

DETERMINA DIRETTORIALE 38/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/742255/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.D. - AZIENDE

RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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 comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente C.D., del 21/03/2025 acquisita con protocollo n. 0073845 del 21/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3313308xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante, in data 21.02.2025, è stato informato della imminente cessazione del servizio da parte di Elimobile, (Aziende Riunite Intrattenimento e Telefonia, di seguito A.R.T.I.), operatore virtuale della linea telefonica mobile n. 3313308xxx; b. in data 22.02.2025 ha tentato di cambiare operatore, ma la portabilità non è andata a buon fine per codice fiscale errato, scritto in minuscolo, invece che in maiuscolo; c. parte istante ha cercato di contattare, più volte, il numero dell'assistenza di Elimobile, ma non ha risposto nessuno, ha inviato un'e-mail il 24.02.2025 all'indirizzo supporto@elitemobile.it, richiedendo la correzione dell'anomalia; d. è stata riproposta la richiesta di portabilità, ma nuovamente è stata respinta, ha sollecitato con e-mail il 26.02.2024 la correzione, senza ricevere alcuna comunicazione; e. l'operatore recipient Kena Mobile non ha tentato di eseguire un'altra portabilità, ha richiesto una nuova SIM e ha ritentato una nuova portabilità, ma anche questa volta la stessa anomalia, il codice fiscale non corrispondeva; f. in data 01.03.2025 Elimobile arbitrariamente ha cessato l'utenza telefonica (il termine comunicato sul sito dell'operatore era 09.03.2025), il numero di telefono è stato perso definitivamente con notevoli disagi; g. il 02.03.2025 parte istante ha presentato un reclamo tramite il portale Conciliaweb nella speranza di recuperare il credito residuo di euro 5,13 e il numero di telefono; h. all'udienza del 20.03.2025 il rappresentante dell'operatore non si è presentato In base

a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risoluzione dei reclami; ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero ormai sostituito con una nuova utenza; iii. il rimborso del credito residuo.

L'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (di seguito A.R.T.I.) non si è costituita né ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato. In via preliminare occorre precisare che la società A.R.T.I. non ha rispettato i termini i termini stabiliti dall'Autorità per la preventiva comunicazione ai propri clienti della cessazione dei servizi, a seguito della situazione di criticità contrattuale venutasi a creare con Wind Tre, che aveva preannunciato con ampio anticipo la cessazione dei servizi di accesso alla propria rete mobile, da ultimo, a partire dal 28.02.2025. Tanto premesso, parte istante, dopo aver ricevuto il messaggio informativo con cui, solo in data 21.02.2024, ha appreso da A.R.T.I. che a partire dal giorno 28.02.2025 il servizio sarebbe cessato, si è attivata prontamente per richiedere la portabilità del numero verso altro gestore, ma la portabilità non si è mai perfezionata, nonostante diversi solleciti per incongruenza del codice fiscale che risultava minuscolo invece che maiuscolo. In data 1.03.2025 la linea telefonica è stata disattivata definitivamente, come da comunicazione pubblicata sul sito dell'operatore. Parte istante ha pertanto perso il proprio numero di telefono, dovendo attivare una nuova linea telefonica. La richiesta dell'istante di cui al punto i. volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata gestione dei reclami per procedere alla portabilità della numerazione può trovare accoglimento e l'operatore ARTI sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi nella misura massima pari a euro 300,00, considerata la mancata partecipazione alla presente procedura. La richiesta dell'istante di cui al punto ii volta alla liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione deve essere accolta ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi. È stata predisposta un'integrazione istruttoria con la quale parte istante ha dichiarato di essere titolare della numerazione in oggetto dal mese di agosto 2023. Ne consegue, quindi, che l'operatore ARTI, responsabile del disservizio, sarà tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo pari a euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo per un numero di anni pari a 1,5, dall'agosto 2023 al mese di marzo 2025. Infine, anche la richiesta di rimborso del credito residuo deve essere accolta e l'operatore ARTI sarà tenuto alla relativa restituzione in favore della parte istante.

DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in accoglimento dell'istanza del 21/03/2025, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami; ii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione; iii. euro 5,13 (cinque/13) a titolo di rimborso del credito residuo presente sulla SIM. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS

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

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella