

DELIBERA N. 38/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.I./WIND TRE S.P.A./AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED
INTRATTENIMENTO S.R.L.
(GU14/794241/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 giugno 2026;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

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 L.I. del 27 novembre 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. (di seguito, ARTI), titolare dell'utenza mobile n. 3241520xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. in data 28 febbraio 2025, l'istante ha sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A. chiedendo la portabilità dell'utenza n. 3241520xxx;
- b. Wind Tre S.p.A. ha attivato la numerazione provvisoria 3932606xxx e ha, contestualmente, richiesto la portabilità del numero storico;
- c. l'istante non ha ricevuto ulteriori comunicazioni da Wind Tre S.p.A., tanto meno si è espletata la portabilità; pertanto, in data 11 marzo 2025, ha inviato un reclamo, tramite PEC, all'operatore in merito al ritardo della MNP, *“senza ottenere risposta concreta, né supporto efficace”*;
- d. atteso che *“Elimobile ha dismesso la linea del numero 3241520xxx e ad oggi tale operatore sembra non essere più attivo”*, malgrado l'avvio di un procedimento d'urgenza *“il mio numero 3241520xxx è stato perso in via definitiva e irrevocabile”*.

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

- i. ordinare a Wind Tre S.p.A. di espletare la portabilità del numero; *“in caso di inadempimento”*, la liquidazione da parte di WIND Tre S.p.A. dei seguenti indennizzi, a sensi della delibera n. 347/18/CONS:
- ii. la liquidazione di un indennizzo di *“€ 7,50 per ogni giorno di mancata fruizione del servizio dovuta a cessazione o sospensione illegittima con decorrenza dal 28/02/2025”*;
- iii. la liquidazione di un indennizzo di *“€ 5,00 per ogni giorno di ritardo nella portabilità MNP oltre i termini previsti, con decorrenza dal 28/02/2025”*;
- iv. la liquidazione di un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo dell'11 marzo 2025;
- v. la liquidazione di un indennizzo di *“€ 100 per ogni anno di detenzione del numero 3241520879 che è era stato attivato in data 12/12/2022”*;
- vi. il rimborso dei *“canoni mensili addebitati di 5,99 euro al mese e a partire dal 28/02/2025”*;
- vii. il rimborso delle spese di procedura quantificato in euro 100,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che, in data 28 febbraio 2025, è pervenuta da parte dell'istante la proposta di contratto n. 1650104498xx, con richiesta di portabilità della SIM n. 3241520xxx, nello scenario ARTI (Elimobile) OLO *donating*, Wind Tre OLO *recipient*.

Nella medesima data, è stata attivata sui sistemi Wind Tre la SIM provvisoria con n. 3932606xxx, che risulta tutt'ora attiva e funzionante. Sempre il 28 febbraio 2025 l'operatore ha sottomesso a Elimobile la richiesta di MNP, scartata con causale di rifiuto "*Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*". La SIM n. 3241520xxx è, dunque, rimasta nella disponibilità di ARTI.

L'operatore ha provato a contattare l'istante, anche a seguito della ricezione della PEC di reclamo dell'11 marzo 2025, senza alcun esito. Pertanto, per la necessità di comunicare con il cliente, in data 21 marzo 2025 ha inviato allo stesso una PEC.

Wind Tre S.p.A. ha evidenziato che nessuna segnalazione o doglianza in merito alla MNP è pervenuta da parte dell'istante, che ha continuato a fruire dell'utenza provvisoria, chiedendo addirittura un cambio del piano telefonico in data 27 marzo 2025, a conferma della volontà di continuare a utilizzare la stessa.

Solo in data 8 settembre 2025, l'utente ha promosso l'istanza congiunta UG/775318/2025 nei confronti di Elimobile-ARTI e di Wind Tre S.p.A. e avviato anche il procedimento d'urgenza GU5/775320/2025, chiedendo "*l'immediato completamento della MNP e la riattivazione linea/recupero numerazione 3241520xxx*".

Wind Tre S.p.A., nell'ambito del procedimento d'urgenza, ha rappresentato che la richiesta di MNP era stata rifiutata dal *donating* con causale "*Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*" e che, inoltre, l'operatore Elimobile aveva comunicato al pubblico, sul proprio sito, che la portabilità del numero dei propri clienti sarebbe stata possibile solo fino al 9 marzo 2025.

Pertanto, spirato il termine assegnato, non era più tecnicamente possibile effettuare la portabilità di alcun numero precedentemente attivo presso Elimobile, che non è più un operatore attivo.

Il procedimento d'urgenza si è concluso il 18 settembre 2025 con l'emissione di un provvedimento temporaneo con il quale il CORECOM Sicilia ha disposto il ripristino dei servizi da parte di ARTI entro il giorno 23 settembre 2025.

Il provvedimento non è stato ottemperato da ARTI.

Con riferimento alla vicenda in questione, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato di aver adempiuto a tutti gli obblighi posti a carico del *recipient*, precisando di non avere alcuna responsabilità in merito al mancato espletamento della MNP del n. 3241520xxx.

L'operatore ha, poi, richiamato recenti provvedimenti adottati dall'Agcom nei quali è stata accertata la responsabilità di ARTI per la perdita delle numerazioni da parte di alcuni utenti, principalmente a causa dell'impossibilità di completare la portabilità in uscita per incongruenza del codice fiscale.

Wind Tre S.p.A. ha evidenziato, altresì, l'inerzia della parte istante che ha avviato il procedimento d'urgenza solo in data 8 settembre 2025, e cioè mesi dopo la cessazione dei servizi da parte dell'operatore Elimobile-ARTI, mostrando in tal modo carenza di interesse.

In merito agli addebiti per l'utenza provvisoria, l'operatore ha evidenziato che per quest'ultima non è mai pervenuta richiesta di cessazione o di MNP.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ha evidenziato che si è tentato un contatto invano con il cliente e pertanto è stata inviata una PEC in data 21 marzo 2025.

Alla luce di quanto sopra rappresentato, Wind Tre S.p.A. ha chiesto il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

L'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. 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.

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

Sempre in via preliminare, con specifico riferimento alla richiesta formulata dall'utente nell'istanza GU14, avente a oggetto l'accertamento della “*responsabilità esclusiva di WindTre per grave omissione informativa e gestionale*”, si ritiene opportuno precisare quanto segue. La competenza dell'Autorità adita in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie è finalizzata a valutare la condotta assunta dall'operatore nell'ambito del rapporto contrattuale con il proprio cliente, utente finale. Ne consegue che, nel corso dell'istruttoria, l'Autorità procederà all'esame della documentazione e delle deduzioni delle parti, nonché alla verifica delle circostanze di fatto poste a fondamento delle doglianze, al fine di accertare l'eventuale sussistenza di inadempimenti, omissioni o condotte non conformi agli obblighi - inclusi quelli informativi e gestionali - gravanti sull'operatore. All'esito dell'istruttoria svolta, qualora venga riscontrata la fondatezza dell'istanza presentata e siano individuate eventuali responsabilità dell'operatore in relazione ai disservizi lamentati, l'Autorità potrà disporre, nei limiti delle proprie attribuzioni, il riconoscimento di rimborsi e/o la corresponsione di indennizzi in favore dell'utente.

Nel merito del procedimento, l'utente ha dichiarato, nel corso dell'udienza di discussione, di non aver ricevuto alcun preavviso di interruzione della fornitura dei servizi da parte di Elimobile, prevista il 28 febbraio 2025, e di aver appreso di tale interruzione solo nell'ambito del procedimento d'urgenza avviato l'8 settembre 2025.

In data 24 febbraio 2025, l'istante ha sottoscritto una proposta contrattuale dell'operatore Wind Tre S.p.A. (pervenuta al gestore il 28 febbraio), chiedendo la portabilità del n. 3241520xxx. La richiesta, sottomessa al *donating* il 28 febbraio 2025, è stata rifiutata da Elimobile per incongruenza dei dati, con causale di rifiuto “*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.

In data 11 marzo 2025, l'utente, verificata la mancata portabilità della numerazione e in assenza di comunicazioni da parte di Wind Tre S.p.A., ha inviato all'operatore un reclamo, tramite PEC, sollecitando l'espletamento della MNP.

Wind Tre S.p.A. ha fornito un riscontro generico il successivo 21 marzo, limitandosi a comunicare di aver effettuato, senza successo, un tentativo di contatto con l'utente e invitandolo ad accedere o registrarsi nell'area clienti WindTre.

In data 8 settembre 2025, l'istante ha presentato l'istanza di conciliazione UG/775318/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e Wind Tre S.p.A. e, contestualmente, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/775320/2025), con la quale ha segnalato l'interruzione dei servizi sull'utenza, precisando che *“la numerazione 3241520xxx non si aggancia più alla rete”*, e chiesto la riattivazione della stessa.

Con provvedimento del 18 settembre 2025, il CORECOM Sicilia, ha disposto il ripristino dei servizi da parte di ARTI entro il giorno 23 settembre 2025.

Il provvedimento non è stato ottemperato.

Nell'ambito del procedimento d'urgenza, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato, in data 12 settembre 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. È infatti onere dell'operatore che offre il servizio di comunicazione mobile e personale informare i propri clienti della imminente cessazione dell'attività. 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”*.

Pertanto, attesa la cessazione dei servizi e del n. 3241520xxx, non è stato più possibile effettuare la portabilità e recuperare la menzionata numerazione.

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 (avvenuta, come noto, il 9 marzo 2025) e la disattivazione della SIM in possesso del cliente, da parte di ARTI, hanno determinato l'impossibilità oggettiva di effettuare la portabilità del numero, precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa.

La richiesta di cui al punto ii., non può trovare autonomo accoglimento in quanto l'interruzione dei servizi sull'utenza è una diretta conseguenza della interruzione della fornitura dei servizi da parte di Elimobile, a seguito della interruzione dei servizi di rete da parte di Wind Tre S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., volta alla liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero, può essere accolta sotto il profilo del mancato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore *recipient* Wind Tre S.p.A.

Risulta, infatti, incontestato che, dapprima, il rifiuto opposto da ARTI alla portabilità per *“Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN”* e, successivamente, la cessazione dei servizi e della numerazione, abbiano di fatto impedito l'espletamento della MNP del numero.

In concreto, Wind Tre S.p.A. non può essere ritenuto responsabile della ritardata (in effetti, mancata) portabilità, ma risulta responsabile per non aver informato

tempestivamente il cliente del rifiuto ricevuto da ARTI. L'operatore, infatti, ricevuto il KO dal *donating* alla richiesta inserita a sistema il 28 febbraio 2025, avrebbe dovuto rendere all'istante un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rifiuto comunicato al fine di poter consentire allo stesso di attivarsi presso ARTI, nel tentativo di recuperare la numerazione poi cessata. Al riguardo, in atti, non vi è evidenza documentale circa l'assolvimento degli oneri informativi da parte di Wind Tre S.p.A. in merito al mancato espletamento della procedura di portabilità del numero. Infatti, solo nell'ambito della procedura di conciliazione, e segnatamente a seguito del procedimento d'urgenza attivato dall'istante, Wind Tre S.p.A. ha reso edotto l'utente circa il rifiuto ricevuto e le motivazioni del diniego.

A fronte di tale inadempimento Wind Tre S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 1,50 *pro die* per il periodo dal 28 febbraio 2025 (data del KO da parte di ARTI) all'8 settembre 2025 (data di avvio della procedura d'urgenza), per il numero di giorni pari a 192 e un importo complessivo pari a euro 288,00 (duecentottantotto/00).

La richiesta di indennizzo di cui al punto iv. non può essere accolta. Occorre evidenziare, in merito, che il mancato riscontro ai reclami (in atti è stato depositato unicamente il reclamo dell'11 marzo 2025) è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per mancato assolvimento degli oneri informativi da parte di Wind Tre S.p.A., e dunque, diversamente operando, la condotta omissiva dell'operatore verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

La richiesta dell'istante di cui al punto v., 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 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. 3241520xxx. ARTI, infatti, ha determinato la perdita del numero non avendo posto in essere adeguata preventiva informativa ai propri clienti, ai sensi della regolamentazione vigente, pur a seguito delle richieste dell'Autorità, sin da ottobre 2024 e da ultimo in data 4 febbraio 2025, di fornire adeguata preventiva informativa ai clienti in relazione alla cessazione del servizio e alla necessità di effettuare la portabilità del numero (delibera n. 49/26/CONS).

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, successivamente, non essendosi adoperata 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 3 anni di precedente utilizzo della numerazione, a far data dall'anno 2022 - come si evince dalla documentazione depositata in atti - fino all'anno 2025, per un importo pari a euro 300,00 (trecento/00).

La richiesta di cui al punto vi., relativa al rimborso dei canoni per il numero provvisorio 3932606xxx a far data dal 28 febbraio 2025, non può essere accolta in quanto la predetta numerazione, in assenza di richieste di cessazione o di MNP, è rimasta attiva e funzionante presso Wind Tre S.p.A. almeno fino al 28 settembre 2025, data in cui è avvenuta la disattivazione della stessa a seguito di espressa richiesta dell'utente, come dichiarato dall'istante medesimo.

Pertanto, a fronte della regolare erogazione/fruizione del servizio, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, non può che ritenersi fondata la pretesa di pagamento da parte di Wind Tre S.p.A.

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto vii., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 L.I. nei confronti di Wind Tre S.p.A. e Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Wind Tre S.p.A. 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 288,00 (duecentottantotto/00) a titolo di indennizzo per il mancato assolvimento degli oneri informativi.

3. 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione dedotta in controversia.

4. Le società Wind Tre S.p.A. e Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. sono tenute, 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, 11 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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