

Verbale n. 20

Adunanza del 28 novembre 2016

L'anno duemilasedici, il giorno ventotto del mese di novembre, alle ore 9.30 in XXX presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 86 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 23/2016 – XXX s.n.c. / BT ITALIA S.p.A.**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 23/2016 con cui la Società XXX s.n.c. chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con BT ITALIA S.p.A. (di seguito, BT), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

La parte istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- di essere cliente BT a seguito di contratto stipulato in data 01.08.2013;
- di operare in XXX quale Agenzia di Assicurazione XXX;
- di aver comunicato alla Società XXX srl, partner commerciale di BT, in data 03.08.2015, il trasloco della società dalla sede di XXX, alla nuova sede di XXX, richiedendo inoltre la modalità per il trasloco delle linee in essere presso i locali della società;
- di aver richiesto, nello specifico, trasloco di tre offerte comprendenti, a loro volta, una serie di linee, il tutto come da evidenza della comunicazione effettuata da XXX del 19.11.2015 allegata agli atti;
- che, secondo politica in uso presso i vari gestori, per i contratti business di livello Top viene assegnato al cliente un consulente diretto che funge da interfaccia verso i diversi settori della compagnia telefonica stessa; conseguentemente, rivestendo XXX nel caso di specie tale veste di referente, veniva contattata in più occasioni;
- di aver inviato in data 17.08.2015 nuova mail di rinnovo di richiesta delle modalità per il trasloco delle linee, non avendo avuto riscontro alla precedente;
- di aver ricordato alla XXX via mail, all'approssimarsi della data fissata per il trasloco, la necessità dell'intervento dei tecnici presso la nuova sede di XXX;

- di aver inviato alla suddetta XXX in data 01.09.2015, in ossequio a quanto richiesto da BT, modulo di richiesta trasloco;
- che il 04.09.2015, giorno di trasferimento da XXX alla XXX, nessun tecnico si presentava per il trasloco delle linee;
- che la XXX, opportunamente contattata, riferiva che non risultava essere stato aperto alcun ticket da BT;
- di aver inviato a mezzo del proprio avvocato comunicazione alle società BT e XXX (tramite fax e pec nella quale, nuovamente, si richiedeva che la compagnia telefonica si adoperasse per il richiesto trasloco delle linee nella nuova sede);
- che la compagnia, ancora alla data del 22.01.2015 di presentazione dell'istanza di definizione, non aveva riscontrato la comunicazione avanzata;
- che stante l'impossibilità di ottenere da BT indicazioni chiare su quali fossero le tempistiche della risoluzione della problematica nonché del disservizio in essere presso la nuova sede, in data 09.09.2015 si vedeva costretta a promuovere avanti il Corecom il prescritto tentativo obbligatorio di conciliazione, con contestuale richiesta di emissione del provvedimento temporaneo urgente come prescritto dall'art. 5 della delibera 173/07/CONS;
- che il predetto organismo, stante la situazione, valutati i documenti e le memorie prodotte dall'operatore in cui si dava atto, alla data del 10.09.2015, che non vi erano traslochi in corso, accoglieva la domanda avanzata con provvedimento temporaneo n. 117 del 21.09.2015 nel quale ordinava che BT provvedesse a consentire la rimozione di tutti gli ostacoli giuridici e tecnici eventualmente pendenti per permettere il completamento del trasloco e la riattivazione dei servizi relativi alle utenze intestate alla Società Morello s.n.c. entro il giorno 30.09.2015, dando tempo alla BT di provvedere al trasloco entro il 30.09.2015;
- che in data 25.09.2015 seguiva ulteriore memoria di BT nella quale riferiva di aver avviato la procedura di trasloco sulle utenze da XXX n. 6 a XXX e che avrebbe provveduto ad inoltrare ulteriori aggiornamenti;
- che, purtroppo, anche l'ordine rivolto dal Corecom rimaneva privo di qualsivoglia esito, posto che entro il termine da quest'ultimo assegnato il gestore non provvedeva ad adempiere;
- che la XXX e il call center BT, a seguito di numerose telefonate e comunicazioni e.mail inviate, riferivano sempre di un non ben precisato "*stato di lavorazione della pratica*";
- che l'ulteriore sollecito inviato dal proprio legale in data 14.10.2015 rimaneva privo di riscontro;
- che contestualmente il medesimo legale informava della vicenda anche l'Agcom, a mezzo pec inoltrata il 16.10.2015, richiedendo l'apertura di un procedimento volto a verificare quanto successo con, se del caso, l'erogazione di una sanzione alla compagnia telefonica;

- che anche il Corecom, riscontrata l'inottemperanza del provvedimento temporaneo, inviava formale comunicazione all'Autorità per i provvedimenti del caso;
- che nel frattempo le mail e le telefonate con il gestore e la XXX, volte a verificare lo stato del trasloco, continuavano ad essere prive di qualsivoglia concreto elemento;
- che in data 27.10.2015, a seguito di udienza presso il Corecom di Torino, veniva stilato verbale di accordo parziale, stante l'impossibilità di definire il merito (il trasloco delle linee era appena iniziato);
- che, avendo ormai esperito ogni mezzo amministrativo previsto dall'Agcom, presentava ricorso ex art. 700 c.p.c. presso il Tribunale di Milano;
- di avere nel frattempo dovuto sopportare innumerevoli doglianze da parte dei clienti che non riuscivano a contattare l'agenzia nonché dei collaboratori che erano impossibilitati a svolgere il proprio lavoro quotidiano;
- che intanto il trasloco procedeva con fatica;
- che in data 20.11.2015 veniva trasmesso reclamo all'operatore (rimasto senza riscontro), avente ad oggetto la richiesta di copia dei contratti relativi alle tre offerte, in quanto l'unico a proprie mani risultava essere quello *sub doc.* 1;
- che il trasloco relativamente alle tre offerte sopra indicate terminava nelle seguenti date:
  - offerta ITMAGA – S – 000015 (ITMFSI-S-013208/1 Alba Voice Prima Direct ULL): termine trasloco 02.12.2015;
  - offerta CCPT17-S-018930 (ITMFSI-S-013209 Alba Voice Direct ULL) voce: termine trasloco 14.12.2015;
  - offerta ITMAGA-S-000013 (ITGAB2-S-009566 VIP-ULL-SIP) voce + dati: termine trasloco 13.01.2016.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) indennizzo per il **ritardo nell'adempimento del trasloco**, da computarsi secondo le sgg. modalità temporali: data ricevimento modulo di trasloco (01.09.2015) più 30 giorni solari (in quanto nulla è previsto nel contratto né nella carta dei servizi di BT), per i sgg. periodi:
  - offerta ITMAGA - S-000015 (ITMFSI-S-013208/1 Alba Voice Prima Direct ULL): termine trasloco 02.12.2015 conteggiato dal 01.10.2015 al 02.12.15 secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1 dell'Allegato A, delibera 73/11/CONS, quindi € 7,50 /die per 62 gg. di ritardo = € 465,00 a linea, totale su offerta (12 dn solo voce) € 5.580,00 (da raddoppiare in € 11.160,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2);
  - offerta CCPT17-S-018930 (ITMFSI-S-013209 Alba Voice Direct ULL) voce: termine trasloco 14.12.2015 conteggiato dal 01.10.2015 al 14.12.2015 secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1 dell'Allegato A, delibera 73/11/CONS € 7,50 / die per 72 gg. di ritardo € 540,00 a linea, totale su

offerta (4 directory number solo voce), € 2.160,00 (da raddoppiare in € 4.320,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2);

- offerta ITMAGA-S-000013 (ITGAB2-S-009566 VIP-ULL-SIP) voce + dati: termine trasloco 13.01.2016 conteggiato dal 01.10.2015 al 13.01.16 secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1 dell'Allegato A, delibera 73/11/CONS, quindi € 7,50 /die per 101 gg. di ritardo = 757,50 ,00 a servizio, totale su offerta (8 dn voce/dati) € 12.120,00 (da raddoppiare in € 24.240,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2);

Indennizzo totale per il ritardato trasloco: € 39.720,00=

2) indennizzo per il **disservizio voce e dati** nelle more del perfezionamento del trasloco:

- offerta ITMAGA - S-000015 (ITMFSI-S-013208/1 Alba Voice Prima Direct ULL): termine trasloco 02.12.2015 conteggiato dal 01.10.2015 al 02.12.15 secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1 dell'Allegato A, delibera 73/11/CONS, quindi € 5,00 /die per 62 gg. =310,00 a linea, totale su offerta (12 dn solo voce) € 3.720,00 (da raddoppiare in € 7.440,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2);
- offerta CCPT17-S-018930 (ITMFSI-S-013209 Alba Voice Direct ULL) voce: termine trasloco 14.12.2015 conteggiato dal 01.10.2015 al 14.12.2015 secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1 dell'Allegato A, delibera 73/11/CONS quindi € 5,00 / die per 72 gg. di ritardo € 360,00 a linea, totale su offerta (4 dn solo voce), € 1.440,00 (da raddoppiare in € 2.880,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2);
- offerta ITMAGA-S-000013 (ITGAB2-S-009566 VIP-ULL-SIP) voce + dati: termine trasloco 13.01.2016 conteggiato dal 01.10.2015 al 13.01.16 secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 1 dell'Allegato A, delibera 73/11/CONS, quindi € 5,00 /die per 101 gg. di ritardo = € 505,00 a servizio; essendo voce + dati, occorre moltiplicare l'importo per due e, quindi, totale € 1.010,00 a linea, con totale su offerta (8 dn voce/dati) € 8.080,00 (da raddoppiare in € 16.160,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2);

3) indennizzo per **mancato riscontro al reclamo** del 04.09.2015 nonché per quello relativo alla richiesta di trasmissione delle copie contrattuali e delle fatture (dalla data di ricevimento dei reclami sino alla data dell'udienza di definizione);

4) **ripetizione delle somme pagate nelle more della procedura di trasloco** con riferimento alle fatture nn. : A2015-521377 pari ad € 536,85, A2015-499403 pari ad € 356,85, A2015-576637 pari ad € 546,97, A2015-553771 pari ad € 356,85, A2015-630798 pari ad € 581,66 e A2015-608353 pari ad € 356,85.

L'operatore BT non ha prodotto memorie.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

### A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto accoglibile.

## **B) Nel merito.**

Nel merito si osserva preliminarmente che la domanda *sub* n. 2) di indennizzo per il disservizio voce e dati nelle more del perfezionamento del trasloco, richiesta ai sensi dell'art. 5, comma 1 allegato A della Delibera 73/11/CONS (disciplinante i casi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici), costituisce, di fatto, una duplicazione della richiesta di cui al punto n. 1) di indennizzo per ritardo nell'adempimento del trasloco (ex art. 3, Delibera 73/11/CONS) con riguardo alla medesima fattispecie.

Poiché il riconoscimento di tale istanza comporterebbe un'indebita duplicazione di indennizzi come *infra* riconosciuti, se ne dispone pertanto il rigetto (v. delibera Corecom Piemonte n. 13/2016).

Le ulteriori domande dell'istante risultano invece parzialmente accoglibili, con i limiti e per i motivi che seguono.

### **B.1) Sul ritardo nell'effettuazione del trasloco.**

All'esito dell'attività istruttoria ed alla luce della documentazione in atti, può ritenersi accertato – in assenza di prova contraria, stante la mancata difesa dell'operatore – che il ritardo nel trasloco delle linee sia totalmente imputabile a BT.

Nel caso di specie, infatti, di fronte alle circostanze come più sopra rappresentate dall'istante, gravava sull'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'onere di provare l'impossibilità non imputabile a propria colpa circa il mancato rispetto delle tempistiche contrattuali.

Quest'ultimo invece, a fronte della situazione lamentata dall'utente, non ha prodotto documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna motivazione atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, il disservizio e il perdurare dello stesso, non confutando, tra l'altro, nemmeno quanto riferito dall'istante.

Non essendo conseguentemente possibile rinvenire in atti dati che possano escludere il suo comportamento inadempiente (non risulta infatti che BT abbia comunicato all'istante l'impossibilità definitiva o temporanea alla corretta e regolare fornitura del servizio di che trattasi), si ritiene perciò sussistere la sua responsabilità esclusiva in ordine al predetto ritardo, con diritto dell'utente all'erogazione di indennizzi specifici per le diverse fattispecie di disservizio verificatesi.

Si reputa, pertanto, erogabile in favore dell'istante il richiesto indennizzo per il ritardo nell'espletamento del trasloco, computato per ciascuna delle tre offerte impattate dallo stesso, ai sensi delle seguenti disposizioni del Regolamento Allegato A, delibera 73/11/CONS:

- art. 3, comma 1, il quale, disciplinando il caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, riconosce un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo;

- art. 12, comma 2, che prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell'indennizzo se l'utenza è del tipo "affari" (come sono, appunto, quelle di cui al caso in esame);
- art. 12, comma 1, che dispone, nel caso di titolarità di più utenze, l'applicazione in misura unitaria dell'indennizzo *"se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità."*

Il ricorso a quest'ultima disposizione si rende opportuno nel caso di specie, in quanto l'esclusiva applicazione dei primi due criteri sopraccitati a ciascuna delle utenze afferenti, rispettivamente, alle tre offerte impattate dal ritardo del trasloco, determinerebbe il riconoscimento a favore dell'istante di una somma che, per entità, si potrebbe qualificare come risarcitoria e, pertanto, difficilmente armonizzabile con i principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo più volte richiamati nelle decisioni dell'Autorità e dei Corecom delegati.

Ora, ai fini dell'individuazione numerica dei giorni di disservizio, si ritengono utilizzabili, in mancanza di contestazione di BT, i periodi indicati dall'istante in sede di richieste anche in ordine allo SLA di perfezionamento del trasloco (individuato dall'utente in 30 gg. solari dal ricevimento della comunicazione del 01.09.2015 di richiesta dello stesso).

Ne deriva pertanto che:

- per l'offerta ITMAGA - S-000015 (ITMFSI-S-013208/1 Alba Voice Prima Direct ULL), considerando il lasso temporale intercorso dal 01.10.2015 (primo giorno di ritardo) al 02.12.15 quale termine del trasloco, si ritiene debba spettare la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 /die x 62 gg. di ritardo = € 465,00 (applicando la misura unitaria di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi), da raddoppiare in € 930,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2;
- per l'offerta CCPT17-S-018930 (ITMFSI-S-013209 Alba Voice Direct ULL) voce, considerando il lasso temporale intercorso dal 01.10.2015 (primo giorno di ritardo) al 14.12.2015 quale termine del trasloco, si ritiene debba spettare la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 / die (applicando la misura unitaria di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi) x 72 gg. di ritardo = € 540,00, da raddoppiare in € 1.080,00 in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2;
- per l'offerta ITMAGA-S-000013 (ITGAB2-S-009566 VIP-ULL-SIP) voce + dati, considerando il lasso temporale intercorso dal 01.10.2015 (primo giorno di ritardo) al 13.01.16 quale termine per il trasloco, si ritiene debba spettare la corresponsione di un indennizzo così calcolato: € 7,50 /die (applicando la misura unitaria di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi) x 101 gg. di ritardo = 757,50 per ciascun servizio non accessorio (nel caso di specie, n. 2); il totale € 1.515,00 è da raddoppiare in quanto linea affari, ex art. 12, comma 2, per un conseguente totale complessivo pari ad € 3.030,00.

Fatti di debiti calcoli, il gestore dovrà, per il complessivo ritardato trasloco, corrispondere una somma globale pari ad € 5.040,00.

## **B.2) Sul mancato riscontro ai reclami.**

La specifica domanda di indennizzo, circoscritta dall'utente alle due missive del 04.09.2015 e del 20.11.2015 può essere parzialmente accolta nel modo che segue.

Il primo reclamo citato, inoltrato in data 04.09.2015 all'insorgere del disservizio, non è stato riscontrato da BT, circostanza peraltro non confutata dal quest'ultima.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato il 04.09.2015 a mezzo fax al n. 800/927451 e ricevuto da BT nella medesima data, in considerazione dei 23 giorni intercorrenti da quest'ultima data a quella del 27.10.2015 (giorno dell'udienza di conciliazione durante la quale l'istante ha comunque potuto interloquire per la prima volta con l'operatore sulla questione oggetto di contestazione, decurtati i 30 gg. come termine per la definizione dei reclami di cui alla Carta Servizi BT), l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di € 23,00 a titolo di indennizzo, calcolato, come stabilito dall'art. 11, comma 1 del Regolamento Indennizzi, in base al parametro indennizzatorio di € 1,00 *pro die*.

Non si ritiene, invece, di poter accogliere la domanda di indennizzo circa il mancato riscontro della richiesta del 20.11.2015 di copie contrattuali nonché di recapito fatture.

Si reputa che la stessa, oltre a non essere stata oggetto del prodromico tentativo di conciliazione essendo posteriore all'udienza del 27.10.2015 (conclusasi con il già citato verbale di accordo parziale), non rivesta natura di reclamo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera d), allegato A della Delibera Agcom n. 179/03/CSP; quest'ultimo, infatti, definisce il reclamo quale *"istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"* e, invece, la missiva di che trattasi risulta formulata quale mera ed esclusiva richiesta di documentazione.

### **B.3) Sulla ripetizione delle somme pagate.**

La ricorrente richiede la ripetizione di una serie di fatture riferite ai mesi di settembre, ottobre e novembre 2015.

Considerato che il trasloco fisico degli uffici vs. la nuova sede di XXX è avvenuto in data 04.09.2015 e che, a partire da quella data, le linee hanno cessato di funzionare come già precedentemente descritto, si ritiene accoglibile la richiesta di nota di credito da evadere a mezzo bonifico per le sgg. fatture: A2015-499403 pari ad € 356,85, A2015-553771 pari ad € 356,85 e A2015-608353 pari ad € 356,85, in quanto riferite ai canoni anticipati per i mesi di ottobre, novembre e dicembre 2015.

Non si ritiene invece accoglibile la richiesta di emissione della predetta nota di credito per le fatture nn. A2015 – 521377 pari ad € 536,85, A2015-576637 pari ad € 546,97 e A2015-630798 pari ad € 581,66 per la seguente causale: *"il traffico esposto si reputa come riferito al trasferimento di chiamata attivato dall'utente. Non a caso, infatti, la totalità delle chiamate effettuate (a seguito di trasferimento) risulta essere verso numerazioni mobili."*

Quest'ultima motivazione, infatti, poco chiara e sinteticamente espressa, non permette di poter esclusivamente ricondurre al disservizio in corso la scelta operata da Morello di direzionare le proprie chiamate verso utenze di natura mobile.

### **C. Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

## **D. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, considerato che l'istante si è avvalsa di assistenza qualificata e che BT non ha aderito al presente procedimento, si ritiene congruo liquidare in suo favore la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Società XXX s.n.c., corrente in XXX, ed elettivamente domiciliata ai fini del presente procedimento presso lo XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore BT Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 5.040,00 a titolo di indennizzo per il mancato trasloco;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 23,00 a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 04.09.2015;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario oppure stornare in caso di mancato pagamento, gli importi delle sgg. fatture: A2015-499403 pari ad € 356,85, A2015-553771 pari ad € 356,85 e A2015-608353 pari ad € 356,85, in quanto riferite ai canoni anticipati per i mesi di ottobre, novembre e dicembre 2015;
- corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

**Respinge** la richiesta *sub* punto 2).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte