

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 12/2025

Estratto del processo verbale della seduta 5 del 17 luglio 2025

**Oggetto: Definizione della controversia xxxxxxxx Vs Elite Mobile ora Aziende riunite telefonia ed intrattenimento Srl (ARTI) GU14/741281/2025**

Presiede il Presidente Mario Trampus

Sono presenti:

il componente Renato Carlantoni

il componente Maria Masau

Verbalizza Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

## IL COMITATO

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 modificato 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, dall’allegato B alla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dall’allegato C alla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l’istanza del 18/03/2025, di **xxxxxxx** acquisita al prot. n.0069196 di pari data;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

### **1. Posizione dell’istante**

Parte istante, titolare di utenza mobile, riferisce che Elite Mobile, a seguito della sua chiusura, ha concesso ai suoi clienti il breve termine di 15 giorni per cambiare operatore; tuttavia per la migrazione

della sua utenza (vs Iliad e Coop Voce) come per quella di altri clienti, ci sono stati problemi dovuti ad un blocco del codice fiscale. Solo il 7 marzo, al terzo tentativo di migrazione verso Coop Voce, la migrazione è andata a buon fine.

L'istante lamenta che dall'1 marzo al 7 marzo non era raggiungibile telefonicamente, internet non funzionava e il servizio clienti non rispondeva alle sue numerose chiamate.

Sulla base di tali premesse, chiede:

- a) che venga facilitata agli utenti la possibilità di cambiare operatore;
- b) che vengano rimborsati i costi sostenuti per cambiare operatore, il credito non utilizzato e le telefonate al call center.

Quantifica la richiesta di rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 3.000.- (tremila/zero).

## **2. Posizione dell'operatore**

Parte convenuta, già assente in conciliazione, non dimette memorie difensive.

## **3. Memoria integrativa dell'istante**

A seguito della richiesta istruttoria avanzata dal Corecom, in data 29/05/2025, l'utente ha prodotto la seguente documentazione: e mail/pec d.d. 25/02/2025, 04/03/2025 e 05/03/2025 inviate a Elite Mobile con richiesta di fornire il codice fiscale corretto per la migrazione dell'utenza e screenshot con cronologia delle telefonate al call center nel periodo dal 21/02/2025 al 12/03/2025.

## **3. Motivazione della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti minimi di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante non sono meritevoli di accoglimento come di seguito precisato.

Preliminarmente si evidenzia che l'odierna parte convenuta, che ha acquisito la società Elite Mobile con la quale era in essere il rapporto contrattuale con l'istante prima della chiusura di tale società, non si è costituita e non ha prodotto memorie difensive.

L'articolo 17, allegato A, della Delibera n. 203/18/Cons stabilisce che: *"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"*.

Dalla documentazione acquisita agli atti, per quanto riferito da parte istante e non contraddetto dalla convenuta, il ricorrente, a seguito della chiusura di Elite Mobile avrebbe avuto 15 giorni di tempo per trasferire la propria utenza mobile ad altro gestore. Tuttavia, l'istante, causa un blocco del codice fiscale e solo dopo vari tentativi di migrazione, prima presso Iliad, solo in data 07 marzo 2025 è riuscito a migrare il suo numero di cellulare in Coop Voce (vedi. doc. screenshot d.d. 01/03/2025)

L'istante lamenta un disservizio, voce e dati, della sua utenza dall'1 marzo 2025 al 7 marzo 2025.

Ciò premesso, le richieste formulate dall'istante sub a) e b) sono generiche, indeterminate e non suffragate da idonea documentazione.

La generica e non circostanziata richiesta formulata sub a) volta a facilitare agli utenti la possibilità di cambiare operatore, è inammissibile e come tale viene rigettata. Si evidenzia, infatti, che la migrazione di utenza fissa o mobile tra operatori è già ampiamente disciplinata da Agcom che ha introdotto regole precise affinché ciò avvenga in modo semplice, rapido, senza interruzioni di servizio e con la conservazione del numero telefonico (portabilità del numero), stabilendo obblighi per gli operatori di rete affinché non ostacolino la migrazione degli utenti e garantiscano la trasparenza e la tutela dei consumatori.

Si riportano, per quanto attiene la portabilità delle utenze mobili ed il cambio sim, le principali delibere Agcom: delibera n. 12/01/CIR, n. 19/01/CIR, n. 78/08/Cir, n. 147/11/CIR, delibera n. 651/13/CONS, delibera n. 86/21/CIR e delibera 307/23/CONS.

Parimenti non accoglibile è la richiesta sub b) volta ad ottenere il rimborso dei costi sostenuti per cambiare operatore, il credito non utilizzato e le telefonate al call center. Nel corso del giudizio parte istante non chiarisce quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, l'ammontare dei relativi importi né allega idonea documentazione a supporto di quanto richiesto.

Fermo restando il principio del *favor utentis*, sull'istante ricadono, comunque, oneri probatori sulla precisa identificazione del fatto, sulla doglianza lamentata, sulle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso e sulla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda"* (Delibera Agcom n. 3/11/CIR).

Tutto ciò premesso, per quanto argomentato in fatto e in diritto

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

rigetta l'istanza presentata dal sig. **xxxxxxx** per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti *web* del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore del Servizio Organi di garanzia  
Roberta Sartor

Il Presidente  
Mario Trampus