

DELIBERA N. 68/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx –Terra Spa (Gruppo Terra)
(GU14/427202/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 9 maggio 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/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”.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura”* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del *“Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”*, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 24/05/2021 acquisita con protocollo n. 0237456 del 24/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale n. xxx codice cliente n. xxxx con l'operatore Terra Spa (Gruppo Terra) di seguito, per brevità, Terra, per la fornitura del servizio internet lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante la disdetta contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“il 30 dicembre 2019 inviava disdetta dal contratto”* via fax al n. 0575 37xxx allegando il proprio documento di riconoscimento e *“[a] gennaio 2020 provvedeva a spegnere il modem”*;
- *“[n]onostante la disdetta inviata regolarmente, Terra per tutto il 2020 continuava ad inviare fatture relative al contratto disdettato”*;
- *“contattava numerose volte il servizio clienti tramite e-mail e la questione nel maggio 2020 sembrava risolta. Infatti in data 07.05.2020 un operatore di Terra S.p.A. chiedeva l'invio del proprio documento di identità (...) al fine di completare la procedura di disdetta (...) [d]ocumento che veniva prontamente inviato”*;
- *“Terra continua tuttora ad inviare fatture”*.

In data 19 maggio 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Terra tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso per la mancata comparizione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha richiesto quanto segue:

- i) *“lo storno totale dell'insoluto Terra fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione e il ritiro della pratica di recupero credito”*;
- ii) *“è ancora in possesso del modem che è disponibile e restituire”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Terra, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis, si osserva quanto segue:

- l'operatore Terra ha tenuto una condotta del tutto omissiva, non avendo partecipato in alcun modo né al presente procedimento né a quello di conciliazione. In particolare, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione della parte istante;

- con riferimento alla domanda *sub ii)* si evidenzia che la richiesta è connessa ad un obbligo di *facere* che, in quanto tale, esula dalla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Ciò premesso, l'odierna disamina s'incentra sull'indebita fatturazione successiva alla disdetta contrattuale.

L'istante lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante l'invio della richiesta di disdetta in data 30 dicembre 2019, laddove l'operatore nulla deduce.

Sul punto, è meritevole di accoglimento la domanda *sub i)* per la parte relativa allo storno e al ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito di tutte le somme addebitate dopo la cessazione del contratto.

In primis va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Ne consegue che, in caso di

esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Al riguardo deve evidenziarsi che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'operatore, appare congruo individuare la data di efficacia del recesso nel giorno 29 gennaio 2020, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso inviato in data 30 dicembre 2019.

Pertanto è da evidenziarsi che, qualora l'utente abbia comunicato all'operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell'operatore che prosegua ad emettere fatture indebitamente.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento parziale della domanda *sub i*), ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al 29 gennaio 2020 - data in cui il contratto n. xxxx è da intendersi cessato – in relazione al codice cliente n. xxx fino a chiusura del ciclo di fatturazione, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx in data 24/05/2021 nei confronti dell'operatore Terra Spa (Gruppo Terra) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Terra Spa (Gruppo Terra), entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, con le modalità indicate in istanza, in caso di avvenuto pagamento, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) di tutte le somme addebitate in relazione al contratto n. xxxx di cui al codice cliente n. xxxx successivamente alla

data del 29 gennaio 2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché al ritiro in gratuità della pratica di recupero del credito.

3. La società Terra Spa (Gruppo Terra) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta a corrispondere, con le modalità indicate in istanza, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento.
4. La predetta Società Terra Spa (Gruppo Terra) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 9 maggio 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)