

**DELIBERA N. 11/2022/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxx (Gruppo Terra)  
(GU14/277716/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 24 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 della società xxxxx, del 12/05/2020 acquisita con protocollo n. 0204596 del 12/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0575 2xxx, n. 0575 28xxx, n. 0575 21xxx e n. 800516xxx con l’operatore Terra S.p.A. (Gruppo Terra), di seguito per brevità Terra, lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante l’avvenuta cessazione del contratto.

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

- di non essere “*più cliente della società Terra Spa dall’anno 2016*”;
- che ciò nonostante Terra “*ha continuato fino al corrente anno ad emettere fatture di servizi inesistenti*”;
- di avere “*sempre contestato il ciclo di fatturazione*”;
- di avere ricevuto da Terra, in data 19 luglio 2017, una PEC, avente ad oggetto “*Sollecito di pagamento*” e di avere contestato tale richiesta in data 20 luglio 2017, tramite PEC, nella quale aveva evidenziato che “*la scrivente società non è più vostra cliente dal marzo 2016, quindi tutte le fatture dopo quella data non ve le riconosciamo*”;
- di avere ricevuto da Terra, in data 17 gennaio 2019, una PEC, avente ad oggetto “*Consultazione Cassetto Fiscale*” e di avere contestato tale richiesta in data 19 febbraio 2019, tramite PEC, nella quale aveva ribadito che: “*non siamo vostri clienti dall’anno 2016, per questo non comprendiamo il motivo per il quale ci state continuando ad inviare fatture. Vi preghiamo per questo voler sospendere qualsiasi ciclo di fatturazione riconducibile alla scrivente società*”;

- di aver ricevuto da Terra, in data 12 novembre 2019, una PEC avente ad oggetto “[d]iffida di pagamento e messa in mora” per complessivi € 2.599,28 relativi a fatture insolute dall’anno 2015 all’anno 2019 e, in conseguenza di avere contestato tale richiesta, in data 13 novembre 2019, tramite PEC evidenziando che “la scrivente società non riconosce il debito da voi preteso in quanto non siamo clienti di Terra”.

In data 9 aprile 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 partecipazione dell’operatore convenuto alla procedura conciliativa.

Sulla base di tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) lo storno di fatture per “€ 2.900,00.”

## **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 a quello prodromico 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 premesso, nel caso di specie, si rileva che l’oggetto della presente disamina riguarda il prosieguo della fatturazione dopo l’avvenuta cessazione del contratto.

L’istante lamenta la mancata lavorazione della cessazione contrattuale per le utenze n. 0575 28xxx, n. 0575 28xxx, n. 0575 21xxx e n. 800516xxx, laddove l’operatore nulla deduce continuando ad emettere fatture.

Nel merito, è meritevole di accoglimento la domanda dell’istante *sub i)* volta ad ottenere il ricalcolo della fatturazione emessa mediante lo storno delle somme addebitate dopo la cessazione del contratto.

Con riferimento al caso di specie, 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).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). E' 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 delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Nel merito, in relazione alla *res controversa*, non avendo l'operatore convenuto partecipato all'odierno procedimento, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Infatti, la debenza degli importi in contestazione successivi al mese di marzo 2016, data indicata dall'istante come di cessazione del contratto, non risulta provata dall'operatore, attesa l'assenza di qualsiasi documentazione attestante l'erogazione dei servizi mediante produzione del dettaglio del traffico.

Sul punto, dalle risultanze istruttorie è emerso che il servizio fornito all'istante da Terra sia stato cessato nel mese di marzo 2016. Infatti risulta agli atti che l'istante ha contestato il prosieguo della fatturazione già in data 20 luglio 2017 tramite PEC nella quale ha evidenziato che *“la scrivente società non è più vostra cliente dal marzo 2016”*. Di contro, l'operatore, a fronte della contestazione dell'istante di non avere fruito i servizi fatturati dopo il mese di marzo 2016, non ha fornito idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico. L'operatore avrebbe dovuto, al fine di provare l'esattezza della fatturazione, depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Pertanto, in assenza di controdeduzioni e documentazioni idonee ad escludere la propria responsabilità, e, atteso, dunque che la fattura non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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 e il convincimento dell'operatore telefonico, non si ritiene lecito pretendere il pagamento della prestazione senza provare che la stessa sia stata correttamente fornita (*ex multis*, Delibera Agcom n. 211/18/CIR).

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 in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati successivamente al mese di marzo 2016, ossia dal 1° aprile 2016 data in cui il contratto è da intendersi cessato, sulle utenze n. 0575 28xxx-0575 28xxx-0575 21xxx-80051xxxx, 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 parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti di Terra S.p.A. (Gruppo Terra) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Terra S.p.A. (Gruppo Terra) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso, nel caso di avvenuto pagamento, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario) di tutti gli importi addebitati in riferimento al servizio fornito sulle utenze n. 0575 2xxxx - 0575 2xxxx - 0575 2xxxx - 80051xxxx a far data 1 aprile 2016.
3. La società Terra S.p.A. (Gruppo Terra) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, a corrispondere, con le modalità indicate nel formulario, 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 S.p.A. (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, 24 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.)