

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

---

**DELIBERA N. 7/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX SRL/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 242/18)**

**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 Società XXX srl in data 21 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 13167, nei confronti con l’operatore Telecom;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha dichiarato di aver effettuato il diritto di recesso con portabilità del numero verso altro operatore a seguito di modifiche unilaterali del contratto comunicate dall’operatore convenuto e nonostante ciò ha subito l’asserita illegittima interruzione del collegamento relativo alla linea 085/445XXX a sé intestata e la perdita della medesima numerazione detenuta da oltre 10 anni.

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

- i. Indennizzo per interruzione del servizio;
- ii. Indennizzo per perdita della numerazione;
- iii. Storno della posizione debitoria;

**Allega alla propria istanza:**

- Comunicazione modifiche contrattuali;
- Comunicazione di recesso tramite portabilità con copia trasmissione via pec del 19/01/2018;
- Sollecito di pagamento del 19/01/2018;
- Reclamo del 28/02/2018;
- Sollecito di pagamento del 01/03/2018
- Costituzione in mora del 30/03/2018;
- Fatture Telecom;

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

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. 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.

Precisa che la cessazione del rapporto contrattuale in essere fra le parti non è altro che la naturale conseguenza della lavorazione della richiesta di recesso esercitata dall'istante in data 18/01/2018, quindi entro il termine previsto dalla comunicazione di variazione delle condizioni unilaterali. Non appare quindi né arbitrario né inspiegabile quanto lamentato dall'istante, atteso in particolare il fatto che lo stesso non dà prova di aver richiesto ed avviato formalmente, prima dell'invio della pec contenente l'esercizio del diritto di recesso, la migrazione della linea verso altro operatore, esponendosi così naturalmente all'interruzione del collegamento, per effetto della mancata accettazione dello ius variandi.

A seguito del recesso in parola, infatti, in data 07/02/2018 veniva cessata la linea telefonica così come richiesto dall'istante in data 18/01/2018. E' dunque evidente che la propria condotta sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali, essendosi limitata ad eseguire i desiderata dell'istante, versando, diversamente opinando, in una fattispecie di inadempimento contrattuale.

Infine rammenta che la cessazione del contratto non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che l'utente è obbligato a corrispondere i costi di disattivazione a seguito del recesso dal contratto. Risulta infatti insoluta la somma di euro 196,05 così come recata dalla lettera di sollecito del 19/02/2018.

## **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.

Nel caso di specie l'istante contesta l'illegittima interruzione del servizio e la perdita della numerazione a seguito della richiesta di recesso con portabilità del numero verso altro operatore esercitata entro i termini per le modifiche unilaterali del contratto. Di converso Telecom sostiene di aver agito correttamente disponendo la chiusura del contratto come da richiesta pervenuta in data 18/01/2018.

In effetti dalla disamina della documentazione in atti, risulta che l'istante ha comunicato il recesso entro i termini a seguito della comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, tuttavia non risulta provato che entro il detto termine abbia richiesto e avviato la portabilità della numerazione verso altro operatore. Ne consegue che non può in alcun modo dolersi dell'avvenuta cessazione del contratto così come della perdita della numerazione, pertanto le relative richieste di indennizzo devono essere entrambe rigettate.

Quanto invece alla richiesta dei costi di disattivazione, si richiama quanto disposto dall'art. 70 comma 4 del D.Lgs. 259/03 nel quale è stabilito che *“Il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali comunicazioni.”*

Essendo pertanto acclarato che nel caso di specie la cessazione del rapporto contrattuale è intervenuto per recesso a seguito delle modifiche unilaterali del contratto, la richiesta di tali costi da parte dell'operatore non può non considerarsi illegittima. L'istante ha pertanto diritto allo storno della somma di euro 196,05 afferente i costi di disattivazione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX srl, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo l'importo di euro 196,05 relativo al costo di disattivazione per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRETTORE**

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

**IL COMPONENTE**

*F.to 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.