

DETERMINA DIRETTORIALE 41/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/745042/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.T. - 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 L.T., del 04/04/2025 acquisita con protocollo n. 0088049 del 04/04/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), società poi acquisita da Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l., titolare dell'utenza mobile n. 3396375xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. "è dal 1° marzo 2025 che non mi funziona più la linea nonostante abbia tentato 3 volte la portabilità a Wind sempre rifiutata a causa di un'incongruenza nel C.F. da parte di Elite mobile in quanto è riportato in minuscolo e il sistema non lo riconosce, ho tentato per giorni di contattarli sia telefonicamente che tramite mail ma senza nessun successo"; b. l'operatore, inoltre, ha addebitato il canone mensile di euro 9,99 per i mesi di marzo e aprile 2025 "pur non potendo più usare questa numerazione". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riattivazione del numero 3396375xxx; ii. il rimborso dei canoni corrisposti per i mesi di marzo e aprile, "inoltre che revochino tutti i pagamenti futuri".

L'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (di seguito ARTI) non si è costituito né ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento.

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. In via preliminare, occorre precisare che la società ARTI ha acquisito nel mese di marzo 2024 la società Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) in liquidazione. Nel merito del presente procedimento, l'utente ha dichiarato, nel corso dell'udienza di discussione, di aver ricevuto il preavviso di interruzione della fornitura dei servizi da parte di Elimobile in data 21 febbraio 2025 (in atti), ovvero sia sette giorni prima della data indicata quale termine per richiedere la portabilità verso altro operatore, segnatamente, il 28 febbraio 2025, termine successivamente procrastinato al 9 marzo 2025. L'istante, appreso dell'imminente cessazione dei servizi, ha aderito, nella medesima data, a un'offerta commerciale di Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3396375xxx. La richiesta di portabilità è stata rifiutata più volte dal donating in ragione di asserite problematiche relative al codice fiscale. 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. L'istante, nelle date del 4 e 6 marzo 2025, ha sollecitato Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), tramite e-mail, affinché provvedesse alla correzione del codice fiscale sui propri sistemi al fine di poter procedere con la portabilità della numerazione dedotta in controversia. Dall'operatore Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) non è pervenuto alcun riscontro. In data 11 marzo 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/739678/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e, contestualmente, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/739648/2025), segnalando l'interruzione dei servizi e le difficoltà riscontrate nella portabilità del numero. Con provvedimento del 24 marzo 2025, il CORECOM Lombardia, ha disposto la riattivazione dei servizi da parte di ARTI entro il 26 marzo 2025. Il provvedimento non è stato ottemperato. Malgrado i diversi solleciti dell'utente e i tentativi posti in essere dall'operatore Wind Tre S.p.A., non è stato più possibile effettuare la portabilità e recuperare la numerazione. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la riattivazione e la relativa portabilità del numero, come precisato in udienza, non può essere accolta atteso che l'interruzione dei servizi (1° marzo 2025) e la disattivazione della SIM in possesso del cliente - l'utente in udienza ha dichiarato che la SIM non è più funzionante - hanno determinato l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero, precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa. Al riguardo deve, tuttavia, evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, la mancata portabilità del numero, in ragione di difficoltà tecniche reiteratamente segnalate al 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. 3396375xxx. ARTI, infatti, pur essendo stata informata tempestivamente della portabilità richiesta nei termini dall'istante e delle difficoltà riscontrate da Wind Tre S.p.A., operatore recipient, nel dare seguito a tale richiesta in ragione dei "KO" rilasciati dall'operatore donating, non ha posto in essere alcuna iniziativa per risolvere la problematica e consentire, dunque, all'utente di rientrare in possesso della numerazione di cui era titolare almeno dal 2022, malgrado i reclami formulati dall'istante e il formale coinvolgimento della Società nel procedimento d'urgenza. 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, avendo reso una informativa tardiva all'utente in ordine alla

cessazione dei servizi e, successivamente, non essendosi adoperata a fronte delle richieste di intervento per consentire 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 - l'istante, infatti, ha dichiarato in udienza di essere migrata in Elimobile nel corso del 2022 - fino all'anno 2025, per un importo pari a euro 300,00 (trecento/00). La richiesta di cui al punto ii., relativa al rimborso dei canoni corrisposti per i mesi di marzo e aprile 2025 e alla cessazione degli addebiti, può essere accolta atteso che dal 1° marzo 2025 i servizi sul n. 3396375xxx sono stati interrotti. Pertanto, l'operatore ARTI sarà tenuto a cessare l'addebito del canone mensile a far data dal mese di marzo 2025 e a rimborsare all'istante i canoni già corrisposti per i mesi di marzo e aprile 2025, nonché i successivi canoni eventualmente addebitati. Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/745042/2025 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Lombardia, in data 4 aprile 2025.

DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 04/04/2025, 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. L'operatore è tenuto, altresì, a cessare l'addebito del canone mensile per il n. 3396375xxx a far data dal mese di marzo 2025 e a rimborsare all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i canoni già corrisposti per i mesi di marzo e aprile 2025, per un importo totale pari a euro 19,98 (diciannove/98), e i successivi canoni eventualmente addebitati. 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