



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 51/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CENEDESE / BT ITALIA S.P.A.  
(GU14/248/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Cenedese del 3 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

La sig.ra Cenedese contesta l'addebito di importi prelevati sul proprio conto corrente a mezzo RID bancario da parte della società BT Italia S.p.A. inerenti al contratto identificato con il codice cliente n. 00937840, mai sottoscritto.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere riscontrato con sorpresa quattro transazioni indebite per l'importo complessivo di euro 627,03 nelle date rispettivamente del 18 giugno 2015, del 17 luglio 2015, del 13 agosto 2015 e del 16 settembre 2015 da parte della società BT Italia S.p.A. per la fornitura dei servizi BT Mobile Voce e BT Mobile Dati, mai richiesti e mai usufruiti. A fronte di tempestivo reclamo al centro assistenza clienti, l'istante veniva a conoscenza della sussistenza di un contratto, che, inviato in copia dalla società medesima, riportava una firma apocrifa, con allegato un documento d'identità falso. Acquisita il predetto documento contrattuale, l'istante provvedeva al relativo disconoscimento ed, in data 11 gennaio 2016, sporgeva formale denuncia presso la sezione di Polizia Postale e delle Comunicazioni di Treviso.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. il rimborso di tutti gli importi prelevati indebitamente sul conto corrente a mezzo RID bancario dal 18 giugno 2015;
- i. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società BT Italia S.p.A. con nota del 13 febbraio 2017 ha rappresentato che: *“la sig.ra Cenedese in data 24 marzo 2015 ha sottoscritto i seguenti contratti: BT Mobile Dati (offerta ITGABI – S – 055810) che prevedeva l'attivazione di una Sim Dati avente numerazione BT Italia n. 3710018xxx ed il noleggio di un terminale Fascia H e BT Mobile Voce (offerta ITGABI – S – 056269) che prevedeva l'attivazione in MNP delle utenze mobili nn. 3204179xxx e 3204185xxx ed il noleggio di due terminali Fascia H. Il servizio BT Mobile dati è stato attivato in data 15 aprile 2015 con la Sim Dati n. 3710018xxx. Nel sistema Hermes risulta che il terminale mobile è stato consegnato in data 14 aprile 2015 presso la sede di Viale Verona n. 26 in Vicenza, come da copia della bolla di consegna allegata agli atti. Laddove il servizio BT Mobile Voce è stato attivato in data 17 aprile 2015 con le Sim aventi numerazioni BT Italia. Nel sistema Hermes risulta che le utenze mobili nn. 3204179xxx e 3204185xxx non sono migrate in NMP su rete BT Italia. Il servizio BT Mobile Voce è pertanto rimasto attivo con le sole Sim BT Italia. In data 15 dicembre 2015 perveniva dalla sig.ra Cenedese mediante lettera A.R. in segnalazione di reclamo per disconoscimento dei contratti BT Italia e per contestare l'addebito delle relative fatture. In data 21 gennaio 2016 la sig.ra Cenedese inviava un'ulteriore segnalazione di reclamo per disconoscimento contrattuale. Ad oggi tutti i servizi e tutte le numerazioni sono cessate; si sta procedendo con il riconoscimento dello storno dal 16 gennaio 2015”.*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

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

In relazione al contratto, prodotto in copia agli atti dalla società BT Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, già disconosciuto dall'istante nella fase antecedente di reclamo, premessa l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), si deve rilevare che, a prescindere dall'incompletezza del suddetto modulo contrattuale, la società BT Italia S.p.A. ha fornito, quale corredo integrante dello schema contrattuale, copia di un documento di riconoscimento palesemente contraffatto connotato da correzioni manuali che sovrascrivono le annotazioni meccanografiche. Inoltre, si deve rilevare che l'effigie apposta nell'apposito riquadro non corrisponderebbe alla riproduzione fotografica apposta nell'originario documento di riconoscimento della sig.ra Cenedese, come allegato in copia agli atti. Pertanto, in assenza di riferibilità alla sig.ra Cenedese degli addebiti prelevati a mezzo R.I.D. inerente allo schema contrattuale, oggetto di preventiva denuncia e di successiva contestazione sollevata dal legale dell'istante medesima, ogni pretesa creditoria avanzata dalla società BT Italia S.p.A. relativamente al contratto identificato con il codice cliente n. 00937840 risulta infondata. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), deve ritenersi accoglibile, in quanto risulta infondata ogni richiesta di pagamento in ordine al contratto *de quo*.

Peraltro, a riprova contraria, la società BT Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio BT Mobile Voce e BT Mobile Dati, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”*.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Cenedese, nei confronti della società BT Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 00937840, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente prelevati a mezzo RID bancario a far data dal mese di giugno 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

3. La società BT Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società BT Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. 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.

Roma, 12 giugno 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi