

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

**DELIBERA N. 13 /19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXXS.N.C./ TELECOM ITALIA SPA**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 243/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		X
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXXsnc, in data 21 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 13929, nei confronti dell’operatore Telecom;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la nota a firma del Responsabile del procedimento del 09/07/2018, con la quale veniva comunicato alle parti lo stralcio delle richieste afferenti la riattivazione del numero verde e la richiesta di storno delle fatture ai sensi rispettivamente dell’art. 19 comma 4 e dell’art. 14 comma 1 del Regolamento sulle procedure;

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta la disattivazione illegittima del numero verde in quanto operata senza preavviso da parte dell'operatore convenuto.

Precisa di aver migrato le proprie linee fisse e mobili ad altro operatore in data 12/12/2017 e che da tale data non ha più potuto utilizzare il numero in parola. Tra l'altro Telecom ha continuato ad emettere fatture successive alla migrazione fino ad aprile 2018.

A nulla è servito il provvedimento di urgenza emesso dal Corecom adito in data 21/12/2017 atteso che l'operatore non ha provveduto all'ordine di riattivazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Riattivazione numero verde;
2. Storno delle fatture insolute;
3. Indennizzo per cessazione servizio dal 18/12/17 alla data del deposito dell'istanza di definizione;
4. Indennizzo per la perdita della numerazione;

Allega: Provvedimento di urgenza; Nota di inottemperanza al provvedimento di urgenza; Istanza provvedimento di urgenza; Fatture da gennaio ad aprile 2018.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom**

Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

L'istante non ha infatti documentato l'avvenuta richiesta di migrazione verso OLO delle numerazioni fisse a sé intestate, pertanto ogni tipo di contestazione è totalmente infondata perché non provata e pertanto insuscettibile di accoglimento alla luce delle risultanze istruttorie.

Dalle verifiche svolte è stato possibile accertare che il numero verde è attestato sull'aggiuntivo 085/417XXX, attualmente ancora disponibile.

Quest'ultimo era legato alla linea ISDN 085/415XXX migrata ad OLO nel mese di dicembre, unica linea di cui parrebbe essere stata richiesta la migrazione, con conseguente incolpevole dismissione del numero aggiuntivo nonché del numero verde su di esso appoggiato. Di conseguenza al momento della stipula del contratto l'utente avrebbe dovuto diligentemente indicare una linea alternativa sulla quale attestare il numero verde e ad oggi l'unica soluzione possibile per il ripristino del numero verde è la fornitura di una numerazione alternativa attiva su cui attestarlo.

Peraltro evidenzia come prima dell'avvio della presente procedura non fosse mai venuta a conoscenza di quanto reclamato in questa sede dall'istante, atteso che nessuna segnalazione risulta essere pervenuta.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo

Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno **deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto** e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Seppure, quindi, rispetto ad una contestazione relativa ad un totale o inesatto inadempimento contrattuale l'operatore deve dimostrare di aver adempiuto correttamente o che il contestato inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'asserita illegittima disattivazione del numero verde a seguito del passaggio delle proprie linee fisse e mobili ad altro operatore avvenuto in data 12/12/2017.

L'operatore convenuto eccepisce la genericità ed indeterminatezza dell'istanza in quanto sfornita di qualsiasi prova documentale ed in particolare della richiesta di portabilità delle linee dalla quale evincere che in tale richiesta fosse stato inserito anche il numero aggiuntivo collegato all'ISDN 085/415XXX sul quale era appoggiato il numero verde. Nel merito precisa che la richiesta di portabilità ha riguardato soltanto il numero ISDN e non anche il numero aggiuntivo che ha quindi smesso di funzionare a seguito del detto passaggio ad altro operatore.

L'istante insiste nel sostenere invece che il numero verde non era collegato a nessun numero principale ma aveva una propria numerazione principale peraltro oggetto di contratto diverso dalle altre linee, sottoscritto nel 1999.

Nel caso di specie, si ritiene, tuttavia, che l'istante non ha fornito, seppure richiesto con la lettera di avvio del procedimento, la prova della fonte negoziale del diritto.

Ebbene la mancanza del contratto suddetto come soprattutto il contratto sottoscritto con l'operatore recipient da parte dell'istante, rende impossibile accertare l'asserito inadempimento dell'operatore convenuto, con particolare riferimento all'accertamento della responsabilità sulla mancata migrazione del numero verde e della sua disattivazione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Società XXXsnc nei confronti della società Telecom Italia spa., per le motivazioni espresse in premessa;
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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

*Fto Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRETTORE

*Fto Dott. Paolo Costanzi*

IL COMPONENTE

*Fto Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.