



Landesbeirat für Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinciale per les comunicaziuns

**BESCHLUSS NR. 8 PROTOKOLL
NR. LBK_0004091 VOM 30.11.2015
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 8, PROTOCOLLO
N. LBK_0004091 DEL 30/11/015
DEL COMITATO PROVINCIALE PER
LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/Wind spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY/Wind spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 30/11/2015 alle ore 14.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 30.11.2015 um 14.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il presidente: dott. Roland Turk

Die Mitglieder:

I componenti:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

Il presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr. 249, „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere in Art. 1 Absatz 6 Buchstabe a) Nr. 14;

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;

nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481, „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Ein-

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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für Kommunikationswesen
39100 Bozen | Cavourstraße 23/c
Comitato provinciale per le comunicazioni
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 287 188 | Fax 0471 405 172
info@kommunikationsbeirat-bz.org
info@comprovcomunicazioni-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



richtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

nach Einsicht in Art. 84 des Gesetzesvertretenden Dekrets vom 1. August 2003, Nr. 259, „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

nach Einsicht in das Gesetz vom 18. Juni 2009, Nr. 69, „Bestimmungen für die wirtschaftliche Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit und zur Zivilprozessordnung“;

nach Einsicht in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6, „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“;

nach Einsicht in den Beschluss Nr. 173/07/CONS i.d.g.F. „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern“ (nachfolgend Verordnung genannt);

nach Einsicht in die Rahmenvereinbarung vom 4. Dezember 2008 zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, der Konferenz der Regionen und Autonomen Provinzen und der Konferenz der Präsidenten der gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und Autonomen Provinzen;

nach Einsicht in die Vereinbarung über die Ausübung der übertragenen Befugnisse im Kommunikationswesen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

nach Einsicht in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, RA Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Die Kasseroler GmbH strengte gegen Wind spa ein Schlichtungsverfahren vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen an, wobei beanstandet wurde, dass vom Anbieter monatlich mehr in Rechnung gestellt wurde, als im Vertrag vorgesehen war - z. B. wurden Beträge für „ricariche“ (Aufladungen) und „canone internet plus“ (Gebühr Internet plus) angelastet.

servizi di pubblica utilità“;

visto l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

vista la legge 18 giugno 2009, n. 69, “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;

vista la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6, “Norme sulle comunicazioni e provvidenze in materia di radio diffusione”;

vista la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (d'ora in avanti Regolamento);

visto l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Bolzano ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

vista la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni dott. Roland Turk;

svolgimento del procedimento

La XXX YYZ avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Wind spa lamentando fatturazioni mensili da parte dell'operatore in misura maggiore rispetto a quanto previsto da contratto (ad es: importi fatturati per “ricariche” e per “canone internet plus”).



Die am 5.5.2015 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 13.5.2015, GZ LBK_0001370, beantragte die Kasseroler GmbH die Einleitung dieses Verfahrens gegen Wind spa und forderte dabei die Annullierung der Rechnungen beziehungsweise die Reduzierung der beanstandeten Beträge.

Mit Schreiben vom 13.5.2015, GZ LBK_0001371/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 15.6.2015, GZ LBK_0001711/MM, auf den 17.7.2015 um 15:00 Uhr festgesetzt und anschließend mit dem Schreiben GZ LBK_0002177/MM auf den 16.9.2015 um 14:00 Uhr verschoben.

Mit der E-Mail vom 10.6.2015 reichte der Anbieter einen Schriftsatz ein, aus dem hervorgeht, dass die Aktivierung der beiden Festnetzlinien, die im Vertrag vom 23.10.2014 beantragt wurden, zwei Mal wegen eines Fehlers ("identificativo centrale errato") und ein weiteres Mal wegen eines technischen Ausfalls ("ko tecnico") fehlgeschlagen war.

Erst am 13.1.2015, nachdem die Benachrichtigung über den Status der Aktivierung der beiden Festnetzleitungen seitens der Agentur eingelangt war, stellte sich heraus, dass die Aktivierung selbst aufgrund der fehlenden Erreichbarkeit des Kunden ("a causa dell'irreperibilità del cliente") nicht erfolgen konnte.

Mit Bezug auf die Mobilfunkanschlüsse, die am 27.10.2014 aktiviert worden waren und zu denen am 30.10.2014 die entsprechenden Mobilfunkgeräte ausgehändigt worden waren, forderte der Kunde am 13.5.2015 die Aufhebung der automatischen Aufladungen an.

Abschließend hob er die korrekte Aktivierung der Mobilfunkdienste gemäß den unterzeichneten Vertragsbedingungen und Angeboten hervor.

An der Verhandlung vom 16.9.2015 nahmen Frau Adelheid Stifter als Vertreterin des Kunden und über Videokonferenz in Vertretung des Anbieters Frau Dr. Rita Maccarrone teil.

Entscheidungsgründe

Aus den vorgelegten Unterlagen und den Erklärun-

La procedura di conciliazione, esperita in data 5/5/2015, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK_0001370 dd. 13/5/2015 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Wind spa, avanzando richieste di annullamento delle fatture, rispettivamente la riduzione nella quota parte delle somme contestate.

Con lettera prot. LBK_0001371/MM dd. 13/5/2015 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera LBK_0001711/MM dd. 15/6/2015 la data dell'udienza per il giorno 17/7/2015 ore 15.00, rinviata successivamente con LBK_0002177/MM al giorno 16/9/2015 ore 14.00.

Con mail dd. 10/6/2015 l'operatore depositava memoria in cui evidenziava come l'attivazione delle due linee fisse, richieste con contratto d.d. 23/10/2014 non fosse andata a buon fine per due volte per "identificativo centrale errato" ed in un ulteriore caso per "ko tecnico".

Solo in data 13/1/2015, a seguito della segnalazione pervenuta dall'agenzia circa lo stato dell'attivazione delle due linee fisse, emergeva che l'attivazione stessa non era andata a buon fine "a causa dell'irreperibilità del cliente".

Per le utenze mobili, attivate il 27/10/2014, con terminali consegnati il 30/10/2014, l'utente chiedeva in data 13/5/2015 la disattivazione del servizio di ricarica automatica.

Concludeva rilevando la corretta attivazione dei servizi mobili in base alle condizioni contrattuali e le offerte sottoscritte.

All'udienza del 16/9/2015 l'utente compariva in persona della delegata sig.a Adelheid Stifter mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza la dott.ssa Rita Maccarrone.

Motivi della decisione

In base alla documentazione disponibile in atti e alle



gen der Parteien geht hervor, dass die Beanstandungen die Verrechnung von Beträgen betreffen, die sich teils auf den Vertrag über die Festnetzlinie, teils auf die Mobilfunkanschlüsse beziehen.

Im Besonderen beanstandet der Kunde folgende Punkte, auch was die Höhe der Beträge betrifft:

- Gebühr „Internet plus“ (€ 40 zuzügl. MwSt.);
- Posten „Telefonini“ (Mobilfunkgeräte) - Rate für „Internet pack“, € 7,32 und Rate für Mobiltelefon Samsung S5;
- regelmäßige automatische Aufladung

Als Grundlage soll hier folgende in den beanstandeten Rechnungen angeführte Aufstellung der aktivierten Dienste dienen:

- 3 SIM-Karten mit dem Dienst „all inclusive aziende“;
- 1 Daten-SIM-Karte mit dem Angebot „Internet plus“;
- 1 Daten-SIM-Karte ohne Angebot;
- 1 Mobiltelefon Samsung S5 mit „internet pack“.

Was die Berechnung des ersten beanstandeten Postens – „canone internet plus“ (Gebühr Internet plus) – betrifft, so geht aus den vom Anbieter beigelegten Vertragsunterlagen hervor, dass das mobile Gerät Wi-Fi Huawei (auf das sich die genannte Gebühr bezieht) Gegenstand des Vertrags über die Mobilfunkdienste ist, in dessen Rahmen der Kunde um Formblätter für den Erhalt dreier SIM-Karten mit zwei dazugehörigen Mobiltelefonen ersuchte, die er unterzeichnete und mit Stempel und handschriftlich angeführtem Datum versehen sind.

Im Unterschied dazu ist im Formblatt zur Daten-SIM-Karte, die dem Huawei-Endgerät zugeordnet ist, keine Unterschrift des Kunden ersichtlich, die auf eine ausdrückliche Zustimmung des Kunden zur Lieferung dieses Produkts schließen ließe.

Außerdem stimmen die beanstandeten Rechnungsbeträge nicht mit dem Inhalt des genannten Formblatts überein: In den Rechnungen wendet der Anbieter einen Nachlass über 25 % auf die Gebühr für „Internet plus“ an, während auf dem Formblatt keine der möglichen Vergünstigungen (25 %, 50 %, 75 % usw.) angekreuzt wurde.

Angesichts dieser Unterlagen kann es nicht als nachgewiesen gelten, dass der Kunde diesem Dienst

dichiarazioni rese dalle parti, è emerso come le contestazioni attengano alla fatturazione di importi inerenti sia al contratto della linea fissa sia delle utenze mobili.

Nello specifico, l'utente disconosce, anche nell'ammontare:

- il canone internet plus (per € 40 oltre iva);
- la voce „Telefonini“ – rata Internet pack € 7,32 e rate telefono Samsung S5;
- la ricarica automatica a tempo.

Occorre a questo punto prendere lo mosse dal riepilogo presente nelle fatture contestate, il quale riporta come servizi attivati:

- 3 sim con servizio „all inclusive aziende“;
- 1 sim dati con promozione „internet plus“;
- 1 sim datisenza promozioni;
- 1 telefono Samsung S5 con internet pack.

Per quanto attiene all'addebito della prima voce contestata – canone internet plus –, dalla documentazione contrattuale allegata dall'operatore risulta come l'apparato mobile Wi-Fi Huawei (cui si riferisce il predetto canone) faccia parte del contratto relativo al servizio mobile nell'ambito del quale l'utente ha richiesto e sottoscritto, con timbro e apposizione a mano della data, moduli per la fornitura di tre schede SIM, con associati due telefoni.

Diversamente, il modulo relativo alla SIM dati associata al terminale Huawei non reca alcuna sottoscrizione da parte del cliente che possa far ritenere che l'utente abbia accettato espressamente la fornitura di tale prodotto.

Non vi è inoltre corrispondenza con quanto fatturato nelle bollette in contestazione ed il contenuto di detto modulo: in fattura l'operatore applica sul canone internet plus uno sconto del 25% mentre esaminando il modulo non risulta essere stata sbarrata l'opzione dello sconto sul canone – presente al 25%; al 50%, del 75% ecc.

A fronte di tali riscontri documentale non può ritenersi comprovata da parte dell'utente l'adesione a tale



zustimmte; die Anlastung der entsprechenden Gebühren für „Internet plus“ in den beanstandeten Rechnungen erscheint daher nicht gerechtfertigt.

Was den zweiten Posten, die Rate für das Mobiltelefon Samsung S5, betrifft, geht aus den Vertragsunterlagen, die vom Anbieter hinterlegt (und vom Kunden unterzeichnet) wurden, hervor, dass dem Kunden das genannte Mobiltelefon geliefert wurde, wobei für dessen Kauf monatliche Raten in Rechnung gestellt werden.

Es erscheint daher nicht nachvollziehbar, weshalb dieser Posten nicht gerechtfertigt sein sollte.

Dies gilt hingegen nicht für die für „Internet pack“ angelastete Gebühr, da es sich dabei um ein Gerät handelt, das der Anbieter für jenen Festnetzvertrag zur Verfügung stellte, der laut Anbieter aufgrund technischer Probleme bei der Freischaltung der Linie nicht aktiviert wurde, wozu übrigens im Verteidigungsschriftsatz kein Nachweis vorhanden ist.

In Ermangelung näherer Ausführungen zum Sachverhalt können die Angaben des Anbieters als eine *Petitio principii* betrachtet werden.

Auch was die Behauptung betrifft, dass die Aktivierung wegen der fehlenden Erreichbarkeit des Kunden unmöglich sei, liegen keine Belege vor, obwohl die Beweislast beim Anbieter liegt.

Überdies geht aus dem (vom Anbieter selbst vorgelegten) Vertrag in Papierform hervor, dass der Kunde sowohl eine Telefonnummer als auch eine E-Mail-Adresse als Kontaktdaten angegeben hatte. Bei einem Vergleich zwischen dem vom Kunden unterzeichneten und dem elektronischen Exemplar (das nicht vom Kunden unterzeichnet wurde und offenbar vom Verkäufer oder jedenfalls vom Anbieter ausgefüllt wurde, indem die Daten des Vertrags in Papierform digital eingefügt wurden) zeigt sich deutlich, dass dem Anbieter dabei ein Fehler unterlaufen ist: Anstatt der korrekten E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme mit dem Kunden, nämlich „klemens.santifaller@rolmail.net“, wurde folgende fehlerhafte Adresse angeführt: „kledens.santifaller@rolmail.net“

Wenn dieser Fehler die fehlgeschlagene Kontaktaufnahme mit dem Kunden bedingte, kann natürlich nicht der Kunde dafür verantwortlich gemacht werden, sondern jene Person, die dieses Versehen verschuldet hat.

servizio e, di conseguenza, non appare giustificato l'addebito del relativo canone internet plus nelle bollette in contestazione.

Per quanto riguarda la seconda voce “rata telefono Samsung S5”, dalla documentazione contrattuale dimessa dall'operatore (e debitamente sottoscritta dall'utente) risulta come all'utente sia stato fornito il predetto telefono, con acquisto rateale spalmato mensilmente in fattura.

Non si rinviene pertanto valido motivo per ritenere non dovuta tale voce.

Non altrettanto dovuta appare la rata addebitata per “internet pack”, trattandosi di apparato fornito dall'operatore con il contratto di rete fissa, non attivato, secondo l'operatore, a causa di problematiche tecniche nell'attivazione della linea di cui peraltro non viene fornito riscontro documentale nella memoria difensiva.

In difetto di una qualche allegazione, l'affermazione dell'operatore resta una mera petizione di principio.

Anche per quanto riguarda l'asserita impossibilità di procedere all'attivazione per irreperibilità del cliente nulla viene dimostrato, nonostante l'onere probatorio gravante in capo all'operatore.

Peraltro nel contratto cartaceo (prodotto dall'operatore stesso) risulta come l'utente avesse fornito un recapito sia telefonico che mail ove essere contattato; da un confronto fra la copia firmata dall'utente e quella elettronica (non sottoscritta dal cliente e compilata evidentemente dal venditore o comunque dall'operatore inserendo a terminale i dati del contratto cartaceo) risulta palese l'errore in cui è incorso quest'ultimo laddove l'indirizzo e-mail di contatto dell'utente klemens.santifaller@rolmail.net è stato inserito come kledens.santifaller@rolmail.net

Se da tale errore è dipeso il mancato contatto dell'utente non può essere certamente ritenuto responsabile l'utente stesso bensì chi ha dato corso al disguido.



Gemäß dem *Neminem-laedere-Gebot* hätte Wind spa das Problem rechtzeitig feststellen und den Kunden darüber benachrichtigen müssen oder sich jedenfalls darum kümmern müssen (und dies umso mehr, wenn nur der Anbieter den über mehrere Monate hinweg fehlenden Telefonverkehr festgestellt hätte).

Die Anlastung einer Gebühr für einen Dienst, der unbestrittenermaßen nicht vom Kunden in Anspruch genommen wurde, da die Linie aus Gründen, die nicht auf den Kunden zurückzuführen sind, nicht aktiviert wurde, erscheint nicht gerechtfertigt.

Schließlich bleibt noch die Frage der für Aufladungen („ricariche“) im Rahmen der Option „ricarica automatica a tempo“ (regelmäßige automatische Aufladung) angelasteten Beträge zu klären.

Aus einer Überprüfung der vom Kunden unterzeichneten Verträge geht hervor, dass der Kunde für die Mobiltelefonanschlüsse das Angebot „all inclusive aziende ricaricabile big“ für zwei SIM-Karten und „All inclusive azienda ricaricabile unlimited“ für eine SIM-Karte unterzeichnet hat. Die entsprechenden Fixkosten liegen bei 17,00 € bzw. 29,00 € ohne staatliche Genehmigungsg Gebühr, wobei ersteres Angebot 550 Gesprächsminuten, 550 sms und 2 Giga an Datenvolumen für die Internetnutzung und letzteres Gesprächsminuten, sms und Datenvolumen in unbegrenztem Umfang einschließt.

Diese Tarife wurden dem Kunden ordnungsgemäß angelastet.

Aus diesem Grund ist nicht nachvollziehbar, weshalb neben der vertraglich festgelegten und in Rechnung gestellten Gebühr auch noch zusätzliche Beträge für die regelmäßigen Aufladungen („ricariche“) angelastet wurden, durch die sich die Fixkosten für den Dienst verdoppeln würden.

Auch die Abbuchung dieser Beträge muss daher storniert werden.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält den Antrag der Kasseroler GmbH gegenüber Wind spa für zulässig,

Inoltre nel rispetto del principio del *neminem laedere* Wind spa avrebbe dovuto accorgersi e segnalare per tempo all'utente dell'anomalia riscontrata o comunque attivarsi (ed un tanto risulta viepiù evidente ove solo il gestore avesse confrontato l'assenza di traffico telefonico per vari mesi).

La fatturazione di un canone per un servizio pacificamente non fruito dall'utente a fronte della mancata attivazione della linea per cause ad esso non imputabili non risulta giustificata.

Da ultimo va affrontata la questione dell'addebito per „ricariche“ per l'opzione ricarica automatica a tempo.

Dall'analisi dei contratti sottoscritti dall'utente si può verificare come per le linee mobili l'utente avesse sottoscritto l'abbonamento „all inclusive aziende ricaricabile big“ per due sim ed „all inclusive azienda ricaricabile unlimited“ per una sim, i quali prevedono rispettivamente un canone fisso di € 17,00 ed € 29,00, senza TCG, a fronte di un traffico voce e dati per la prima opzione, di 550 minuti, 550 sms e 2 Giga di internet, per la seconda illimitato.

Tali canoni sono stati debitamente fatturati all'utente.

Appare pertanto poco comprensibile l'addebito, oltre al canone contrattualmente previsto e fatturato, di „ricariche“ a tempo, le quali costituirebbero una duplicazione dei costi fissi dovuti per il servizio.

Anche tale voce dovrà pertanto essere stornata.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Wind spa;



hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters und bevollmächtigten Beamten Rag. Mukesh Macchia angehört und

BESCHLIESST

der Beschwerde der Kasseroler GmbH gegen Wind spa teilweise stattzugeben. Dementsprechend ist Wind spa aus den eingangs erwähnten Gründen dazu angehalten, die Rechnungsbeträge, die der Kasseroler GmbH unter den Posten „Abbonamenti e costi di attivazione: canone internet plus“ (Verträge und Aktivierungskosten: Gebühr Internet plus), „Telefoni: internet pack“ (Telefongeräte: Internet pack) und „Ricariche: ricarica automatica a tempo“ (Aufladungen: regelmäßige automatische Aufladung) angelastet wurden, zurückzuzahlen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Art. 11 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS ist die Beilegung der Streitsache Aufgabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Absatz 11 des GvD vom 1. August 2003, Nr. 259.

Der genannte Anbieter ist dazu angehalten, dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

Gemäß Art. 1 Abs. 26 des Gesetzes vom 31. Juli 1997, Nr. 249, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 135 Absatz 1 Buchstabe b) der Verwaltungsgerichtsordnung, genehmigt mit GvD vom 2. Juli 2010, Nr. 104, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 der Verwaltungsgerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen diesen Bescheid nach 60 Tagen ab Zustellung.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitge-

udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Wind spa e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda, per le causali di cui in motivazione, a stornare parzialmente le fatture emesse a carico di XXX YYY nelle voci "Abbonamenti e costi di attivazione: canone internet plus", "Telefoni: internet pack" e "Ricariche: ricarica automatica a tempo", e con emissione di nota di accredito per gli importi addebitati e già corrisposti dall'utente e restituzione di tali importi.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, al mente dell'art. 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1 comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, tra-



teilt, der Behörde für die entsprechenden Bearbeitungen übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.

smessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

VR/ed/ci

Der Präsident:
Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -