

**DELIBERA DL/91/16/CRL/UD del 13 settembre 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**NEW ERA FOR HAIRS xxx / TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/290/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 13 settembre 2016;

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”;

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 New Era For Hairs xxx presentata in data 1.04.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx di seguito per brevità “Telecom” – l’illegittima fatturazione del canone rateale di un tablet Olivetti Olipad che doveva essere compreso nell’offerta ; la mancata lavorazione del ripensamento esercitato nei termini; l’illegittima sospensione nonostante le contestazioni ed i pagamenti parziali intervenuti e 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:

a. Di avere aderito, in data 19.11.2013, per via telefonica ad un contratto con Telecom, che prevedeva un canone tutto incluso che avrebbe portato un risparmio rispetto al profilo tariffario vigente sempre con Telecom e comprensivo di tablet Olivetti in omaggio; convinto della vantaggiosità dell'offerta proposta, prestava consenso mediante registrazione telefonica.

b. Al ricevimento della prima fattura si accorgeva che l'importo pattuito non era diminuito, e mediante contatto con il call center, apprendeva che oggetto del contratto era l'acquisto di un tablet con addebito rateale.

c. Reclamava pertanto per iscritto, diffidando l'operatore all'annullamento del contratto, con fax del 20.2.2014, confermato anche via A/R. Nessun riscontro perveniva dalla società.

d. Da quel momento provvedeva a pagare parzialmente le fatture che gli venivano inviate, previa contestazione delle stesse via call center e reclamando, perché allo scadere di ciascuna fattura il servizio veniva sospeso per qualche giorno; dopo il reclamo veniva riattivato.

e. Da ultimo, con ennesimo reclamo nel mese di agosto 2014, l'operatrice AU 592, informava dell'avvenuta risoluzione del problema mediante annullamento degli addebiti contestati e con ritiro del tablet non desiderato al domicilio. A ciò non veniva dato seguito e le sospensioni si ripetevano.

f. All'ennesima sospensione, il 26.09.2014, veniva inviato un reclamo a mezzo pec da parte del legale incaricato.

g. Nonostante i numerosi reclami nessun riscontro è pervenuto all'istante nei termini, ed in particolare alcun preavviso di sospensione.

h. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 26.03.2015, si concludeva con esito negativo, ritenendo l'istante non soddisfacenti le offerte transattive avanzate dall'operatore.

In conclusione contestava la legittima conclusione del contratto, in quanto l'operatore non aveva assolto ai propri obblighi informativi, impedendo all'utente di conoscere le condizioni economiche applicate, e che comunque era stato esercitato il recesso nei più ampi termini concessi dalla legge nel caso di mancato recapito del contratto.

Il chiarimento sugli addebiti non era mai giunto, peraltro nemmeno in risposta alle numerose contestazioni e, in pendenza delle stesse e dei pagamenti parziali effettuati, l'operatore non avrebbe dovuto sospendere il servizio.

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

- i. Immediata riattivazione delle linee;
- ii. Indennizzi e risarcimento dei danni per tutti i giorni di illegittima sospensione pari ad €1.200,00;
- iii. Storno delle somme non dovute;
- iv. Indennizzi previsti dalla legge, carta servizi e delibere AGCOM;
- v. Risarcimento dei danni patrimoniali subiti;
- vi. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad €400,00;
- vii. Oltre alle spese del procedimento.

## 2. La posizione dell'operatore Telecom

Telecom eccepiva, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza per avere l'istante formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, anche in violazione dell'art. 12 comma 3 Delibera n. 597/11/CONS avendo l'istante nella prima istanza del 3.10.2014 chiesto "l'immediata riattivazione della linea; indennizzi come per legge (sospensione Servizio ecc.)", diversamente da quanto successivamente affermato nell'istanza GU14 in cui si legge "l'indennizzo per sospensione servizi; indennizzo per mancata risposta ai reclami".

Nel merito eccepiva l'infondatezza delle pretese avverse affermando che, come da *vocal order* depositato, l'utente aveva prestato il consenso ad un mero contratto d'acquisto di un tablet con attivazione dell'offerta "Tuttocompreso" al costo mensile di Euro 38,50 (i.e.) fatturato a cadenza bimestrale per la durata di 36 mesi; al termine della telefonata l'utente aveva peraltro ricevuto alla propria casella di posta il riepilogo dell'offerta illustrata telefonicamente, nonché informato, nel corso della telefonata, di poter esercitare il diritto di ripensamento entro 10 giorni dal momento della consegna dell'apparecchiatura.

A partire quindi dal conto n.2/14 (dic.13/gen.14) veniva regolarmente addebitato il rateo bimestrale del prezzo del tablet, pari a Euro 93,94 .

La richiesta di annullamento del contratto ricevuta via fax il 20.2.2014, era tardiva rispetto ai termini consentiti per l'esercizio del diritto di ripensamento, essendo stata la merce consegnata il 17.12.2013 ed essendo decorsi i dieci giorni utili all'esercizio del recesso.

Il 7.5.2014 veniva contestata telefonicamente la fattura n. 3/14 sempre per il presunto, errato addebito della rata mensile del tablet ma lo stesso veniva ritenuto infondato e di ciò si informava l'utente nel corso della telefonata.

La contestazione telefonica del 22.07.2014 veniva riscontrata con nota in data 31.07.2014, nella quale Telecom comunicava di non poter accogliere la richiesta di rimborso poiché la stessa era giunta fuori termine.

Infine, il reclamo a mezzo legale del 26.09.2014, veniva riscontrato con nota del 19.11.2014.

In ordine alle asserite immotivate sospensioni della linea Telecom confermava la loro correttezza e legittimità, attesa la rilevante esposizione debitoria dell'istante e corrispondente al mancato pagamento dei conti : 3/14, 4/14, 5/14, 6/14 e 1/15.

Precisava che le sospensioni erano avvenute nelle seguenti date:

- il 10.4.2014 per morosità su conto 2/14;
- 6-7.6.2014 per morosità su conto 3/14;
- 21-22.7.2014 per morosità su conto 4/14
- 8.8.2014 per mancato saldo su conto 4/14
- 26-29.8.2014 per morosità su conto 5/14
- 17.9.2014 per mancato saldo su conto 5/14

Dopo l'ultima sospensione era stato comunicato preavviso di risoluzione contrattuale.

Nel novembre 2014 l'utente ha migrato la linea ad altro operatore ed è stato emesso il conto di chiusura n.1/15.

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

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

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

E' dunque esclusa ogni richiesta risarcitoria, quale quella avanzata dall'istante di risarcimento dei danni patrimoniali subiti per mancato utilizzo del POS nella propria attività, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Sempre in via preliminare è estranea parimenti alla competenza del Corecom la domanda di risoluzione contrattuale, peraltro di fatti superata, considerato il preavviso reso dal gestore ed il passaggio della linea ad altro gestore.

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

#### **3.1 Sul contratto e sulla richiesta di storno delle somme contestate.**

La contestazione dell'utente sul contratto del 19.11.2013, al quale aveva aderito "a distanza" mediante stipula telefonica, verte sulla mancata trasparenza delle condizioni applicate, che l'utente stesso aveva recepito come migliorative del piano tariffario già in essere e con fornitura aggiuntiva e gratuita di un tablet, per scoprire poi, solo con la prima fattura che il bene era in acquisto rateale ed era una prestazione aggiuntiva al piano telefonico vigente. Si era determinato pertanto un vizio del consenso in fase di stipula, che avrebbe potuto trovare rimedio tempestivo qualora il gestore avesse recapitato il dovuto riepilogo delle condizioni contrattuali al domicilio fornito dall'utente, mettendo l'utente in condizioni di conoscerle e quindi di ripensarci. La nullità del contratto era stata comunque opposta al gestore nei tempi previsti dal codice del Consumo, ma il gestore non l'aveva ritenuta valida.

Il gestore d'altro canto ha depositato il vocal order dal quale evincere il consenso dell'utente ad un contratto di acquisto di un tablet Olivetti con attivazione dell'offerta "Tuttocompreso", al costo mensile di €38.50 per 36 rate, precisando che nella registrazione era stata fornita l'informativa sui termini del ripensamento ( 10 gg dal ricevimento della merce) e che il riepilogo cartaceo del contratto stipulato era stato inviato alla casella di posta fornita dall'utente.

Orbene, attesa la contestazione dell'utente, si tratta di accertare se la dinamica di prospettazione dell'offerta contrattuale, acquisizione del consenso ed assolvimento degli obblighi informativi conseguenti, abbiano integrato i requisiti posti dalla normativa succitata a tutela del contraente debole, in quanto il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (artt.52 e 53 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo in un termine stabilito (art.64).

Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando, da fornire "prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza" (art.52); l'obbligo di inviare conferma per iscritto, o su altro supporto duraturo, di tutte le informazioni rese ai sensi dell'art.52 "prima od al momento dell'esecuzione del contratto" (art.53); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro dieci giorni lavorativi, decorrenti dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi informativi di cui all'art.52 "qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto..."(art.64, co.1 e 65, co.2 ,lett.b).

La violazione del dovere di consegna del documento informativo di cui all'art.53, comporta l'ampliamento del termine concesso al consumatore per l'esercizio del recesso che, per i contratti a distanza, è "di 90 giorni e decorre, per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte del consumatore, per i servizi, dal giorno della conclusione del contratto". (art.65, co.3 ).

Sulla scorta della normativa generale, la Delibera 664/06/CONS ha imposto vincoli ancora più stringenti alla condotta dell'operatore di TLC che adotti la tecnica "a distanza" per la stipula dei contratti di telefonia; assume rilievo, allora, il combinato disposto dei commi 5 e 6 dell'art. 2 (Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica) che stabilisce, in linea generale, che la volontà inequivoca dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo, ovvero altro documento contrattuale anche elettronico, con la specifica che nel caso venga utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi sul contratto stipulando ed il consenso informato dell'utente, " possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, "sempre che l'operatore abbia adempiuto anche agli oneri di cui al comma seguente" ; ciò deve avvenire, ai sensi del successivo comma 6, mediante l'invio di un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni di cui all'art.53, comma 1 del Codice del Consumo (condizioni e modalità di esercizio del diritto di recesso, recapiti del gestore per i reclami, servizi di assistenza e garanzie), nonché delle informazioni di cui all'art.52, quelle cioè relative al contratto concluso (caratteristiche essenziali del servizio, prezzo, esistenza del diritto di recesso, durata e validità dell'offerta e del prezzo ecc.).

In alternativa al modulo di conferma, l'operatore può redigere un vero e proprio contratto in base alle informazioni risultanti dal vocal order, ed inviarlo all'utente per la sottoscrizione, "al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto" (comma 7).

Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per telefono, mediante presa visione di un documento scritto, al fine di verificare la rispondenza delle condizioni all'offerta prospettata e di poterci ripensare.

Tale sarebbe stata, si presume, la volontà dell'utente qualora avesse compreso le effettive condizioni contrattuali applicate, anziché incorrere in costi non previsti né verificabili, facendo affidamento sulla mera prospettazione telefonica.

Inoltre, in forza di quanto stabilito dall'art.6, comma 2 della delibera 664/06/CONS: "nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto solo dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui all'art.2, commi 5, 6 e 7 (...)". Si osservi come l'impianto complessivo derivante dalle norme del Codice del Consumo e della Del.664/06/CONS distingua il piano puramente contrattuale, dove le conseguenze derivanti dal mancato assolvimento degli obblighi informativi da parte del gestore si ripercuotono all'interno del rapporto stesso con l'ampliamento dei termini per l'esercizio del recesso da 10 a 90 giorni; di conseguenza, l'operatore che attivi il servizio prima (o in assenza) di conferma del contratto per iscritto -specie nei casi in cui l'attivazione debba avvenire entro termini cogenti stabiliti da altre disposizioni legislative- deve garantire all'utente la facoltà di recedere in un termine più ampio ma con analoghi effetti ex tunc previsti dall'originario diritto di ripensamento.

Quando invece si transita dal piano contrattuale a quello contenzioso, mediante attivazione del procedimento ex Delibera 173/07/CONS, con il quale l'utente contesta la valida conclusione di un contratto, come appunto nel caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale.

Il vocal order perciò, nel procedimento di definizione, non è sufficiente a provare che l'utente sia stato messo nelle condizioni di conoscere compiutamente le condizioni contrattuali, né Telecom ha provato, come pure dichiarato, di aver inviato la documentazione contrattuale all'indirizzo di posta dell'utente, né l'ha depositata in atti.

La prova pertanto sulla valida conclusione del contratto non può dirsi raggiunta.

Preme solo precisare che il contenuto del vocal order risulta comprensibile in minima parte e che la denominazione dell'offerta "Tuttocompreso" si presta a fraintendimenti sulla prestazione oggetto del contratto, limitata, parrebbe, all'acquisto di un apparato, anziché ad una rimodulazione tariffaria dell'esistente.

Anche le reciproche contestazioni tra le parti sulla tempestività del ripensamento esercitato ( sulla fornitura di servizi nell'ottica dell'utente, sulla fornitura di un bene secondo l'operatore) è superata ed assorbita dalla declaratoria di nullità del contratto stesso.

Deve pertanto dichiararsi non validamente concluso il contratto, tra l'utente e Telecom mediante vocal order del 19.11.2013, con gli effetti previsti dall'art.3, comma 2 della Delibera n.664/06/cons, quanto alla regolarizzazione dei rapporti tra le parti.

Pertanto l'operatore è tenuto a stornare le somme richieste a titolo di "Rata addebito Tablet Tuttocompreso\*" a partire dal conto n.2/14, con facoltà di ritiro dell'apparato presso il domicilio dell'utente.

### **3.2 Sulla sospensione del servizio.**

L'istante lamenta che nonostante le contestazioni di ciascuna fattura ed il pagamento in riduzione delle stesse, l'operatore procedeva per qualche giorno alla sospensione della linea, in concomitanza della scadenza per il loro pagamento.

L'operatore sostiene che l'inadempienza è dell'istante, vista la grave esposizione debitoria che aveva determinato per ben 6 volte la sospensione della fornitura; le sospensioni sono state corrette e legittime trattandosi di azioni gestionali regolarmente previste dall'art. 5 delle Condizioni Generali di Contratto, che prevede la possibilità di sospendere il servizio nell'ipotesi di morosità, cui l'operatore si è limitato a dare applicazione.

Rileva in proposito quanto previsto dall'art.5 dell'allegato alla delibera n. 173/07/CONS in tema di sospensione amministrativa per morosità e di ricorrenza dei relativi presupposti.

Risultano dedotte, e non smentite dall'operatore, numerose contestazioni sugli addebiti delle fatture, cui Telecom asserisce di aver sempre fornito spiegazioni, sostanzialmente non accogliendo le censure mosse.

Risulta altresì in narrativa e dai reclami, che tali contestazioni abbiano riguardato l'aggravio di costi inerenti l'acquisto dell'apparato che l'utente riteneva fosse a titolo gratuito; l'utente perciò, oltre alla contestazione, avrebbe dovuto pagare le fatture limitandosi alle somme non contestate; circostanza che dichiara ma non prova in alcun modo. Risultano di tenore contrario, invece, le risultanze contabili del gestore, che attestano il mancato pagamento integrale dei conti almeno dal 3.6.2014 in poi ( il conto del 7.4.2014 è pagato in riduzione).

La deduzione dei giorni di sospensione da parte dell'utente inoltre è insufficiente, limitandosi a circostanziare vagamente la sospensione alla scadenza di ciascuna fattura e la riattivazione ad esito di ciascun reclamo. Ai fini della determinazione dei giorni interessati dalla sospensione amministrativa del servizio, ci si dovrà pertanto necessariamente riferire alla deduzione del gestore che è precisa e circostanziata.

Nonostante l'ingiustificata esposizione debitoria dell'utente, la disposta sospensione della linea si palesa illegittima unicamente sotto il profilo del mancato preavviso, requisito pure richiesto dal disposto dell'art.5.

Telecom ha infatti depositato unicamente il preavviso di risoluzione contrattuale a sospensioni già intervenute.

Spetta pertanto all'utente, ai sensi dell'art.4. 1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi su linea business per le sospensioni comprese tra quella del 10.4.2014 e quella del 26-29.8.2014 ( tot= 10 giorni) e dal 17.9.2014 al 8.11.2014 ( data di risoluzione contrattuale intervenuta presuntivamente dieci giorni dopo il preavviso del 29.10.2014 ) ( tot = 52 giorni), per un totale di Euro 930,00.

### **3.3 Sui reclami**

L'utente ha richiesto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20.02.2014 al quale, diffidando ad annullare il contratto, attendeva un riscontro; anche i successivi reclami al call center non hanno avuto risposta scritta, che era dovuta avendo specificato il gestore medesimo che si trattava di mancato accoglimento delle contestazioni dell'utente.

Le due note scritte prodotte da Telecom, peraltro prive di motivate spiegazioni, sono state contestate dall'utente che sostiene di non averle mai ricevute.

La richiesta è pertanto fondata, rilevando in proposito 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.

Ciò premesso risulta applicabile l'art.11 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS e, per gli effetti, si riconosce l'indennizzo per Euro 300,00, per la mancata risposta al reclamo del 20.02.2014 (detratto il tempo utile alla risposta) e fino alla data dell'udienza di conciliazione del 26.03.2015.

#### **4 Sulla richiesta di rimborso spese per la procedura.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed 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, considerato il comportamento complessivo delle parti e le offerte transattive del gestore, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente la domanda avanzata da New Era For Hairs 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 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 930,00 ( novecento trenta/00) a titolo di indennizzo ex art.4.1 e 12.2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
  - ii. euro 300,00 (Trecento/00) a titolo di indennizzo ex art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

3. La società Telecom Italia xxx è tenuta, altresì, a stornare gli importi addebitati come “Rata addebito Tablet Tuttocompreso\* ” a partire dal conto 2/14 del 6.2.2014, in poi.
4. 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.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 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.
7. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 13 settembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto