

**DELIBERA N. 157/2020**

**XXX / BT ITALIA X  
(GU14/226624/2020)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 05/11/2020;

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, dalla delibera n. 353/19/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*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 09/01/2020, acquisita con protocollo n. 0009002 del 09/01/2020;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 05/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 13/12/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/01/2020, nei confronti della società BT Italia X (di seguito BT), come indicato in premessa. L'utente, rileva solo che sono presenti due linee. Non è presente una descrizione dei fatti. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) lo storno di tutte le fatture emesse dopo la disdetta; 2) confermare l'avvenuta disdetta; 3) emettere la nota di credito precedentemente promessa; 4) indennizzo per i disagi subiti per la mancata elaborazione della disdetta; 5) indennizzo per le mancate risposte ai vari reclami effettuati; 6) indennizzo per le spese sostenute per la difesa e tutela dei propri diritti.

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

La società BT, con memoria del 04/03/2018, eccepisce quanto di seguito riportato. Preliminarmente rileva l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per i disagi subiti e le spese, poiché non rientra nelle competenze dell'organo adito. In data 13/11/2019, sulla piattaforma Conciliaweb, proponeva lo storno del debito ed il ritiro della pratica di recupero dei crediti, rifiutata in data 12/12/2019. Precisa che in data 21/07/2015, tramite raccomandata A/R, riceveva disdetta datata 17/07/2015 che veniva subito elaborata, riservandosi 30 giorni ad adempiere, ai sensi dell'art. 1454 c.c. e dell'art. 12 della Carta dei Servizi. Ritiene quindi che nessuna responsabilità possa esserle ascritta e chiede l'integrale rigetto dell'istanza di definizione.

### **3. Motivazione della decisione**

Le domande avanzate sono trattate congiuntamente e non meritano accoglimento per i motivi di seguito indicati. Preliminarmente, si ritiene di accogliere la richiesta dell'operatore di inammissibilità della domanda di indennizzo per i disagi subiti e per le spese sostenute, atteso che ai sensi dell'art. 20, comma 4 della delibera n. 353/19/CONS, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché

individuato dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Trattandosi di fattispecie inerente a rapporti contrattuali, la norma di riferimento è rappresentata dall'art. 1218 c.c., secondo cui "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante a causa a lui non imputabile". In via generale, con riferimento alla contestazione dell'istante, giova richiamare, in base ai principi generali sull'onere della prova, il consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. 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, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a 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 sull'operatore, l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento e che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, ex art. 1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta dei Servizi*". Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti precisi a supporto della propria pretesa, in forza di quanto previsto dall'art. 2697, comma 1, c.c., spettando all'operatore per il principio dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e dell'esecuzione del contratto. All'esito dell'istruttoria condotta è di tutta evidenza la totale assenza di documentazione a supporto delle doglianze addotte dalla parte, peraltro in modo del tutto indeterminato, la quale non ha prodotto alcuna prova, né di quanto richiesto, né della responsabilità dell'operatore. Infatti, l'istante, in tale sede, avrebbe dovuto qualificare il disservizio, indicare il lasso temporale di riferimento e depositare i fatti posti a fondamento della propria pretesa, ovverosia, il contratto contestato, le fatture per le quali richiede lo storno, la comunicazione di recesso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c., dimostrare la regolarità dell'esecuzione del contratto e della fatturazione. In totale mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica ed indeterminata. D'altro canto, risulta pienamente assolto l'onere probatorio da parte del gestore che allega gli screen shot della piattaforma Conciliaweb del 13/11/2019, nei quali propone all'utente lo storno delle fatture ed il ritiro della pratica di recupero del credito, al contempo dando atto della cessazione del contratto, proposte rifiutate dall'istante in data 12/12/2019 (screen shot allegato). Pertanto, considerato che l'utente non ha assolto al proprio onere probatorio, omettendo di svolgere attività deduttiva e difensiva, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste formulate dalla stessa devono essere rigettate.

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità;

### **DELIBERA**

Rigetta l'istanza della società XXX nei confronti della società BT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 05.11.2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi