

DETERMINA DIRETTORIALE 42/26/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/757644/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA C.P.M.F.
- 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.P.M.F., del 08/06/2025 acquisita con protocollo n. 0141768 del 08/06/2025

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. 3241523xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. "segnalo il mancato completamento della richiesta di portabilità del mio numero Elimobile 3241523xxx verso il nuovo operatore Optima, a causa dell'avvenuta disattivazione della SIM da parte di Elimobile in data 1° aprile 2025, nell'ambito della cessazione dei propri servizi [...] Ho contattato più volte Elimobile tramite email agli indirizzi supporto@elimobile.it e elitemobile@legalmail.it e all'indirizzo pec servizioclientielimobile@pec.elitemobile.it, chiedendo anche il rimborso del credito residuo (mediante invio di apposito modulo), senza ricevere risposta. Anche il mio nuovo operatore (Optima) mi ha confermato l'impossibilità di completare la portabilità per l'inattività della SIM". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la portabilità del numero 3241523xxx; ii. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi; iii. la restituzione del credito residuo.

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. La parte istante, tuttavia, si è avveduta di tale comunicazione (inviata solo tramite SMS) in data successiva alla prevista disattivazione della SIM. Infatti, verificata la cessazione dei servizi sulla propria utenza, l'istante ha segnalato il disservizio a Elimobile, tramite e-mail, in data 4 aprile 2025, rinvenendo poi nella messagistica l'informativa dell'operatore. L'istante si è, dunque, tempestivamente adoperata per richiedere la restituzione del credito residuo (con e-mail del 5 aprile 2025) e la portabilità del numero, sottoscrivendo un nuovo contratto con l'operatore Optima Italia S.p.A. La richiesta di portabilità è stata rifiutata più volte dal donating in ragione della disattivazione della SIM. A tale riguardo, l'utente ha chiesto supporto a Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), tramite e-mail, al fine di poter espletare la portabilità della numerazione dedotta in controversia. Dall'operatore Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) non è pervenuto alcun riscontro. In data 29 aprile 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/749509/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI, segnalando le difficoltà insorte nella portabilità del numero. Malgrado i diversi solleciti dell'utente e i tentativi posti in essere dall'operatore Optima Italia 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 portabilità del numero, non può essere accolta atteso che l'interruzione dei servizi (1° marzo 2025) e la disattivazione della SIM (1° aprile 2025) in possesso del cliente hanno determinato l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero - stante anche la tardività della richiesta - precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa. Al riguardo deve, tuttavia, evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, la tardiva comunicazione in ordine alla cessazione dei servizi da parte di ARTI, rispetto ai termini regolamentati dall'Autorità (almeno un mese di preavviso), non ha consentito all'utente di richiedere la portabilità del numero nei termini stabiliti dall'operatore, determinando 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. 3241523xxx, tenuto conto che lo stesso ha fornito una informativa tardiva circa la prevista sospensione dei servizi sull'utenza. Inoltre, la Società, pur essendo stata informata dall'istante della portabilità richiesta, seppur fuori termine, e delle difficoltà riscontrate da Optima Italia S.p.A., operatore recipient, nel dare seguito a tale istanza, 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 dal 2023, malgrado i solleciti del cliente. 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 2 anni di precedente utilizzo della numerazione, a far data dall'anno 2023 e fino all'anno 2025, per un importo pari a euro 200,00 (duecento/00). La richiesta di cui al punto ii. risulta assorbita dall'indennizzo riconosciuto al precedente punto i. La richiesta di rimborso del credito residuo di cui al punto iii. può essere accolta atteso che l'istante ha ricevuto due SMS, in data 12 e 14 marzo 2025 (in atti), tramite i quali Elite Mobile S.r.l. (Elimobile) ha comunicato il rinnovo dell'offerta, circostanza che ha indotto l'utente a ritenere che la SIM e il servizio fossero ancora attivi. L'istante ha, pertanto, effettuato una ricarica e, in data 15 marzo 2025, ha ricevuto un ulteriore SMS con il quale la Società ha comunicato il rinnovo dell'offerta fino al 16 aprile 2025, pur nella consapevolezza che dal 1° marzo 2025 i servizi sull'utenza erano stati interrotti e che dal 1° aprile 2025 la SIM era stata disattivata. Peraltro, l'istante, appreso della cessazione dei servizi e della SIM, si è tempestivamente attivata per richiedere la restituzione del credito residuo, inviando a Elimobile il modello di richiesta predisposto dall'operatore medesimo, senza ottenere alcun riscontro. Per quanto rappresentato, l'operatore ARTI sarà tenuto alla restituzione del credito residuo presente sulla SIM in favore della parte istante. Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/757644/2025 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Lombardia, in data 9 giugno 2025.

DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 08/06/2025, 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 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione dedotta in controversia. La società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. è tenuta, altresì, a restituire all'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il credito residuo presente sulla SIM con n. 3241523xxx.

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