

DETERMINA DIRETTORIALE 50/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/762214/2025

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA L.C.D. - Wind Tre (Very Mobile), 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.C.D del 01/07/2025 acquisita con protocollo n. 0165153 del 01/07/2025

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. 3281674xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. "L'utente, titolare di un contratto con Eli Mobile, in data 22.2.2025, in vista della cessazione dei servizi di Elimobile, chiese la portabilità a Wind Tre. Il 27.2.2025 il suo numero storico smise di funzionare. Elimobile è stata acquisita da Aziende riunite telefonia e Intrattenimento. Quindi il 20.3.2025 venne depositato GU5. L'11.4.2025 Wind dichiarò che non era possibile fare nulla per riattivare la linea.". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 27 febbraio 2025 all'11 aprile 2025; ii. lo storno e/ o rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione; iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero storico; iv. penale ai sensi dell'art. 1, comma 292, della L. 160/2019.

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. L'operatore Wind Tre S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 22 febbraio 2025 ha sottoscritto un contratto, chiedendo la portabilità della SIM n. 3281674xxx, nello scenario Elimobile

OLO donating, Wind Tre OLO recipient. Nella medesima data, è stata attivata sui sistemi Wind Tre la SIM provvisoria con n. 3935877xxx, che risulta tutt'ora attiva e funzionante. Tra il 26 e il 28 febbraio 2025 l'operatore ha sottomesso a Elimobile diverse richieste di MNP, tutte in "KO" in quanto scartate dalla waiting list. In data 3 marzo 2025, Wind Tre S.p.A. ha inoltrato un'ulteriore richiesta di portabilità a Elimobile, scartata con causale "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". L'operatore ha provveduto a informare l'utente dell'ennesimo rifiuto alla portabilità. Il 20 marzo 2025, l'utente ha promosso l'istanza congiunta UG/741923/2025 nei confronti di Elimobile-ARTI e di Wind Tre S.p.A. e avviato anche il procedimento d'urgenza GU5/741925/2025. Tra il 21 e il 23 marzo 2025 Wind Tre S.p.A. ha inviato diverse e-mail all'operatore Elimobile - ARTI per verificare la correttezza dei rifiuti alla portabilità per la SIM oggetto di doglianza. Tuttavia, tali richieste sono rimaste prive di riscontro. Attesa l'assenza di chiarimenti da parte dell'operatore donating, l'operatore ha suggerito al cliente di recarsi presso un dealer Wind Tre e di inoltrare una nuova richiesta di portabilità. In data 11 aprile 2025, la parte istante ha segnalato che il n. 3281674xxx, mai transitato in Wind Tre S.p.A., era ormai interrotto. Pertanto, l'operatore, preso atto dall'istante della cessazione della SIM da parte dell'operatore Elimobile - ARTI, ha comunicato, nell'ambito del procedimento GU5, che non era tecnicamente possibile dar corso ad alcuna azione finalizzata alla migrazione o alla riattivazione della SIM cessata. Il 16 aprile 2025 il procedimento d'urgenza è stato, dunque, archiviato dal CORECOM Piemonte. Con riferimento alla vicenda in questione, Wind Tre S.p.A. ha rappresentato di aver adempiuto a tutti gli obblighi posti a carico del recipient, precisando di non avere alcuna responsabilità in merito al mancato espletamento della MNP del n. 3281674xxx. Wind Tre S.p.A. ha chiesto, pertanto, il rigetto delle domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto.

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 prossimità 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 sottoscritto il 22 febbraio 2025 un contratto con l'operatore Wind Tre S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3281674xxx. Le richieste sottomesse dall'operatore tra il 26 e il 28 febbraio 2025 sono state rifiutate da Elimobile in quanto scartate dalla waiting list. L'ulteriore richiesta di MNP formulata in data 3 marzo 2025 ha ricevuto un "KO" dal donating per incongruenza dei dati, con causale di rifiuto "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". 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 ha dichiarato che a far data dal 27 febbraio 2025 "il numero storico smise di funzionare". In data 20 marzo 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/741923/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e Wind Tre S.p.A. e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/741925/2025), con la quale ha segnalato l'interruzione dei servizi sull'utenza e chiesto la riattivazione della stessa in Wind Tre S.p.A. In data 16 aprile 2025, il CORECOM Piemonte, ha archiviato il procedimento GU5 dando atto dell'esito negativo della procedura di conciliazione, conclusa il 3 aprile 2024. Nell'ambito del procedimento d'urgenza, l'istante ha rappresentato, in data 11 aprile 2025, di essersi "recato nuovamente da un dealer ma, come già avvenuto in precedenza, l'operatore non è andato avanti con la pratica essendo il numero interrotto e non potendo ricevere alcun otp come da procedura di migrazione". A tale riguardo, Wind Tre S.p.A., nella medesima data, ha precisato che "preso atto di quanto comunicato dal delegato di controparte in merito alla cessazione dell'utenza da parte dell'operatore Donating ARTI, si comunica che non è tecnicamente possibile per la scrivente società dar corso ad alcuna azione finalizzata alla migrazione o alla riattivazione della linea". Attesa la cessazione del n. 3281674xxx, non è stato più possibile effettuare la portabilità e recuperare la numerazione, malgrado le richieste di verifica rivolte dall'operatore Wind Tre S.p.A. a Elimobile nelle date del 21 e 23 marzo 2025. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i., non può trovare autonomo accoglimento in quanto l'interruzione dei servizi sull'utenza è una diretta conseguenza della perdita della numerazione e, pertanto, la domanda risulta assorbita dall'indennizzo riconosciuto al successivo punto iii. La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta atteso che l'istante, contravvenendo all'onere probatorio gravante a suo carico, non ha prodotto documentazione in merito, né ha specificato nel dettaglio gli importi che si ritengono

non dovuti. La richiesta dell'istante di cui al punto iii., concernente la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica può essere accolta. Al riguardo deve evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, la mancata portabilità del numero, in ragione, prima, della waiting list e, successivamente, delle asserite difficoltà tecniche segnalate dal 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. 3281674xxx. ARTI, infatti, pur essendo informata 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 solleciti dell'operatore recipient 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 in prossimità del distacco, 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 piattaforma di quest'ultima per informare i 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 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 verifica 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 tre 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 (trecento/00). La richiesta dell'istante di cui al punto iv., volta alla liquidazione dell'indennizzo così come previsto dall'articolo 1, comma 292, della legge n. 160/2019, non può trovare accoglimento atteso che la stessa non è suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima.

DETERMINA

- AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., in parziale accoglimento dell'istanza del 01/07/2025, 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.

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