

**DELIBERA N. 71/2021**

**XXX / OPTIMA ITALIA XXX  
(GU14/382978/2021)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 17/06/2021;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;



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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0037174 del 25/01/2021;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 17/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione convocata per il giorno 12/01/2020, cui l'operatore non ha aderito, la parte ha presentato istanza di definizione in data 25/01/2021, lamentando nei confronti della società Optima Italia XXX (di seguito Optima), l'addebito dei costi di recesso e dei costi per la chiusura della linea internet, nella fattura n° 2278792/IB/2020 del 15/09/2020, pari a euro 43,19, a seguito di migrazione verso altro operatore. Segnala che ai sensi di quanto stabilito dalla L. n. 40/2007, in caso di recesso, all'operatore non dovrà essere versata nessuna penale, ma solo i costi di gestione relativi alla disattivazione del servizio o al trasferimento dell'utenza. Ciò premesso, richiede lo storno dalla fattura di 30 euro.



## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria prot. AL/ 0075801 del 12/02/2021, dichiara che relativamente all'utenza n. 053XXXXX601, il servizio ADSL rimaneva attivo con Optima fino al 31/08/2020, allorquando migrava verso altro operatore telefonico. Aggiunge nella fattura n. 2278792/IB/2020 del 15/09/2020, oggetto di contestazione, sono state correttamente e legittimamente addebitate al cliente la competenza ADSL del mese di agosto pari a euro 19,90 e l'onere di disattivazione pari a euro 15,50.

## 3. Motivazione della decisione

La domanda avanzata dall'utente non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. La parte lamenta l'addebito dei costi di recesso e dei costi per la chiusura della linea internet nella fattura n° 2278792/IB/2020 del 15/09/2020, pari a euro 43,19, a seguito di migrazione verso altro operatore telefonico. La norma di riferimento è l'art. 1218 Cod. civ., 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 da causa a lui non imputabile". Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis, Cassazione civile sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996), 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, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento". Si richiama altresì, l'orientamento costante dell'Autorità Garante per le Comunicazioni e di questo stesso Corecom, in materia di onere della prova, secondo cui, "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione" e pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e 68/16/CIR, e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 7/21.) In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. 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. Nel caso di specie, si evidenzia la genericità e l'indeterminatezza della domanda, non supportata da alcun riscontro probatorio utile alla ricostruzione della controversia. Invero, l'utente non versa in atti il contratto e nemmeno alcun reclamo avanzato prima della decisione di cambiare operatore, volto a contestare le singole voci di costo relative alla riferita fattura (allegata). La parte, in tale sede, avrebbe dovuto depositare i fatti e i documenti posti a fondamento della propria pretesa, come sopra individuati, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, ai sensi dell'art. 1218 c.c., dimostrare la regolarità della fatturazione. Ai sensi del richiamato criterio di riparto probatorio, dunque, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa, che come sopra evidenziato, in tale sede, sono carenti, con la conseguenza che non risulta soddisfatto l'onere probatorio che, sia pur in minima parte, grava sulla parte istante. La descrizione della vicenda, infatti, risulta priva di qualsiasi elemento utile a ricostruire la dinamica dei fatti e delineare le voci di costo lamentate che sono state riferite senza qualsiasi riferimento temporale. L'operatore, al contrario, fornisce una opportuna ricostruzione della vicenda, che non è stata oggetto di controdeduzione da parte dell'istante. Pertanto, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, non si ritiene fondata la richiesta di storno avanzata dalla parte.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità,

### **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza della società XXX, nei confronti della società Optima Italia XXX
2. 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, 17/06/2021

Firmato digitalmente



IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi

