

DELIBERA DL/042/15/CRL/UD del 30 marzo 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx / TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/106/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 30 marzo 2015;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 Assemblee 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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, “Regolamento”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx presentata in data 30 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Telecom l’attivazione di una linea e di servizi non richiesti, l’indebita fatturazione, la sospensione senza preavviso del servizio, la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- L’attivazione della linea n. XXXXX02469 non era mai stata richiesta, così come il servizio accessorio Linea Valore +. Oltre a numerosi reclami, l’utente aveva fatto richiesta di cessazione, ma ciononostante Telecom aveva addebitato somme, non dovute, per cessazione anticipata e per periodi successivi alla cessazione;

- Sulla linea XXXXX1981 era stata attivata una linea internet 7 mega, mai richiesta. Effettuato il distacco della linea su richiesta dell'utente, Telecom non aveva però rimborsato gli importi fatturati. Il servizio voce era stato sospeso in uscita per morosità con riferimento ad una fattura mai pervenuta;
- Con riferimento alle due linee erano inoltre stati contestati alcuni addebiti (tele leasing, rata addebito pc con assistenza premium, internet 7 mega, router, costo disattivazione servizio, spese di spedizione conto);
- La linea XXXXX2164, su cui era presente il servizio fax e il servizio internet, era stata sospesa senza preavviso e, a seguito della riattivazione effettuata in forza del provvedimento d'urgenza del Corecom, era stato addebitato il contributo attivazione telefonica e il servizio Internet senza limiti, nonostante la richiesta di disattivazione del servizio. Telecom aveva inoltre rifiutato la portabilità della linea richiesta verso altro operatore.

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

Per la linea affari XXXXX1981

- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Indennizzo per attivazione servizio adsl non richiesto
- Indennizzo per sospensione del servizio dal 4 ottobre per 17 giorni
- Rimborso delle somme corrisposte per internet 7 mega
- Annullamento delle fatture

Per la linea affari XXXXX02469

- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Indennizzo per servizio non richiesto
- Annullamento delle morosità esistenti
- Rimborso somme versate dalla disdetta al distacco, con richiesta al Corecom di chiedere la produzione della posizione contabile dell'utente

Per la linea affari XXXXX2164

- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Indennizzo per sospensione dal 22 agosto al 17 ottobre 2013
- Indennizzo per rifiuto portabilità dal 23 settembre al 17 ottobre 2013
- Indennizzo per attivazione servizio non richiesto
- Annullamento delle fatture, con ricalcolo ed eliminazione spese riattivazione e adsl

2. La posizione dell'operatore Telecom Italia

Telecom Italia ha precisato: a) la linea XXXXX02469 era stata attivata il 22 ottobre 2010 e cessata il 9 marzo 2013 a seguito di disdetta. L'utenza era stata regolarmente utilizzata, come risulta dagli addebiti per traffico telefonico, e ad essa era associato l'addebito dei

canoni di locazione tele leasing della durata di cinque anni per un centralino telefonico. Sulla stessa utenza era stata attivata l'offerta Linea Valore + e vi era una morosità di Euro 273,80; b) il servizio internet 7 mega era stato attivato in data 4 gennaio 2011 sull'utenza XXXXX1981.

Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene rigettata l'eccezione di irricevibilità della memoria dell'operatore sollevata dall'istante, perché infondata.

La lettera di avvio del procedimento è stata infatti trasmessa a Telecom a mezzo fax il 4 marzo 2014 e la memoria è pervenuta al Corecom nel rispetto del termine assegnato.

Viene altresì rigettata la domanda dell'utente di disporre in capo a Telecom la produzione della posizione contabile dell'utente, essendo onere della parte istante produrre le fatture contestate di cui chiede il rimborso e/o l'annullamento, come peraltro precisato nella lettera di avvio.

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

1. Sull'attivazione di linea e di servizi non richiesti

L'istante lamenta l'attivazione di linea e servizi non richiesti, e precisamente:

- della linea n. XXXXX02469
- del servizio accessorio Linea Valore + sulla linea n. XXXXX02469
- del servizio internet 7 mega sulla linea n. XXXXX1981
- del servizio internet senza limiti sulla linea XXXXX2164

Esaminiamo nel dettaglio le domande.

Con riferimento alla linea n. XXXXX02469 ed al profilo Linea Valore + , l'operatore dichiara che la linea, attivata il 22 ottobre 2010, era stata regolarmente utilizzata ed era cessata il 9 marzo 2013 a seguito di disdetta, e che su tale utenza era stata attivata l'offerta Linea Valore + in data 3 luglio 2012.

La domanda dell'utente è fondata per la seguente ragione.

Risulta in atti che, sin dalla ricezione della prima fattura inerente la linea n. XXXXX02469, l'utente ne ha contestato l'attivazione, precisando di non averla mai richiesta (reclamo del 29 dicembre 2010 e del 7 giugno 2011) e che, in mancanza di riscontro da parte dell'operatore, l'8 ottobre 2012 ne ha chiesto la cessazione, reiterandola il 22 febbraio 2013. Ammette Telecom di aver dato corso alla disdetta solo in data 9 marzo 2013.

Risulta inoltre la contestazione dell'attivazione dell'offerta Linea Valore +, anch'essa non richiesta (reclamo del 13 settembre 2013).

A fronte della esplicita contestazione dell'utente, spettava all'operatore provare l'effettiva richiesta di attivazione sia della linea che del profilo Linea Valore +, producendo la copia dell'eventuale contratto sottoscritto, o dell'eventuale registrazione vocale, come richiesto

con la lettera di avvio del procedimento. Non sono infatti sufficienti, quali elementi probatori, le fatture prodotte da Telecom, peraltro limitate all'anno 2011, considerato che, per costante orientamento giurisprudenziale, 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.

In mancanza di prova, deve pertanto ritenersi che l'attivazione sia della linea che del servizio accessorio siano state effettuate dall'operatore in assenza di volontà dell'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo ad un indennizzo.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.1 del Regolamento Indennizzi, per l'attivazione non richiesta del servizio voce dal 22 ottobre 2010 al 9 marzo 2013, si liquida un indennizzo di Euro 4.345,00; per l'attivazione non richiesta del profilo Linea Valore + dal 3 luglio 2012 al 9 marzo 2013, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.2 del Regolamento Indennizzi, si liquida un indennizzo di Euro 249,00.

Stesso discorso vale per l'attivazione del profilo "internet 7 mega" sulla linea n. XXXXX1981, contestato dall'utente con lettera ricevuta il 13 aprile 2011. Sul punto, nulla è stato dedotto dall'operatore ed alcun valore probatorio ha la lettera Telecom del 7 gennaio 2011 in ordine all'effettiva richiesta di attivazione, in mancanza di prova circa la conclusione del contratto. E' peraltro in atti una lettera di Telecom del 28 agosto 2013, in cui l'operatore, scusandosi per l'accaduto, conferma di aver provveduto alla cessazione del servizio in data 7 settembre 2013.

Anche per tale attivazione non richiesta, spetta dunque all'utente un indennizzo dal 4 gennaio 2011 (data dichiarata da Telecom di attivazione) al 7 settembre 2013, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.2 del Regolamento Indennizzi, si liquida in Euro 977,00.

Non può essere accolta invece la domanda di liquidazione di indennizzo per l'attivazione del servizio "Internet senza limiti" sulla linea XXXXX2164.

Dalla documentazione si evince infatti che, a seguito di una non preavvisata sospensione della linea XXXXX2164, l'utente ha attivato la procedura d'urgenza davanti al Corecom Lazio, chiedendone l'immediata riattivazione, senza nulla precisare in ordine al servizio adsl attivo sulla linea stessa.

Solo successivamente, nel momento in cui Telecom ha provveduto alla riattivazione della linea in esecuzione del provvedimento adottato dal Corecom, l'utente ha manifestato all'operatore la volontà di non riattivare il servizio adsl (con raccomandata del 18 novembre 2013, in atti), viceversa riattivato dall'operatore unitamente al servizio voce.

Trattandosi dunque di contestazione di una condotta difforme dalla volontà dell'utente, ma manifestata solo successivamente al deposito dell'istanza di conciliazione, la stessa avrebbe dovuto formare oggetto di altra distinta procedura conciliativa.

La domanda viene dunque rigettata, in quanto inammissibile.

2. Sulla sospensione e sul malfunzionamento

L'utente lamenta la sospensione non preavvisata della linea XXXXX2164, chiedendo il relativo indennizzo.

La domanda è fondata per la seguente ragione.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nella fattispecie dedotta, vale quanto stabilito ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), ossia che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Orbene, nel caso di specie, l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva sul punto, non fornendo alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla lamentata sospensione del servizio, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, 4.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, considerato che la sospensione si è verificata a partire dal 22 agosto 2013 (come risulta dal modello GU5 in atti) sino al 17 ottobre 2013 (data in cui Telecom ha provveduto alla riattivazione), si riconosce un importo complessivo di Euro 840,00.

L'istante lamenta inoltre l'interruzione del traffico in uscita della linea XXXXX1981, effettuata da Telecom per presunta morosità nel pagamento di una fattura non pervenuta.

Sul punto, nulla è stato dedotto o provato dall'operatore.

La domanda viene accolta, trattandosi di un disservizio che, seppure verificatosi dopo il deposito dell'istanza di conciliazione, è tuttavia connesso alle contestazioni per addebiti di somme non dovute relative all'utenza, svolte nella fase conciliativa.

Spetta pertanto la liquidazione di un indennizzo per il disservizio, per il periodo indicato dall'utente di 17 giorni, a decorrere dal 4 ottobre 2013.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 4.1 e 12.2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, l'indennizzo viene liquidato in Euro 127,50.

3. Sulla mancata portabilità

L'istante lamenta la mancata portabilità della linea XXXXX2164 a causa del rifiuto opposto da Telecom e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda viene rigettata, non avendo l'utente provato la richiesta di portabilità del numero effettuata.

4. Sulla domanda di rimborso e di annullamento delle fatture

Con riferimento alla linea XXXXX02469, l'utente chiede l'annullamento delle morosità esistenti, successive al distacco, il rimborso delle somme versate dalla data della prima disdetta al distacco, l'annullamento delle penali per cessazione anticipata, degli addebiti per il bimestre febbraio-marzo 2013 e aprile-maggio 2013 e della fattura con scadenza 15 luglio 2013, oltre che della fattura pervenuta il 6 febbraio 2014. Contesta altresì gli addebiti per tele leasing e per rata addebito pc con assistenza premium

Con riferimento alla linea XXXXX2164, l'utente chiede l'annullamento delle fatture emesse, con ricalcolo ed eliminazione spese di riattivazione e adsl, con immediata cessazione del servizio.

Con riferimento alla linea XXXXX1981, l'utente chiede il rimborso delle somme addebitate per il servizio Internet 7 mega e per il servizio tele leasing, contesta il costo disattivazione servizio e linea voce e memotel novembre e dicembre, essendo passato ad altro gestore in data 14 ottobre 2013 e chiede l'annullamento delle fatture.

La frammentaria produzione da parte di entrambi i soggetti coinvolti nel procedimento delle fatture contestate preclude l'analitico accoglimento delle domande dell'istante.

Tuttavia, in conseguenza di quanto in precedenza accertato, si dispone che Telecom proceda alla ricostruzione contabile della posizione dell'utente, e così provveda:

- Con riferimento alla linea XXXXX02469, considerata la fruizione del servizio voce sino alla data della disdetta e considerata la data di efficacia della prima disdetta, non tempestivamente lavorata da Telecom (8 novembre 2012), proceda allo storno di tutte le somme addebitate successivamente all'8 novembre 2012, al rimborso di quanto corrisposto a titolo di canone dalla data di attivazione, al rimborso di quanto eventualmente corrisposto con riferimento a periodi successivi all'8 novembre 2012 (tra cui quanto documentato dall'utente in complessivi Euro 576,00); proceda altresì al rimborso di tutte le somme addebitate per il servizio Linea Valore + dalla data del 3 luglio 2012 e pagate dall'utente ed allo storno delle eventuali somme insolute a tale servizio relative; proceda al rimborso e/o allo storno della penale per cessazione anticipata (fattura 8W00344607 del 5 aprile 2013 di Euro 100,00)
- Con riferimento alla linea XXXXX2164, proceda al rimborso e/o allo storno delle spese di riattivazione, essendo stata la sospensione illegittimamente disposta,

nonché al rimborso e/o allo storno dei canoni addebitati per il servizio voce e internet senza limiti per il periodo di illegittima sospensione della linea, dal 22 agosto 2013 al 17 ottobre 2013

- Con riferimento alla linea XXXXX1981, proceda al rimborso e/o allo storno di quanto corrisposto per il servizio non richiesto internet 7 mega dal 4 gennaio 2011; proceda al rimborso e/o allo storno del costo disattivazione servizio, essendo la risoluzione del contratto riconducibile ad inadempimento dell'operatore, e degli addebiti linea voce e memotel dei mesi di novembre e dicembre 2013, stante la migrazione del numero ad altro gestore.

Telecom dovrà inoltre provvedere al ritiro, a sua cura e spese, della pratica di recupero crediti.

Non può essere accolta la domanda inerente i canoni di locazione per tele leasing, router 56

5. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

Sono in atti numerosi reclami svolti dall'utente, afferenti diversi disservizi. E precisamente:

- a) Reclamo del 29 dicembre 2010 per l'attivazione non richiesta della linea XXXXX02469, cui hanno fatto seguito il reclamo del 7 giugno 2011, la richiesta di cessazione della linea del 8 ottobre 2012 e del 22 febbraio 2013, da ritenersi reiterativi del primo reclamo;
- b) Reclamo del 27 giugno 2013 di contestazione degli addebiti effettuati sulla linea XXXXX02469;
- c) Reclamo del 13 aprile 2011 per l'attivazione non richiesta della linea internet 7 mega sulla linea XXXXX1981, cui hanno fatto seguito i reclami del 31 maggio 2013 e 4 agosto 2013, da ritenersi reiterativi del primo reclamo;
- d) Reclamo del 4 ottobre 2013 per il malfunzionamento della linea XXXXX1981 e per addebiti di somme contestate, cui ha fatto seguito il reclamo del 10 novembre 2013, da ritenersi reiterativo del primo reclamo;
- e) Reclamo del 29 novembre 2013 di contestazione delle fatture dell'utenza XXXXX2164;
- f) Reclamo del 13 settembre 2013 per la sospensione senza preavviso della linea XXXXX2164;
- g) Reclamo del 18 novembre 2013 di contestazione di addebiti relativi alla linea XXXXX2164, cui ha fatto seguito il reclamo del 29 novembre, da ritenersi reiterativo del primo reclamo.

Non risulta che l'operatore abbia dato riscontro ai reclami, fatta eccezione per il reclamo afferente il servizio Internet 7 mega, cui ha risposto in data 28 agosto 2013, ovvero due anni dopo la prima contestazione dell'utente.

Preliminarmente, si rileva che alcuni reclami (sub d), e) e g)) sono stati presentati in pendenza della procedura conciliativa e pertanto, in relazione a questi, la domanda di indennizzo per la mancata risposta non può essere accolta. Nessun obbligo di risposta era infatti a carico dell'operatore, essendo la funzione economico-sociale della procedura conciliativa proprio quella di creare un'occasione di confronto tra le posizioni dell'utente e dell'operatore, superando quindi gli strumenti contrattualmente previsti tendenti allo stesso scopo.

Lo stesso per il reclamo presentato il 13 settembre 2013 (sub f)), avendo l'utente depositato, nella pendenza del termine previsto per la risposta, l'istanza di conciliazione. Anche in questo caso non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, poiché dopo il reclamo esercitato secondo le modalità contrattuali, nella pendenza del termine previsto dalla Delibera dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP per la risposta, l'utente ha attivato la procedura conciliativa.

Ciò premesso, con riferimento ai soli reclami presentati prima della procedura conciliativa, la domanda di liquidazione di indennizzo viene accolta.

Rileva infatti il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ai sensi degli artt. 2 e 11 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si liquidano pertanto i seguenti indennizzi per la mancata risposta ai reclami:

- Per il reclamo del 29 dicembre 2010 (sub a)), considerati la data del reclamo, il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (11 dicembre 2013), viene riconosciuto all'utente un indennizzo di Euro 300,00;
- Per il reclamo del 27 giugno 2013 (sub b)), considerati la data del reclamo, il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data

dell'udienza di conciliazione (11 dicembre 2013), viene riconosciuto all'utente un indennizzo di Euro 122,00;

- Per il reclamo del 13 aprile 2011 (sub c)), considerati la data del reclamo, il tempo utile alla risposta (45 giorni), e il lasso di tempo intercorso fino alla data dell'udienza di conciliazione (11 dicembre 2013), viene riconosciuto all'utente un indennizzo di Euro 300,00.

Sulle spese di procedura

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta), da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza dello xxx nei confronti della società Telecom Italia xxx
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:
 - a) Euro 4.345,00 (quattromila trecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 8.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - b) Euro 1.226,00 (milleduecentoventisei/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 8.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - c) Euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 4.1 e 12.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - d) Euro 127,50 (centoventisette/50) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 4.1 e 12.2 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - e) Euro 722,00 (settecentoventidue/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 11 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta a procedere alla ricostruzione contabile della posizione dell'utente ed a rimborsare e/o stornare allo stesso le somme non dovute, come precisato in motivazione.

4. La società Telecom Italia xxx dovrà provvedere al ritiro, a sua cura e spese, della pratica di recupero crediti.
5. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
7. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio