

DELIBERA N. 55/25/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S.T./AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED
INTRATTENIMENTO S.R.L.
(GU14/757733/2025)**

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 S.T. del 9 giugno 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. 3382819xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

a. *“In data fine febbraio è stata inoltrata richiesta di portabilità verso Very Mobile. Tuttavia, nei primi giorni di marzo (precisamente il 2 o 3 marzo), la SIM ha smesso di funzionare. La richiesta di portabilità è stata rifiutata da Very Mobile per incongruenza dei dati, dovuta a un errore tecnico attribuibile a Elimobile. Purtroppo, a causa della disattivazione della SIM, non è stato più possibile procedere con una nuova richiesta di portabilità, poiché non era possibile ricevere SMS contenenti il codice OTP necessario alla conferma dell'operazione”.*

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'omessa risposta ai reclami presentati.

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 nel mese di febbraio 2025, in prossimità 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 aderito il 28 febbraio 2025 a una offerta contrattuale di Very Mobile (Wind Tre S.p.A.), chiedendo la portabilità del n. 3382819xxx. La richiesta è stata rifiutata dal *donating* per incongruenza dei dati. 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.

Nei primi giorni del mese di marzo 2025 (*"precisamente il 2 o 3 marzo"*) l'istante ha riscontrato l'assenza dei servizi sulla propria utenza mobile e ha tentato, reiteratamente, di contattare Elimobile ma al numero dedicato all'assistenza clienti non ha mai ricevuto alcun riscontro. Nel periodo marzo - maggio 2025, l'istante ha più volte interloquito con il *recipient* Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), il quale, all'esito degli ulteriori tentativi di portabilità effettuati, ha riferito di asseriti "problemi anagrafici" riscontrati dall'operatore *donating* che impedivano il passaggio della numerazione.

In data 6 maggio 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/750716/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento verso la sola ARTI, nei confronti di ARTI e Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/750719/2025) nei soli confronti di Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), segnalando la mancata portabilità del numero storico e l'impossibilità di utilizzare lo stesso. Il procedimento GU5 è stato, poi, esteso al gestore ARTI.

Con provvedimento del 20 maggio 2025, il CORECOM Friuli-Venezia Giulia, ha disposto che ARTI *"provveda a porre in essere quanto necessario affinché il gestore recipient WINDTRE (Very Mobile) possa dare corso alla migrazione richiesta entro il giorno 29/05/2025"*.

Il provvedimento non è stato ottemperato.

Nell'ambito del procedimento d'urgenza, Wind Tre S.p.A. (Very Mobile) ha rappresentato, in data 9 maggio 2025, che *"L'operatore Elimobile ha comunicato al pubblico, sul proprio sito (www.elimobile.it), che la portabilità del numero dei propri clienti sarebbe stata possibile solo fino al 9 marzo 2025 [...]. Attualmente, spirato il termine assegnato, non è più tecnicamente possibile effettuare la portabilità di alcun numero precedentemente attivo presso Elimobile, che non è più un operatore attivo. Tale situazione non è evidentemente in alcun modo imputabile a WINDTRE, visto che, pur avendo WINDTRE Very Mobile inserito regolarmente la richiesta di port-in con i dati corretti, Elimobile, per una sua comprovata temporanea anomalia, la ha rifiutata. Tanto premesso, non si ravvedono ulteriori azioni tecniche da poter compiere nell'ambito del presente GU5 da parte della scrivente convenuta, poiché il numero mobile è cessato presso l'operatore Donating Elimobile"*.

La cessazione dei servizi (1° marzo 2025) e la successiva disattivazione della SIM in possesso del cliente (inizi del mese di aprile 2025), hanno determinato, dunque, l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero, precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa, malgrado i successivi tentativi posti in essere dall'operatore Wind Tre S.p.A. (Very Mobile).

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica può essere accolta.

Al riguardo deve evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, la mancata portabilità del numero, in ragione delle asserite difficoltà tecniche segnalate 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. 3382819xxx. ARTI, infatti, pur essendo informata della portabilità richiesta nei termini dall'istante e delle difficoltà riscontrate da Wind Tre S.p.A. (Very Mobile), 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 il formale coinvolgimento della Società anche 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 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 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. non può trovare accoglimento in quanto, in atti, non risultano reclami inviati all'operatore ARTI.

Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/757733/2025 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Friuli-Venezia Giulia, in data 11 giugno 2025.

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 S.T. 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. 3382819xxx.

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
Antonello Giacomelli

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