

DETERMINA DIRETTORIALE 40/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/743787/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA B.A. - Coop Italia Società Cooperativa (COOP Voce),
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 B.A., del 29/03/2025 acquisita con protocollo n. 0082060 del 29/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonia mobile n. 3241525xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. in data 25/02/2025 l'utente ha richiesto la MNP della numerazione dedotta in tutta la SIM da Elimobile (acquisita da Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. - A.R.T.I.) (cooperativa) e vi è mai stata una risposta da parte dell'Assistenza Clienti né attraverso i numeri di Assistenza (sia il 4010080 che il +39 320 10 100 79) né tramite e-mail (info@elitemobile.it e supporto@elitemobile.it); c. in esito all'estensione del contraddittorio nei confronti della società Coop Voce, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, il Sig. B. ha rappresentato che Coop Voce Recipient non ha consegnato la SIM «poiché il processo di passaggio non è andato in porto in quanto l'SMS richiesto per confermare l'identità non veniva consegnato e dunque la procedura non poteva concludersi con successo. Per questo motivo l'ordine non poteva partire».

In via preliminare, occorre precisare che l'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (di seguito A.R.T.I.) ha acquisito nel mese di marzo 2024 la società Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) in liquidazione. La società 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. La società Coop Voce, nei confronti della quale il responsabile del procedimento ha esteso il contraddittorio, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, ha dichiarato che «allo stesso numero di telefono corrisponde il numero d'ordine su canale di acquisizione web #48682xxx del 23-02-25. Tale ordine è ormai scaduto. Il cliente ha cioè ordinato sul canale web di vendita CoopVoce una SIM (ICCID 8939530001045126xxx) richiedendo di recapitarla presso una sua sede, ma non ha successivamente proceduto alla fase di identificazione (video-riconoscimento o SPID) e di sottoscrizione del contratto. Di conseguenza non è stato possibile procedere all'avvio del processo di MNP. Non escludiamo che, dato che l'operatore donating Elimobile stava per disattivare le utenze ed aveva comunicato un termine per l'avvio delle procedure di portabilità, il cliente abbia successivamente rinunciato a portare il numero in CoopVoce. Il servizio clienti CoopVoce ha ritentato diverse volte senza successo di richiamare il cliente sui contatti alternativi disponibili».

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. Giova premettere che ARTI S.r.l., 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 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 S.r.l. a Wind Tre S.p.A. di utilizzare la propria piattaforma per le comunicazioni ai clienti, 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 S.r.l. non è stata, pertanto, né conforme alle richieste dell'Autorità né ai canoni di ordinaria diligenza. In conclusione, ARTI S.r.l. non ha provveduto a fornire alla propria clientela, con il dovuto preavviso di almeno 1 mese, una informativa trasparente, completa ed esaustiva rispetto all'imminente sospensione dei servizi di rete mobile, effettuata da 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. Fermo restando quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente l'espletamento della portabilità verso altro operatore, non può essere accolta, atteso che l'interruzione dei servizi (a far data dal 1° marzo 2025) e la successiva disattivazione della SIM hanno di fatto determinato l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero. Riguardo la richiesta dell'istante di cui al punto ii., all'esito dell'istruttoria condotta è emersa la responsabilità della società ARTI S.r.l. che, interrompendo la fornitura del servizio, ha di fatto ostacolato la portabilità della numerazione dedotta in controversia determinando altresì la perdita della stessa. Nel merito è stato infatti accertato che, a causa dell'interruzione del servizio ad opera dell'operatore Donating, l'utente non ha potuto ricevere tempestivamente l'sms inviato dall'operatore Recipient per richiedere la conferma della portabilità o il cambio SIM. Atteso che la ricezione e la conferma dell'sms sono necessarie per completare la procedura, deve ritenersi che la stessa sia stata dunque interrotta per causa imputabile alla società ARTI S.r.l. che alcuna giustificazione ha addotto in proposito, tantomeno ha dimostrato di essersi adoperata per risolvere la problematica segnalata dall'utente, consentendogli di rientrare in possesso della numerazione. Tale inerzia ha quindi determinato il disservizio patito dall'utente che, di fatto, non si è risolto nel ritardo della portabilità del numero, bensì nella perdita della numerazione di cui l'istante ha addotto, incontestatamente, essere titolare almeno dal 2022. La società ARTI S.r.l., avendo reso una informativa tardiva all'utente in ordine alla cessazione dei servizi e, successivamente, essendo rimasta inerte a fronte delle criticità tecniche che non consentivano la portabilità del numero, ne ha causato la perdita, pertanto è 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 a seguito di richiesta istruttoria da parte del responsabile del procedimento- fino all'anno 2025, per un importo pari a euro 300,00 (duecento/00). Viceversa, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, atteso che in atti non risultano depositati reclami nei confronti di

ARTI S.r.l., mentre dalla documentazione al fascicolo si evince che la società COOP VOCE ha dato riscontro tempestivo alle segnalazioni dell'istante.

DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 29/03/2025, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 300,00, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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