

DETERMINA DIRETTORIALE 39/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/742581/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.A. - 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 S.A., del 24/03/2025 acquisita con protocollo n. 0075103 del 24/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica mobile n. 3460989xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l'istante, in seguito alla chiusura di Elimobile (acquisita da Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento, di seguito A.R.T.I.) ha richiesto la portabilità del numero telefonico a Fastweb, ma l'operazione non è andata a buon fine poiché il codice fiscale risultava errato; b. ha provato più volte a contattare il proprio gestore per richiedere la modifica del codice fiscale sia tramite e-mail che tramite telefono, senza alcun successo; c. il problema era dovuto ad un errore presente nel codice fiscale, in quanto, alcuni anni fa, l'Agenzia delle Entrate aveva inviato a casa un nuovo codice fiscale dove cambiavano le ultime quattro cifre ovvero era STKNCA92C65Z1xxx, ma l'errore era stato corretto, e il codice fiscale attuale è il seguente STKNCA92C65Z1xxx; d. in data 24/02/2025 A.R.T.I., tramite SMS, ha comunicato che dal 28/02/2025 avrebbe cessato la propria attività e da quella data fino al 14/03/2025 sono stata senza alcuna linea; e. parte istante ha cercato in tutti i modi di non perdere il numero utilizzato per motivi lavorativi, si è rivolta ad altri operatori e solo TIM è riuscita a completare la portabilità, pertanto, ad oggi il numero è funzionante. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato la seguente richiesta: i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di portabilità del numero.

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, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta, 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 24.02.2024, ha appreso da A.R.T.I. che a partire dal giorno 28.02.2025 il servizio sarebbe cessato, si è attivata prontamente, in data 24.02.2025, per richiedere la portabilità del numero mobile verso altro gestore che è avvenuta, in ritardo, in data 14.03.2025. Ne consegue, quindi, che la richiesta dell'istante può trovare accoglimento e la società ARTI sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 7, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 5,00 pro die per il periodo dal 25.02.2025 al 14.03.2025 per il numero di giorni pari a 17 per l'importo complessivo pari a euro 85,00.

DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in accoglimento dell'istanza del 24/03/2025, 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 85,00 (ottantacinque/00) per il ritardo nella procedura di passaggio.

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