

**DETERMINA DIRETTORIALE 51/26/DTC/CW
Fascicolo n. GU14/765778/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA E.R. - AZIENDE RIUNITE
TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L., TIM S.p.A. (Telecom Italia, Kena mobile)**

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 E.R., del 18/07/2025 acquisita con protocollo n. 0181894 del 18/07/2025

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. 3385691xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. in data 14 febbraio 2025 l'istante ha chiesto la portabilità del numero mobile 3385691xxx in TIM S.p.A. Il 28 febbraio 2025 "i servizi si interruppero e TIM non attivò il numero 3385691xxx. Il 12.3.2025 venne depositato GU5, il 27.3.2025 venne emesso provvedimento temporaneo. Ad oggi la linea non è ancora stata riattivata." In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la riattivazione del n. 3385691xxx in TIM S.p.A.; ii. la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati dal 28 febbraio 2025 fino alla riattivazione; iii. lo storno e/o il rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione; iv. la liquidazione di un indennizzo per l'eventuale perdita della numerazione; v. 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 TIM S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 13 febbraio 2025, ha sottoscritto un contratto con la Società, chiedendo la portabilità del n. 3385691xxx. Nelle date del 13,

17 e 22 febbraio 2025, TIM S.p.A. ha sottomesso a Elimobile tre richieste di MNP, tutte scartate dall'operatore per dati incongruenti e "MSISDN non appartenente al Donating" con causale di rifiuto "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN". In occasione del procedimento n. GU5/739992/2025, TIM S.p.A. ha sollecitato più volte l'operatore donating a fornire delucidazioni in merito agli scarti ricevuti, senza ricevere alcun riscontro. In ogni caso, ha evidenziato TIM S.p.A., il provvedimento d'urgenza emesso dal CORECOM Umbria era indirizzato unicamente all'operatore donating, che ha quindi la responsabilità in merito a eventuali disservizi, poiché l'utenza n. 3385691xxx non è mai rientrata in TIM. Peraltro, ha precisato l'operatore, in assenza di MNP verso TIM S.p.A., Elimobile avrebbe dovuto mantenere attiva e funzionante l'utenza dedotta in controversia. Inoltre, TIM S.p.A. ha rappresentato che la riattivazione della linea n. 3385691xxx può essere effettuata soltanto dall'operatore donating, in quanto la Società non ha mai acquisito la suddetta numerazione. Da ultimo, alcun reclamo è pervenuto al gestore da parte dell'utente. Sulla base di quanto rappresentato, TIM S.p.A. ha declinato qualsiasi responsabilità e ha richiesto di essere estromessa dal presente procedimento.

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, si rappresenta che l'operatore TIM S.p.A. ha concluso in udienza un accordo transattivo con l'utente e, per l'effetto, nei confronti della Società può ritenersi cessata la materia del contendere. Sempre in via preliminare, si deve evidenziare che il responsabile del procedimento ha formalizzato nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione documentale finalizzata ad acquisire, in particolare, l'attestazione di storicità della numerazione. L'istante non ha fornito riscontro alla richiesta istruttoria. Occorre precisare, poi, 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, per il tramite del proprio rappresentante, di aver ricevuto il preavviso di interruzione della fornitura dei servizi da parte di Elimobile presumibilmente nel mese di febbraio 2025 (non ricordava il periodo esatto), e comunque 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 sottoscritto il 13 febbraio 2025 (per mero errore materiale, è indicato nell'istanza l'anno 2024 in luogo di 2025) un contratto con l'operatore TIM S.p.A., chiedendo la portabilità del n. 3385691xxx. Le richieste sottomesse dall'operatore il 13, 17 e 22 febbraio 2025, sono state tutte scartate da Elimobile con causale "MSISDN non appartenente al Donating" (richiesta del 17 febbraio) e "Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN" (richieste del 13 e 22 febbraio). Questi ultimi scarti ricevuti sono 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. In data 13 marzo 2025, l'utente ha presentato l'istanza di conciliazione UG/739990/2025, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di ARTI e TIM S.p.A. e, nella medesima data, istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/739992/2025) nei confronti di TIM S.p.A. - procedimento poi esteso, il 19 marzo 2025, anche ad ARTI - segnalando l'interruzione dei servizi sull'utenza a far data dal 28 febbraio 2025. Il 27 marzo 2025, il CORECOM Umbria, ha disposto con proprio provvedimento la riattivazione dei servizi da parte di ARTI entro il 1° aprile 2025. Il provvedimento non è stato ottemperato. Nell'ambito del procedimento d'urgenza, TIM S.p.A. ha rappresentato di aver più volte sollecitato Elimobile - ARTI, per il tramite degli Uffici competenti, a svolgere verifiche in ordine alle richieste di MNP respinte, senza ottenere, tuttavia, alcun riscontro dall'operatore. A seguito dell'interruzione dei servizi e della disattivazione della SIM Elimobile, non è stato più possibile effettuare la portabilità e recuperare la numerazione, malgrado i diversi tentativi e i successivi solleciti effettuati dall'operatore TIM S.p.A. verso l'operatore donating. Tanto premesso, si rileva che le domande sub i. e iv. possono essere trattate congiuntamente. Per quanto riguarda la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la riattivazione dell'utenza e l'espletamento della portabilità verso l'operatore TIM S.p.A., la stessa non può essere accolta atteso che l'interruzione dei servizi (1° marzo 2025) e la disattivazione della SIM in possesso del cliente (presumibilmente, 1° aprile 2025) hanno determinato l'impossibilità tecnica di effettuare la portabilità del numero, precludendo, altresì, il recupero della numerazione stessa. Al riguardo deve evidenziarsi che, all'esito dell'istruttoria, la mancata portabilità del numero, in ragione delle asserite difficoltà tecniche segnalate dal donating, ha determinato il disagio della perdita della numerazione, oggetto della richiesta di indennizzo di cui al punto iv. 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. 3385691xxx. ARTI, infatti, pur essendo informata della portabilità richiesta nei termini dall'istante e

delle difficoltà riscontrate da TIM 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 2024, come dichiarato in udienza, malgrado il formale coinvolgimento della Società nel procedimento d’urgenza e i diversi solleciti di chiarimento formulati da TIM S.p.A. in ordine agli “scarti” ricevuti. 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 chiarimento in ordine ai “KO” per consentire la portabilità del numero, causandone la perdita, sarà tenuta alla liquidazione dell’indennizzo di cui all’articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi, per un importo pari a euro 100,00 (cento/00), in considerazione dell’anno di precedente utilizzo della numerazione. La richiesta di cui al punto ii., 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 precedente punto iv. La richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta in quanto 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 v., 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 18/07/2025, 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 100,00 (cento/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