

DELIBERA N. 19/26/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L.M./AZIENDE RIUNITE TELEFONIA ED INTRATTENIMENTO S.R.L.
(GU14/775861/2025)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 marzo 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente L.M. del 10 settembre 2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, già cliente dell'operatore Elite Mobile S.r.l. (Elimobile), società poi acquisita da Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l. (di seguito ARTI), titolare delle utenze mobili n. 3455811xxx e n. 3421178xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue:

- a. il 13 settembre 2024, l'istante ha richiesto la portabilità delle proprie utenze mobili da Elite Mobile S.r.l. verso altro operatore;
- b. dopo alcune settimane di attesa il passaggio non è avvenuto e, pertanto, l'utente si è rivolto a Fastweb S.p.A. (già Vodafone Italia S.p.A.), chiedendo l'importazione dei numeri;
- c. anche quest'ultimo gestore non è riuscito a effettuare la portabilità delle utenze.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. l'espletamento della portabilità delle numerazioni da Elite Mobile S.r.l. verso altro gestore;
- ii. *“il passaggio del credito residuo che ammonta a 384,24 euro per il numero 3455811xxx e 665,09 euro per il numero 3421178xxx”*.

2. La posizione dell'operatore

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*.

3. Motivazione della decisione

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

Nel merito del presente procedimento, si deve infatti evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva, corredata da una scarsa documentazione dalla quale, peraltro, non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente provate dall'utente.

Attesa la mancata comparizione in udienza della parte istante e dell'operatore, è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti delle parti, volta ad acquisire elementi utili ai fini dell'istruttoria. La richiesta non è stata riscontrata.

Va rilevato che l'istante ha lamentato la mancata portabilità delle proprie utenze mobili per *“ostruzionismo fatto da elimobile”* e tuttavia ha ommesso di depositare agli atti del fascicolo copia dei contratti sottoscritti con altri operatori, comunicazioni degli scarti ricevuti, reclami e/o segnalazioni, nonché eventuali note/riscontri degli operatori coinvolti. Invero, in atti, risulta un'unica comunicazione di Fastweb S.p.A. (già Vodafone

Italia S.p.A.), datata 29 marzo 2025, con la quale l'operatore comunica, genericamente, l'apertura di una segnalazione.

Pertanto, con riguardo alla richiesta di cui al punto i., alla luce delle considerazioni sopra svolte in merito alla carenza di documentazione probatoria adeguata, la domanda non può essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto ii. si richiamano le valutazioni già svolte in ordine alla estrema genericità dell'istanza.

L'utente si è limitato, infatti, ad allegare due *screenshot* (privi di data e di altri elementi identificativi) recanti esclusivamente l'indicazione del credito disponibile relativo alle due numerazioni dedotte in controversia.

Nel caso di specie si rileva, dunque, il mancato assolvimento del minimo onere di allegazione documentale da parte dell'utente, oltre alla mancanza in atti di elementi idonei a valutare la condotta dell'operatore.

In relazione a tanto, tenuto conto che l'istanza si presenta priva di elementi precisi e dettagliati e che nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto, la richiesta formulata dall'utente non è meritevole di accoglimento.

Si dà atto, infine, che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Puglia in data 18 settembre 2025.

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, Relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente L.M. nei confronti di Aziende Riunite Telefonia ed Intrattenimento S.r.l., 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella