

DELIBERA N. 7/2026

**XXXXX XXXXX / AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED
INTRATTENIMENTO S.R.L.
(GU14/775833/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 10/02/2026;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 348/2025, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Sezione “*Corecom Puglia*” alla Dott.ssa Angelica Brandi; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 10/09/2025 acquisita con protocollo n. 0221682 del 10/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "[...] ho fatto cessazioni volontarie di 2 sim ad allora elimobile (società Elite mobile) 342*****43 (298,09 euro) e 370*****89 (536,07 euro), ho chiesto tramite il modulo la cessazione e la restituzione del credito di entrambe le sim ma questi soldi non sono mai arrivati tuttavia le sim sono cessato dopo poco tempo che ho mandato il modulo inoltre mi hanno chiesto via email anche la conferma dell'iban per la restituzione del credito ma questo non è mai avvenuto dopo vari solleciti non ho mai ricevuto più risposta ho ancora tutte le email inviate chiedo solo il credito che mi spetta." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di rimborso del credito relativo alle sim, rispettivamente con numerazione 342*****43 e n. 370*****89, per l'importo complessivo pari ad euro 834,16 (ottocentotrentaquattro/16).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (ARTI) non si è costituito, né ha prodotto memorie o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale).

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. In via preliminare, si rappresenta che la società Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. ha acquisito, nel mese di marzo 2024, la società Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), posta in liquidazione. Ciò premesso, si osserva che, ai sensi dell'art. 17, Allegato B, alla delibera n. 194/23/CONS: «Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere in udienza le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti». Dall'esame della documentazione acquisita agli atti, emerge che la parte istante, a seguito della richiesta di cessazione delle SIM n. 342*****43 e n. 370*****89, di cui era titolare, mediante reclami trasmessi a mezzo mail in data 10.02.2024 e 23.08.2024, ha chiesto alla società Elimobile la restituzione dei crediti residui presenti sulle predette utenze. A sostegno

della propria posizione, l'istante ha prodotto, nel fascicolo documentale relativo al procedimento di conciliazione (UG/755761/2025) copia degli screenshot delle sim, dai quali risulta la presenza di credito residuo pari ad euro 298,09 per la SIM n. 342*****43, nonché a euro 536,07 per la SIM n. 37*****089. Secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM, l'operatore è tenuto al rimborso del credito residuo disponibile al momento della disattivazione delle SIM mobili, atteso che la mancata restituzione configurerebbe un indebito arricchimento in capo all'operatore, in considerazione dell'interruzione della fornitura del servizio (cfr. delibera n. 116/18/CIR). Alla luce di quanto sopra, deve riconoscersi il diritto dell'istante alla restituzione dell'importo complessivo di euro 834,16 (ottocentotrentaquattro/16), risultante dalla somma dei crediti residui pari ad euro 298,09 (duecentonovantotto/09), per la SIM n. 342*****43 e ad euro 536,07 (cinquecentotrentasei/07) per la SIM n. 370*****89.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza, Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (ARTI), è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo pari ad euro 834,16 (ottocentotrentaquattro/16), di cui euro 298,09 (duecentonovantotto/09), relativo alla sim n. 342*****43 ed euro 536,07 (cinquecentotrentasei/07) riguardante la sim n. 370*****89.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 10 febbraio 2026

Il Direttore
Dott.ssa Angelica Brandi

Il Presidente
Dott. Michele Bordo