



DELIBERA N. 49/26/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA
SOCIETÀ AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED
INTRATTENIMENTO S.R.L. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTT. 3,
COMMA 4, E 4, COMMI 1, 2 E 3, DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA
N. 179/03/CSP**

(CONTESTAZIONE N. 6/25/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 febbraio 2026;

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”*, di seguito il *“Codice”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito *“Regolamento”*), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante *“Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori”*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *“Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”*;



VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 62/25/DTC, del 12 ottobre 2025, notificato in data 13 ottobre 2025 alla società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di vigilanza svolte dall'Ufficio nel mese di ottobre 2024 è pervenuta una nota, acquisita con prot. n. 0262556 dell'8 ottobre 2024, con cui la società Wind Tre S.p.A. (di seguito "Wind Tre") ha informato l'Autorità di aver sollecitato, con nota del 23 settembre 2024, la società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (di seguito la "Società" o "ARTI", ex Elite Mobile con il *brand* Elimobile) ad adempiere, entro il termine del 30 settembre 2024, alla consegna della garanzia bancaria a proprio favore prevista dal contratto sottoscritto in data 17 giugno 2021, da ultimo modificato in data 1° marzo 2024, e che, essendo spirato infruttuosamente detto termine perentorio senza che alcuna garanzia bancaria fosse stata consegnata, Wind Tre intendeva avvalersi del suo diritto di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c. nel più breve termine possibile, in modo da tutelare i propri interessi. In tale occasione, Wind Tre ha, altresì, chiesto all'Autorità chiarimenti al fine di procedere alla risoluzione contrattuale nei confronti di ARTI.

Con nota del 15 ottobre 2024, Wind Tre, nel prendere atto della intenzione di ARTI di eseguire il contratto e procedere con l'apertura della garanzia bancaria, chiedeva ad ARTI, *pro bono pacis*, di voler provvedere all'apertura della garanzia bancaria, entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal ricevimento della medesima comunicazione con espressa avvertenza che, ove il predetto termine fosse decorso infruttuosamente, avrebbe avviato quanto necessario, in linea con le eventuali indicazioni dell'Autorità a tutela della clientela finale.

Nell'audizione del 15 ottobre 2024, svolta presso gli Uffici competenti dell'Autorità al fine di consentire alle Parti di individuare una soluzione condivisa e di tutelare gli utenti finali da possibili disservizi in caso di confermata criticità contrattuale, ARTI ha chiesto, preliminarmente, all'Autorità di avviare un tentativo di soluzione non contenziosa della controversia insorta; Wind Tre si è dichiarata disponibile a effettuare tale tentativo. L'Autorità, preso atto delle posizioni di entrambe le Parti per l'avvio di un tentativo di conciliazione, ha formulato una propria proposta, la quale prevedeva, nelle more di poter disporre della fideiussione bancaria contrattualmente prevista, l'anticipo diretto di 4 mensilità attraverso bonifico bancario da effettuarsi in due *tranche* entro il termine del 30 ottobre 2024.

In merito alle tempistiche della cessazione, l'Ufficio ha richiamato le disposizioni di cui all'art. 11, comma 8, del *Codice* e, per quanto riguarda le tempistiche della portabilità, il decreto-legge n. 7/20027 (c.d. "*Decreto Bersani*"). Contestualmente, ove

il tentativo di conciliazione non fosse andato a buon fine, l’Autorità ha invitato ARTI a dar seguito senza indugio all’invio di una chiara informativa verso tutti i clienti, ai sensi dell’art. 4, commi 1, 2 e 3 della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*, adottata con delibera n. 179/03/CSP, in modo che gli stessi potessero adottare le opportune iniziative, incluso il passaggio ad altro operatore mobile, avendo cura di aver messo a disposizione dei clienti i codici di migrazione previsti dalla normativa vigente.

Seguivano ulteriori comunicazioni delle Parti in riferimento all’accordo suddetto.

Con nota del 6 novembre 2024 Wind Tre ha comunicato che, scaduto inutilmente il termine del 30 ottobre 2024 concesso ad ARTI per corrispondere le somme di cui risultava debitrice, l’Accordo doveva considerarsi risolto di diritto, ferme restando le indicazioni, già ricevute dall’Autorità, sul mantenimento del servizio per i successivi 90 giorni, quindi fino al **28 gennaio 2025**, al fine di assicurare l’esercizio dei diritti della clientela finale.

Successivamente a ulteriore corrispondenza intercorsa tra le parti nei mesi di novembre e dicembre 2024, con nota acquisita con prot. n. 0019400 del 24 gennaio 2025, ARTI ha dichiarato che Wind Tre era responsabile della comunicazione ai clienti di Elite Mobile della chiusura del contratto non essendo, allo stato, mai stato fornito da parte di Wind Tre il servizio a2p, uno dei servizi ripetutamente richiesti da ARTI in quanto l’unico strumento idoneo per tale comunicazione. Al riguardo, pertanto, ARTI ha ribadito l’autorizzazione a Wind Tre, nel suddetto caso, a provvedere a tale comunicazione per conto di ARTI, utilizzando la piattaforma a2p a cui ARTI non ha mai avuto accesso.

Con note acquisite con prot. n. 0022167 del 28 gennaio 2025 e n. 0023760 del 29 gennaio 2025, Wind Tre, a seguito di ulteriori interlocuzioni tra le Parti, ha confermato che, essendo decorso infruttuosamente il termine per la costituzione della garanzia (anche nella forma del deposito cauzionale), l’Accordo sulla fornitura di accesso alla rete mobile Wind Tre tra Elite Mobile e Wind Tre del 17 giugno 2021 doveva intendersi risolto di diritto a far data dal 29 gennaio 2025, fermi restando gli obblighi di comunicazione alla clientela ricadenti integralmente a carico di ARTI, con conseguente blocco delle attivazioni nelle successive 24/48 ore.

Con nota acquisita con prot. n. 0024966 del 30 gennaio 2025, ARTI ha ribadito che Wind Tre era responsabile della comunicazione ai clienti di Elite Mobile della chiusura del contratto non essendo mai stato fornito, da parte di Wind Tre, il servizio a2p, unico strumento idoneo per tale comunicazione. In questo caso era già stata confermata l’autorizzazione a Wind Tre a provvedere per conto di ARTI a tale comunicazione utilizzando la piattaforma a2p a cui ARTI non aveva mai avuto accesso.

Con nota prot. n. 0029758 del 4 febbraio 2025, l’Ufficio ha ribadito quanto riferito nel corso dell’audizione del 15 ottobre 2024, rimarcando che gli obblighi informativi ai clienti finali circa la cessazione del servizio e il termine di preavviso scaturivano

direttamente da disposizioni di rango primario (il *Codice*, tra cui l'art. 11, comma 8) e secondario (tra le altre, la delibera n. 179/03/CSP).

Tutto quanto premesso, si ribadiva che la cessazione delle linee poteva avvenire non prima di 3 mesi decorrenti dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza (30 ottobre 2024 più 3 mesi, con termine ultimo al 30 gennaio 2025).

Tuttavia, si prendeva atto del termine comunicato per le vie brevi (poi confermato con nota del 17 febbraio 2017) *pro bono pacis* da Wind Tre fissato al 28 febbraio 2025.

Pertanto, l'Ufficio ha invitato nuovamente ARTI a dar seguito immediatamente all'invio di una chiara informativa verso tutti i clienti, contenente tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l'utente finale doveva essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione. Si ricordava, inoltre, che l'operatore era tenuto a fornire ogni supporto mediante il servizio assistenza clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS, il proprio sito *web* e l'eventuale applicativo dedicato.

In merito alle modalità di invio dell'informativa, ARTI avrebbe potuto utilizzare tutti i canali disponibili, tra cui il proprio sito *web*. Al riguardo, si riportava che Wind Tre, pur ribadendo che il servizio SMS A2P verso utenti ARTI era di fatto attivo in linea, aveva fornito per le vie brevi il proprio assenso all'invio dell'informativa ai clienti di ARTI, utilizzando tale piattaforma, una volta ricevuto da parte di ARTI il testo della suddetta informativa, recante tutte le indicazioni richieste dalla normativa vigente.

Con nota acquisita con prot. n. 0032514 del 7 febbraio 2025, Wind Tre ha confermato la disponibilità a inviare in maniera massiva, come mere conduit, su richiesta di ARTI, l'informativa ai clienti di ARTI, usando la piattaforma SMS A2P una volta ricevuto da parte di ARTI il testo della suddetta informativa, recante tutte le indicazioni richieste dalla normativa vigente in aggiunta alla lista dei clienti destinatari della comunicazione.

Con nota acquisita con prot. n. 0040144 del 17 febbraio 2025, ARTI ha rappresentato, richiamando le precedenti note del 23 e 29 gennaio 2025 in cui aveva chiesto a Wind Tre di mettere a disposizione il proprio sistema, di essersi fatta già parte attiva per provvedere alla comunicazione ai clienti, stante l'inadempimento di Wind Tre nel mettere a disposizione il servizio a2p; lo aveva fatto proprio utilizzando "*tutti i canali disponibili*" per raggiungere singolarmente i clienti, cioè il contatto telefonico e l'invio di *e-mail*.

Tuttavia, a parere di ARTI, l'efficacia di tali canali si era rivelata esigua, oltre che difficilmente praticabile. Infatti, le SIM vendute erano quasi (*omissis*) (la comunicazione andava fatta anche a chi non era attivo nel mese in corso), ogni cliente richiedeva una media di (*omissis*) chiamate per irraggiungibilità o per rinvio della chiamata, quindi quasi (*omissis*) telefonate che il servizio di assistenza clienti di ARTI non era in grado di fare, anche perché lavorava solo *inbound*. ARTI, quindi, aveva chiesto ad altri *call center* di svolgere il servizio, ma, oltre ai costi, i tempi di messa a

punto di un protocollo, dei *database*, di un apposito contratto, erano incompatibili con il tempo a disposizione; altrettanto per l'invio massivo di *e-mail* che in molti casi erano utilizzate solo per l'acquisto della SIM, non venivano lette dal telefono o non lette affatto. Secondo ARTI, le iniziative di comunicazione che aveva messo in atto da gennaio avevano comunque avuto un percettibile effetto sulla migrazione dei clienti ad altri operatori, effetto però sicuramente ridotto, posto che l'unico strumento esaustivo ed efficace era il messaggio diretto a2p.

Pertanto, ARTI ha dichiarato che avrebbe provveduto anche a inviare a Wind Tre un testo della comunicazione a2p, personalizzata, pur ritenendola superflua essendo già sufficiente la autorizzazione già inoltrata più volte in precedenza.

Con la medesima nota del 18 febbraio 2025, ARTI ha trasmesso a Wind Tre il testo del messaggio da inviare alla clientela¹ e, con nota acquisita con prot. n. 0042818 del 19 febbraio 2025, Wind Tre ha comunicato che, in qualità di *mere conduit*, avrebbe provveduto tempestivamente a inviare il seguente testo: “*Gentile cliente, ELIMOBILE sospenderà a breve i servizi di telefonia mobile. Puoi mantenere il numero continuare a comunicare esercitando il diritto di portabilità entro il 28/2*”, con avvertimento che la scadenza del 9 marzo 2025 proposta da ARTI era stata modificata in 28 febbraio 2025, in quanto non compatibile con le precedenti comunicazioni di Wind Tre.

Con nota acquisita con prot. n. 0044210 del 20 febbraio 2025, ARTI ha diffidato Wind Tre dall'inviare messaggi diversi o parziali rispetto a quanto comunicato e, con la successiva nota, acquisita con prot. n. 0047662 del 24 febbraio 2025, ARTI ha rilevato che solo pochi clienti hanno ricevuto il messaggio di avviso di sospensione del servizio e di questi tutti hanno ricevuto un testo diverso dalla medesima disposto, unica ad avere diritto di stabilire cosa comunicare ai propri clienti. Pertanto, ARTI ha reiterato la diffida dall'inviare messaggi diversi o parziali rispetto a quanto comunicato.

Con nota acquisita con prot. n. 0049764 del 26 febbraio 2025, Wind Tre ha evidenziato di essersi resa disponibile, per conto di ARTI, a inviare agli utenti Elimobile l'informativa di cessazione del servizio, il cui testo risultava in linea con la prassi di settore applicabile allo scenario in questione, secondo le indicazioni dell'Autorità. Nel seguito, Wind ha comunicato alcuni dati quantitativi inerenti alla comunicazione alla clientela finale².

¹ Il testo del messaggio: “*Gentile cliente, ELIMOBILE sospenderà a breve i servizi di telefonia mobile. Puoi mantenere il numero continuare a comunicare esercitando il diritto di portabilità entro il 9/3, aggiungendo a questo punto anche la parte personalizzata: “abbiamo quindi predisposto un'offerta speciale in collaborazione con CoopVoce: tutti gli utenti ELIMOBILE che richiederanno la portabilità attivando online su www.coopvoce.it con il codice ELICOOP, avranno la SIM gratuita ed il primo mese di canone gratuito su tutta l'offerta CoopVoce disponibile. E se scegli Evo 30, il canone sarà scontato a 4,90 Euro per sempre*”.

² Con riferimento alle modalità di esecuzione della campagna informativa e, nello specifico, al numero di clienti che hanno ricevuto il messaggio, si segnalava che, a partire dal 18/02/2025, erano stati inviati un totale di (*omissis*) messaggi, di cui: consegnati (*omissis*) SMS; in coda (*omissis*) SMS; non

A seguito di ulteriore copiosa corrispondenza intercorsa tra le Parti nei mesi di marzo e aprile 2025, ARTI, con nota acquisita in data 17 aprile 2025 con prot. n. 0098777, ha ribadito che non era possibile gestire centinaia di pratiche *Conciliaweb/Corecom*, estemporaneamente moltiplicatesi nell'ultimo mese, conseguenti all'interruzione dell'accesso alla rete da parte di Wind Tre, oltretutto ai problemi di compatibilità di *software* nella portabilità, per i quali poteva agire l'operatore di destinazione. A detta di ARTI, la sua esclusione dalla rete e l'inibizione conseguente dei sistemi tecnici rendevano inapplicabile la gran parte dei possibili interventi a cui potevano provvedere solo Wind Tre (o Sonoris quale loro fornitore di sistemi) ovvero l'operatore di destinazione scelto dal cliente; essendo secondo la Società inutile prima ancora che impraticabile il coinvolgimento di Elite Mobile, la stessa ha chiesto all'Autorità di intervenire presso gli operatori interessati affinché agevolassero i clienti nelle procedure di portabilità.

2. Le segnalazioni degli utenti e le procedure di conciliazione pendenti

A partire dal mese di gennaio 2025 sono pervenute, tramite Modello D (fino a marzo 2025), e con note trasmesse all'URP, diverse segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato problemi nel processo di portabilità del numero, evidenziando talvolta incongruenze nella intestazione del numero o del codice fiscale e, in un caso, la perdita del credito ricaricato sul numero Elite Mobile.

Inoltre, a partire dal mese di febbraio 2025 e fino a luglio 2025, risultano aperte sulla piattaforma *Conciliaweb* dell'Autorità circa 100 procedure di conciliazione i cui fascicoli documentali sono già noti ad ARTI quale parte presente su *Conciliaweb*.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 6/25/DTC, del 12 ottobre 2025, notificato alla parte in data 13 ottobre 2025, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di ARTI per la violazione degli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, per non aver provveduto 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 quale operatore *wholesale*, a decorrere dal 28 febbraio 2025, impedendo agli utenti di apprendere tempestivamente, dapprima della possibile e, poi, della avvenuta cessazione dei servizi sottoscritti e, quindi, non consentendo 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 citata direttiva, alla carta dei servizi e contrattuali.

consegnati (*omissis*) SMS. Per i messaggi in coda, erano previsti ulteriori tentativi automatici di invio. In mancanza di puntuali indicazioni da parte di ARTI, il target era stato individuato nella totalità delle SIM che risultavano configurate a sistema, indipendentemente dal loro stato di registrazione in rete.



3. Deduzioni della Società

ARTI non ha presentato alcuna memoria difensiva né ha chiesto di essere sentita in audizione.

4. Quadro normativo e regolamentare

Ai sensi dell'art. 11, comma 8, del *Codice*, è previsto che “[l]a cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. **L'operatore informa gli utenti della cessazione, ai sensi dell'articolo 98-septies decies, comma 4, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all'Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell'offerta di un profilo tariffario**”.

L'art. 3 (Principi fondamentali), comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” stabilisce che:

“4. I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie”.

L'art. 4 dell'Allegato A alla succitata delibera n. 179/03/CSP, ai commi 1, 2 e 3, stabilisce che:

1. *Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.*
2. *La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.*
3. *Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a:*
 - a) *presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la*



periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

- b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;*
- c) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di telecomunicazioni e le prestazioni supplementari;*
- d) **informare gli utenti delle decisioni che li riguardano**, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;*

...omissis....

- g) specificare le condizioni dei rapporti derivanti dai contratti di tipo prepagato ed, in particolare, le condizioni di trattamento del credito residuo nel caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche in relazione alla richiesta di attivazione della prestazione di portabilità del numero.*

5. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si è sopra richiamato l'obbligo di preavviso, agli utenti, di 3 mesi ai sensi dell'art. 11, comma 8, del *Codice*, in caso di "cessazione dell'esercizio di un'attività di rete o dell'offerta di un servizio di comunicazione elettronica.

A tale disposizione di rango primario fa da corollario quanto disposto dai citati artt. 3 e 4 della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi* di cui alla delibera n. 179/03/CSP, i quali, nel prevedere che gli utenti finali abbiano diritto a ricevere un'informativa chiara, completa e tempestiva circa le modalità tecniche e giuridiche dei servizi loro offerti, mirano a garantire che i medesimi utenti possano assumere scelte contrattuali consapevoli.

Nella fattispecie in esame, assume particolare rilievo la tutela degli utenti finali nell'ambito del loro rapporto contrattuale con ARTI, avuto riguardo agli obblighi di trasparenza e garanzia della continuità dei servizi mediante le procedure di portabilità del numero; ciò a prescindere dalle vicende contrattuali esistenti tra ARTI e la società Wind Tre.

Gli obblighi di trasparenza, da parte del fornitore del servizio agli utenti finali, andavano, infatti, attuati, nel caso di specie, quantomeno assicurando agli stessi una corretta informativa sulla cessazione del servizio, a causa della situazione contrattuale in corso, e fornendo le corrette informazioni sulla possibilità, per evitare ulteriori disservizi, di passaggio ad altro operatore, non dovendo in alcun modo la lite in questione determinare pregiudizi ai clienti, i quali dovevano essere debitamente

informati, ai sensi del vigente quadro normativo e regolamentare, nonché sulla base dei più generali principi di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali, al fine di compiere scelte consapevoli, anche tenuto conto degli obblighi contrattuali nei loro confronti.

Al riguardo si rileva che nell'audizione del 15 ottobre 2024, svolta presso gli Uffici competenti dell'Autorità in merito alle tempistiche della cessazione, l'Ufficio ha richiamato le disposizioni di cui all'art. 11, comma 8, del *Codice* e, per quanto riguarda le tempistiche della portabilità, il decreto-legge n. 7/20027 (c.d. "*Decreto Bersani*").

Contestualmente, ove il tentativo di conciliazione non fosse andato a buon fine, l'Autorità ha invitato ARTI a dar seguito senza indugio all'invio di una chiara informativa verso tutti i clienti, ai sensi dell'art. 4, commi 1, 2 e 3 della *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*, adottata con delibera n. 179/03/CSP, in modo che gli stessi potessero adottare le opportune iniziative, incluso il passaggio ad altro operatore mobile, avendo cura di aver messo a disposizione dei clienti i codici di migrazione previsti dalla normativa vigente.

Con nota prot. n. 0029758 del 4 febbraio 2025, l'Ufficio ha ribadito quanto riferito nel corso dell'audizione del 15 ottobre 2024, rimarcando che gli obblighi informativi ai clienti finali circa la cessazione del servizio e il termine di preavviso scaturivano direttamente da disposizioni di rango primario (il *Codice*, tra cui l'art. 11, comma 8) e secondario (tra le altre, la delibera n. 179/03/CSP). Tutto quanto premesso, si ribadiva che la cessazione delle linee poteva avvenire non prima di 3 mesi decorrenti dalla scadenza del termine concesso per sanare l'inadempienza (30 ottobre 2024 più 3 mesi, con termine ultimo al 30 gennaio 2025). Tuttavia, si prendeva atto del termine comunicato per le vie brevi (poi confermato con nota del 17 febbraio 2017) *pro bono pacis* da Wind Tre fissato al 28 febbraio 2025. Pertanto, l'Ufficio ha invitato nuovamente ARTI a dar seguito immediatamente all'invio di una chiara informativa verso tutti i clienti, contenente tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l'utente finale doveva essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione.

Si osserva, nonostante quanto sopra, che solo con nota acquisita con prot. n. 0019400 del 24 gennaio 2025, ARTI ha autorizzato Wind Tre a provvedere a tale comunicazione per conto di ARTI, utilizzando la piattaforma a2p.

A seguire, solo con nota acquisita con prot. n. 0040144 del 17 febbraio 2025, ARTI ha rappresentato, richiamando le precedenti note del 23 e 29 gennaio 2025, di essersi fatta già parte attiva per provvedere, direttamente e con i propri mezzi, alla comunicazione, stante l'inadempimento di Wind Tre nel mettere a disposizione il servizio a2p; lo aveva fatto proprio utilizzando "*tutti i canali disponibili*" per raggiungere singolarmente i clienti, cioè il contatto telefonico e l'invio di *e-mail*.

Tuttavia, a parere di ARTI, l'efficacia di tali canali si era rivelata esigua, oltre che difficilmente praticabile.

ARTI si è, pertanto, attivata con notevole ritardo rispetto alla richiesta dell’Autorità, del 15 ottobre 2024, di adoperarsi per una completa informativa “*senza indugio*”. Inoltre, l’azione è stata, come dalla stessa riconosciuto, inefficace.

E solo con **nota acquisita il 18 febbraio 2025**, ormai a ridosso del distacco (fissato al 28 febbraio 2025), resasi conto delle difficoltà, ARTI ha inviato a Wind Tre il testo del messaggio da inviare alla clientela e, con nota acquisita con prot. n. 0042818 del **19 febbraio 2025, Wind Tre ha comunicato che, in qualità di *mere conduit*, avrebbe provveduto tempestivamente a inviare il seguente testo:** “*Gentile cliente, ELIMOBILE sospenderà a breve i servizi di telefonia mobile. Puoi mantenere il numero continuare a comunicare esercitando il diritto di portabilità entro il 28/2*”. Con riferimento alle modalità di esecuzione della campagna informativa e, nello specifico, al numero di clienti che hanno ricevuto il messaggio, WindTre segnalava che, a partire dal 18/02/2025, erano stati inviati un totale di (*omissis*) messaggi, di cui: consegnati (*omissis*) SMS; in coda (*omissis*) SMS; non consegnati (*omissis*) SMS. Per i messaggi in coda, erano previsti ulteriori tentativi automatici di invio.

Pertanto, anche questo secondo tentativo di informativa è risultato tardivo e inefficace essendosi ARTI rivolta a Wind Tre in estremo ritardo rispetto alla data di distacco del 28 febbraio 2025.

In ragione di tale ritardo e parziale insuccesso nell’invio alla clientela della comunicazione del distacco, sono sorti problemi nella portabilità delle linee ai clienti, alcuni dei quali hanno sporto segnalazioni ed avviato conciliazioni. A riprova di tali problemi nella gestione della portabilità da ARTI verso altri operatori, in data 17 aprile 2025 ARTI ha confermato l’esistenza di “*centinaia di pratiche Conciliaweb/Corecom*”.

Va precisato che, ai sensi della normativa e della regolamentazione richiamata, la responsabilità dell’informativa ai clienti ricade sul fornitore dei servizi al dettaglio, ARTI. Pertanto, ARTI non è legittimata a far ricadere le conseguenze della propria inerzia sul fornitore del servizio all’ingrosso.

Infatti, nonostante la disponibilità di Wind Tre a effettuare per conto di ARTI tale attività materiale di comunicazione alla clientela, ARTI ben avrebbe potuto e dovuto sin dall’inizio (*idest* già a partire dalla comunicazione dell’Autorità del 15 ottobre 2024) utilizzare altri canali informativi disponibili, tra cui il proprio sito *web*, senza attendere l’intermediazione a titolo volontario di Wind Tre.

La condotta negligente di ARTI ha quindi portato alla violazione dei termini previsti dalla normativa primaria – di cui all’art. 11, comma 8 del *Codice* - e del quadro regolamentare vigente al momento della condotta – di cui alla delibera n. 179/03/CSP – relativi al necessario preavviso alla clientela della imminente sospensione dei servizi di telefonia mobile.

Inoltre, quale conseguenza del suddetto ritardo nella comunicazione alla clientela, come riscontrabile anche dalle segnalazioni degli utenti aperte su *Conciliaweb* tra il mese di febbraio 2025 e fino a luglio 2025, si sono determinati disservizi diffusi agli utenti relativi alla impossibilità, a seguito della cessazione, della gestione delle richieste

di portabilità del numero e, in alcuni casi, al disconoscimento del credito residuo. Tali disservizi si sarebbero potuti evitare mediante una adeguata preventiva informativa agli utenti finali che, come detto, non è stata garantita.

Tanto premesso, non può che confermarsi la violazione degli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, concretizzatasi in particolare: *i)* nella omessa prevista informativa agli utenti rispetto alla imminente sospensione dei servizi; *ii)* nella mancata garanzia della continuità dei servizi con conseguenti disservizi diffusi nei confronti dell'utenza.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione, per ciascuna violazione, della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) a euro 258.228,00 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/00), ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997;

CONSIDERATO che la parte non si è avvalsa della facoltà di pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16 della legge n. 689/1981;

TENUTO CONTO, ai fini della quantificazione della sanzione, dei seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981 e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS;

A. Gravità della violazione

A tal proposito, si rileva una gravità elevata della condotta posta in essere da ARTI alla luce di quanto segue:

- risulta oggettivamente negativa e contraria agli interessi degli utenti finali, avendo determinato disservizi a causa della interruzione, senza adeguato preavviso, nella fornitura dei servizi telefonici e di connettività alla rete dati contrattualizzati. La Società ha, infatti, impedito agli stessi utenti di apprendere tempestivamente della imminente cessazione dei servizi sottoscritti e, quindi, non ha consentito loro di poter effettuare, per tempo, scelte informate e consapevoli quali, in particolare, richiedere 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, ma deve essere avviata con il servizio ancora attivo presso l'operatore cedente; la mancata informativa ai clienti è conseguente a una condotta della Società protrattasi per diversi mesi nonostante i reclami dei consumatori, i numerosi solleciti dell'Autorità e il concreto distacco dei servizi da parte dell'operatore ospitante;
- appare suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato, atteso che gli utenti, se correttamente preventivamente informati circa l'imminente interruzione dei servizi sottoscritti, avrebbero potuto optare per la portabilità verso altri operatori;

- ha procurato alla Società vantaggi economici derivanti dalla mancata tempestiva portabilità verso altri gestori in assenza dell'informativa in merito alla cessazione dei servizi;
- la durata della condotta può considerarsi breve, avendo interessato il periodo temporale compreso tra il mese di ottobre 2024 e il mese di febbraio 2025. Quanto alla estensione territoriale, la condotta impatta su servizi previsti a livello nazionale.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha comunicato di aver assunto alcuna iniziativa idonea ad attenuare o eliminare le conseguenze della violazione.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dagli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP.

A tal proposito, occorre tener conto che la Società non è stata sanzionata in precedenza per le medesime violazioni.

D. Condizioni economiche dell'agente

Il fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2024 è pari a euro 471.085,00;

RITENUTO, nonostante la gravità della condotta, di dover comunque commisurare l'entità della sanzione al fatturato della Società;

RITENUTO, alla luce di tutto quanto premesso, di dover determinare, per ciascuna violazione, la sanzione pecuniaria nella misura di due volte e mezzo il minimo edittale pari a euro 25.822,50 (venticinquemilaottocentoventidue/50), per un totale di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997, considerata congrua e proporzionata;

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitano, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. - codice fiscale: 13147920964 - con sede legale in Piazza Santo Stefano, 6 – 20122, Milano, non

ha provveduto 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 quale operatore *wholesale*, a decorrere dal 28 febbraio 2025. Tale condotta non ha consentito agli utenti di compiere scelte contrattuali consapevoli quali, in particolare, richiedere per tempo la portabilità del numero verso altri operatori, al fine di assicurare la continuità dei servizi medesimi, e ha causato disservizi diffusi.

La condotta, pertanto, risulta attuata in violazione degli artt. 3, comma 4, e 4, commi 1, 2 e 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, e sanzionabile ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque/00) ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge n. 249/1997.

INGIUNGE

alla società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 51.645,00 (cinquantunomilaseicentoquarantacinque /00), alla Tesoreria dello Stato, avente sede a Roma, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 49/26/CONS*”, utilizzando il codice IBAN: IT37E0100003245BE00000002XU.

L'operatore ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente ordinanza ingiunzione, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell'Autorità attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall'Allegato 1, recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”, in calce al *Regolamento*. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione finanziaria e bilancio dell'Autorità.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 49/26/CONS*".

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 alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 26 febbraio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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