

DELIBERA N. 8/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx vs Terra Spa (Gruppo Terra)
(GU14/370418/2020)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 10 gennaio 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*”;

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. 353/19/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 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*”.

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);

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 Benedetti Pietro, del 24/12/2020 acquisita con protocollo n. 0546864 del 24/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 19xxx2 con l’operatore Terra S.p.A. (di seguito, per brevità, Terra) lamenta il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere passato da Terra a Tim “[i]l 15/06/2020 causa...[la] risoluzione unilaterale di TERRA per impossibilità sopravvenuta del servizio di adsl e fonia” notificata dall’operatore convenuto alla parte istante il 19 maggio 2020 tramite raccomandata;
- di aver ricevuto da Terra una e-mail in data 28 luglio 2020 con la quale l’operatore ha dichiarato che la “*cessazione contrattuale e di fatturazione corrisponderà con il passaggio a nuovo impianto dal 15 giugno*”. L’operatore assicurava, inoltre, che avrebbe restituito con nota di credito “[t]utto quello che (...) avrà pagato in più (...), sulle fatture emesse oltre al 15 giugno”;
- di aver ricevuto la fattura del nuovo operatore (Tim S.p.A.) del 6 luglio 2020 (riferita al periodo 1° giugno 2020 – 30 giugno 2020) dalla quale emerge che il servizio “*Nuova TIM Super Mega*” è stato fatturato a far data dal 15 giugno 2020;

- di aver pagato “*nelle date del 08/06/2020 e del 05/08/2020 [le fatture dell’operatore Terra] del 5 maggio 2020 e del 5 giugno 2020, per Euro 35,38 cadauna, relative ai mesi di giugno e luglio 2020*”;
- di aver reclamato all’operatore Terra con PEC del 05/08/2020 “*la restituzione dell’importo relativo a 16 giorni di giugno e a tutto il mese di luglio per totali Euro 54,28*”;
- di non aver “*avuto la restituzione di alcun importo*”.

In data 24 novembre 2020 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.

Sulla base di tali premesse l’istante ha chiesto:

- la restituzione dell’ “*intero importo della fattura relativa al mese di luglio 2020 per euro 35,38 e l’importo corrispondente a 16 giorni della fattura di giugno 2020 (dal 15-06-2020 al 30-06-2020) per euro 18,87 (35,38: 30) x 16) per totali richiesti euro 54,25*”.

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 accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che l’operatore Terra ha tenuto una condotta del tutto omissiva, non avendo partecipato in alcun modo né al presente procedimento né 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.

Ciò posto, nel caso di specie, si rileva che l’oggetto della presente disamina riguarda il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore.

Nel merito è meritevole di accoglimento la domanda dell’istante *sub i)* volta ad ottenere il ricalcolo della fatturazione emessa mediante il rimborso delle somme addebitate dopo il passaggio ad altro operatore.

Con riferimento al caso che ci occupa, è opportuno rilevare come sia ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento. Infatti, secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*,

Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso specie, dalle risultanze istruttorie e dalla documentazione in atti, è emerso che il servizio di adsl e fonia sia stato cessato dall'operatore Terra in data 15 giugno 2020 a seguito del passaggio all'operatore TIM S.p.A. avvenuto in pari data e l'istante ha contestato il prosieguo della fatturazione dopo l'avvenuta migrazione. A supporto della propria posizione la parte istante ha allegato la fattura ricevuta dal gestore subentrante (TIM S.p.A.) ovvero la fattura n. RL03989194 emessa il 6 luglio 2020 con addebito della "Nuova TIM Super Mega" a partire dal 15 giugno 2020.

Quanto sopra trova espressa conferma nella email presente agli atti del procedimento, e non oggetto di contestazione, dalla quale si evince che l'operatore Terra il 28 luglio 2020 ha dichiarato che la *"cessazione contrattuale e di fatturazione corrisponderà con il passaggio a nuovo impianto dal 15 giugno"*.

Risulta quindi pacifica la cessazione del servizio con l'operatore Terra alla data del 15 giugno 2020 e, in assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, non risulta provata la debenza degli importi in contestazione successivi a tale data.

Per tutto quanto sopra esposto, la parte istante, in accoglimento della domanda *sub i)*, ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso, nel caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al 15 giugno 2020 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"*.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie l'istanza presentata dal Sig. xxxx in data 24/12/2020 acquisita con protocollo N. 0546864 del 24/12/2020 nei confronti di Terra Spa (Gruppo Terra) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Terra S.p.A. (Gruppo Terra) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso con le modalità indicate in istanza, nel caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia), di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio fonia e adsl sul codice cliente n. 19xxx a far data 15 giugno 2020, fino alla fine del ciclo di fatturazione.
3. La società Terra Spa (Gruppo Terra) è tenuta a corrispondere tramite bonifico bancario o assegno 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 provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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, 10 gennaio 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.)