2014 - 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 1.100,00 (millecento/00).

La richiesta di cui al punto ii. risulta assorbita dall'indennizzo riconosciuto al precedente punto i.

La richiesta *sub* iii. non rientra nei possibili ambiti oggettivi di definizione del presente procedimento ma tra le facoltà e iniziative rimesse alla discrezionalità dell'Autorità, la quale ha già avviato i procedimenti del caso nei confronti della Società.

Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/756072/2025 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Piemonte, in data 30 maggio 2025.

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 G.N. 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 1.100,00 (millecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del n. 3346824xxx.

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

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

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.

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

Roma, 19 novembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella