



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

BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN

Beilegung der Streitsache XXX YYY / Wind Tre (Very Mobile)

Am 23.11.2020 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Zozin Burkard, Mair Siegrid,
Macchia Mukesh, Thaler Fabian

Der Präsident: Turk Roland
Die Mitglieder: Turk Roland, Tomasi Roberto,
Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard,
Zozin Burkard

Nachdem der Präsident die Beschlussfähigkeit festgestellt hat, erklärt er die Sitzung für eröffnet.

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

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 481 vom 14. November 1995 „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

NACH EINSICHTNAHME in GvD Nr. 259 vom 1. August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Definizione della controversia XXX YYY / Wind Tre (Very Mobile)

Il giorno 23.11.2020 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

in presenza di:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Zozin Burkard, Mair Siegrid,
Macchia Mukesh, Thaler Fabian

Il Presidente: Turk Roland
I componenti: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard

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

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 l’art. 84 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche“;



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

Landesbeirat für das Kommunikationswesen
39100 Bozen | Dantestraße 9
Comitato provinciale per le comunicazioni
39100 Bolzano | Via Dante, 9

Tel. 0471 946040 | Fax 0471 946049
info@lbc-bz.org
info@cpc-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



NACH EINSICHTNAHME in Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftlichen Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit sowie zum Zivilprozessrecht“;

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

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verordnung“) in der durch Beschluss Nr. 203/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011 „Bestimmungen über die Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, im Folgenden „Bestimmungen über Entschädigungen“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018, „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“, in der zuletzt mit Beschluss Nr. 296/18/CONS geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 347/18/CONS vom 18. Juli 2018, „Änderung der Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“ aus Anlage A des Beschlusses 386/17/CONS und, insbesondere, Artikel 2, Absatz 2;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der zentralen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen AGCOM, der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzesgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, das am 28.11.2017 in Übereinstimmung mit dem von der Aufsichtsbehörde mit Beschluss Nr. 395/17/CONS angenommenen Beschluss unterzeichnet wurde;

NACH EINSICHTNAHME in die Vereinbarung für die Ausübung der im Kommunikationswesen übertragenen Funktionen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

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”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori” di seguito “Regolamento sugli indennizzi”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28.11.2017 conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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;



abgeschlossen wurde;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler, gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch den Vorsitzenden des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Dr. Roland Turk;

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Der Antragsteller XXX YYY stellte am 30.03.2020 einen Schlichtungsantrag und beklagte die Stilllegung der Telefonlinien 0471/1813504 und 3428038560 seitens des Anbieters WindTre AG, als Folge der Nichtbezahlung von Rechnungen für eine andere Telefonlinie, welche zwar auf die Gesellschaft registriert, jedoch derselben nicht bekannt sei. Er behauptete, immer sämtliche Rechnungen bezahlt zu haben. Weiters machte er darauf aufmerksam, seit mehr als sechs Jahren Inhaber der genannten Festnetznummer zu sein. Abschließend beantragte er die Wiederinbetriebnahme der Nummern 0471/1813504 e 3428038560, Entschädigung für die Aussetzung des Dienstes und Verlust der Telefonnummer.

Da der Schlichtungsversuch am 12.05.2020 ohne Einigung endete, stellte der Nutzer am selben Tag den Antrag auf Beilegung der Streitsache. Er beantragte 1) die Zusendung des Vertrages für die unbekanntes Telefonnummer, welche die Aussetzung der Nummer 0471/1813504 verursacht hatte; 2) Schadenersatz für den Verlust der Telefonnummer 0471/1813504, aktiv seit sechs Jahren; 3) Ersatz des moralischen Schadens, des Schadens aus Stress in der Familie, sowie aus der Gefahr, den Geschäftsbetrieb einstellen zu müssen; im Ausmaß von insgesamt Euro 10.000,00.

Er hinterlegte keine Dokumente, weder im UG Verfahren noch im GU14 Verfahren.

Die Position des Antraggegners

Der Anbieter hinterlegte den Schriftsatz vom 26.06.2020, in welchem er vorab die Unzulässigkeit des vom Antragsteller formulierten Begehrens einwandte, da es sich dabei um eine Schadenersatzforderung handle, welche die

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato Dott. Fabian Thaler 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 posizione dell'istante

L'istante XXX YYY in data 30.03.2020 presentava istanza di conciliazione e lamentava la disattivazione delle utenze telefoniche 0471/1813504 e 3428038560 da parte dell'operatore WindTre S.p.A., come conseguenza al mancato pagamento di fatture relative ad un'altra utenza fissa, intestata alla società, ma ignorata dalla stessa. Affermava di aver sempre pagato le fatture. Faceva, inoltre, presente di essere titolare del predetto numero fisso da oltre sei anni. Infine, chiedeva la riattivazione dei numeri 0471/1813504 e 3428038560, indennizzo per la sospensione del servizio e per perdita della numerazione.

Essendosi concluso con mancato accordo in data 12.05.2020 il tentativo di conciliazione, l'utente in pari data presentava istanza di definizione della controversia. Chiedeva 1) l'invio del contratto relativo al numero ignorato che ha causato la sospensione del numero 0471/1813504; 2) risarcimento del danno dalla perdita del numero 0471/1813504, attivo da sei anni; 3) risarcimento dei danni morali, da stress familiare e dal pericolo di dover chiudere l'attività aziendale; complessivamente l'importo di Euro 10.000,00.

Non allegava alcun documento, né nel procedimento UG, né nel seguente procedimento GU14.

La posizione del resistente

L'operatore depositava memoria dd 26.06.2020 in cui preliminarmente eccepiva l'inammissibilità della domanda formulata dall'istante, che - in quanto risarcitoria - esulerebbe dalle competenze del Corecom, come previsto dall'art. 20 Regolamento,



Zuständigkeiten des Corecoms überschreite, wie vom Art. 20 Verfahrensordnung, dem Beschluss 19/14/CIR und den „Richtlinien“ vorgesehen. Er rekonstruierte die Vertragsereignisse bezüglich der Position des Antragstellers und hob Folgendes hervor: 1) am 22.06.2018 unterzeichnete der Antragsteller den Vertrag Nr. 1427074084900 für die Telefonnummer 0471/1818698, mit der Mahnung vom 19.07.2019 rügte Wind die Nichtbezahlung der Rechnung Nr. 2019T000420950 mit Fälligkeit am 20.06.2019, am 24.09.2019 setzte der Anbieter die Telefonlinie wegen Zahlungsverzuges betreffend die obgenannte Rechnung und die Rechnung Nr. 2019T000627532 mit Fälligkeit am 20.08.2019 aus, am 03.10.2019 kündigte er die Vertragsauflösung wegen Zahlungsverzuges an; 2) am 03.12.2019 unterzeichnete der Antragsteller den Vertrag Nr. 1482040787124 für die Mobilfunknummer 3428038560 (in Übernahme) und mit Ratenkauf eines Gerätes; 3) am 18.12.2019 unterzeichnete der Antragsteller den Vertrag Nr. 1483862288928 für die Telefonnummer 04711813504 in Übernahme. In Anbetracht der ausstehenden Zahlung der Rechnungen Nr. 2019T000420950, Nr. 2019T000627532 und Nr. 2019T000826400, beendete Wind am 20.03.2020 die Telefonlinien 3428038560, 04711818698 e 04711813504, welche alle in dasselbe Abrechnungszentrum hineinfallen.

Nachdem der Antragsteller am 27.03.2020 um Zusendung einer Kopie des Vertrages Nr. 1427074084900, betreffend die Telefonlinie 04711818698, ersucht hatte, schickte Wind die geforderten Unterlagen zu.

Nach Einreichung eines Antrages auf Erlass einer GU5 Maßnahme, stellte Wind die Mobilfunklinie wieder her und erklärte, dass die Festnetzlinie 04711813504 aufgrund endgültiger Beendigung wegen Zahlungsverzuges nicht wieder in Betrieb genommen werden könnte.

Wind berief sich auf den Art. 5.5. AGB betreffend die Berechtigung des Anbieters, den Dienst bei Zahlungsverzug nach Vorankündigung von mindestens 24 Stunden auszusetzen und den Vertrag bei andauerndem Zahlungsverzug nach 15-tägiger Vorankündigung aufzulösen.

Der Anbieter führte aus, dass der Nutzer, in Ermangelung jedweder Rechtfertigung für die Nichtbezahlung der Rechnungen, sowohl aufgrund der vertraglichen Verpflichtungen als auch im Lichte des Grundsatzes von Treu und Glauben, seine Schulden hätte begleichen müssen. Die Nichtzahlung der Rechnungen und das Fortbestehen des Zahlungsverzuges hätten zuerst zur Aussetzung des Dienstes und in der Folge des

dalla delibera nr. 19/14/CIR e dalle “Linee Guida”. Ricostruendo la vicenda contrattuale relativa alla posizione dell'istante, rilevava quanto segue: 1) in data 22.06.2018 l'istante stipulava il contratto nr. 1427074084900 per la numerazione 0471/1818696, in data 19.07.2019 Wind inviava sollecito di pagamento relativo al mancato pagamento della fattura nr. 2019T000420950 scaduta in data 20.06.2019, in data 24.09.2019 l'operatore sospendeva l'utenza per morosità riferita alla suindicata fattura e alla fattura nr. 2019T000627532 scaduta in data 20.08.2019, in data 03.10.2019 preavvisava la risoluzione contrattuale per morosità; 2) in data 03.12.2019 l'istante stipulava il contratto nr. 1482040787124 per la linea mobile 3428038560 in portabilità, con acquisto a rate di un dispositivo; 3) in data 18.12.2019 l'istante stipulava il contratto nr. 1483862288928 per la numerazione 04711813504 in portabilità. In data 26.03.2020 Wind, fronte dell'insoluto esistente relativamente alle fatture nr. 2019T000420950, nr. 2019T000627532 e nr. 2019T000826400 cessava le utenze 3428038560, 04711818698 e 04711813504, facenti capo al medesimo centro di fatturazione.

Ottemperando a richiesta di copia del contratto nr. 1427074084900, riferito all'utenza 04711818698, formulata dall'istante in data 27.03.2020, Wind inviava la documentazione richiesta.

A seguito di richiesta di provvedimento GU5, Wind riattivava l'utenza mobile e sosteneva che la linea fissa 04711813504, invece, non avrebbe potuto essere recuperata in quanto cessata definitivamente per morosità.

Richiamava l'art 5.5 CGC concernente la facoltà dell'operatore di sospendere il servizio in caso di morosità previo avviso di almeno 24 ore e di risolvere il contratto in caso di morosità persistente con preavviso di 15 giorni.

Deduceva che l'utente, in assenza di qualsivoglia giustificazione del mancato pagamento delle fatture, sia per quanto previsto dal contratto che per principio di buona fede, avrebbe dovuto procedere al saldo di quanto dovuto. Il mancato pagamento delle fatture e la persistenza della morosità avrebbero comportato prima alla sospensione del servizio e successivamente del contratto.

Contestava le deduzioni avversarie in merito all'asserita mancata sottoscrizione del contratto nr. 1427074084900 riferito alla numerazione



Vertrages geführt.

Er bestritt die gegnerischen Ausführungen in Bezug auf die angeblich nicht erfolgte Unterzeichnung des Vertrages Nr. 1427074084900, betreffend die Telefonnummer 04711818698, in dem er eine unterzeichnete Kopie desselben hinterlegte. Der Nachweis des Eingangs eines Aktivierungsansuchens seitens des Kunden befreie den Anbieter von jedweder Verantwortung und die etwaige Überprüfung der Echtheit der Unterschrift überschreite die Zuständigkeiten des Corecoms. Einige der kraft des gegenständlichen Vertrages ausgestellten Rechnungen – geschickt an die E-Mailadresse pizzafirmian@gmail.com (im Vertrag angegeben) - seien vom Antragsteller ohne Beanstandungen beglichen worden.

Er machte darauf aufmerksam, dass der Antragsteller eine Schulddposition von Euro 1.134,34 aufweist.

Abschließend beantragte er in der Hauptsache die vollumfängliche Abweisung der vom Nutzer gestellten Anträge und, in untergeordneter Weise, die Aufrechnung der Schuld- und Forderungspositionen.

Er hinterlegte: Rechnungen, eine Kopie von Nr. 2 Verträgen, und eine Kopie der Servicekarte von Wind und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

*

Weder der Antragsteller noch der geladene Anbieter hinterlegten einen Repliksschriftsatz.

*

Mit Antrag vom 19.08.2020 forderte der LBK Bozen den Anbieter auf, eine Kopie der Vorankündigungen der Aussetzung der Telefonlinie und der Beendigung derselben zu hinterlegen, sowie den Nachweis der Zustellung an den Antragsteller zu erbringen.

Mit Antrag desselben Datums forderte der LBK Bozen den Antragsteller auf, Unterlagen, welche die Inhaberschaft der Telefonnummer 04711813504 im Zeitraum, für welchen die Entschädigung für den Verlust beantragt wird, belegen, zu hinterlegen.

Am 29.09.2020 setzte der LBK Bozen die Diskussionsverhandlung für den 14.10.2020 fest und lud die Parteien in Form einer Telefonkonferenz vor.

Am 14.10.2020 fand die Diskussionsverhandlung statt, in welcher die Parteien, nach ausführlicher

04711818698, producendone copia firmata. La prova della ricezione di una richiesta di attivazione da parte dell'utente esonererebbe l'operatore da ogni responsabilità e l'eventuale verifica dell'autenticità della sottoscrizione esulerebbe dalle competenze del Corecom. Alcune delle fatture emesse in forza del contratto *de qua* - inviate all'indirizzo mail pizzafirmian@gmail.com (indicato nel contratto) – sarebbero state pagate, senza contestazione alcuna da parte dell'istante.

Faceva presente che l'istante presenta un insoluto di Euro 1.134,34.

Infine, chiedeva in via principale l'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente e, in subordine, la compensazione tra le poste di debito – credito.

Produceva: fatture, copia di nr. 2 contratti e copia della Carta dei Servizi Wind e delle CGC.

*

Né l'istante né l'operatore convenuto facevano pervenire alcuna memoria di replica.

*

Con richiesta di data 19.08.2020, il Corecom di Bolzano invitava l'operatore a produrre copia delle comunicazioni di preavviso di sospensione delle linee e di cessazione delle utenze, nonché a fornire la prova della notifica all'istante.

Con richiesta di pari data, il Corecom di Bolzano invitava l'istante a produrre documentazione comprovante la titolarità del numero telefonico 04711813504 nel periodo per il quale chiede l'indennizzo per perdita.

In data 29.09.2020 il Corecom di Bolzano fissava udienza di discussione per il giorno 14.10.2020, convocando le parti in audioconferenza.

In data 14.10.2020 si teneva l'udienza di discussione, alla quale le parti, dopo ampia discussione, non



Diskussion, keine Einigung erzielt.

Zum Verfahrensverlauf

Vorab wird festgestellt, dass der von der XXX YYY eingereichte Antrag die von den Art. 14 ff Verfahrensordnung vorgesehenen Zulässigkeits- und Verfolgbarkeits-voraussetzungen teilweise erfüllt und daher gestellt werden kann.

In Bezug auf den Antrag 1) auf Zusendung des Vertrages betreffend die nichtbekannte Nummer, welche die Aussetzung der Nummer 0471/1813504 verursacht hat, wird daran erinnert, dass der Art. 20 der Verfahrensordnung vorsieht, dass *„das Kollegium, sofern es die Begründetheit des Antrages feststellt, mit der Maßnahme, mit welcher es über die Streitsache entscheidet, dem Anbieter anordnet, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um die Handlungen, welche die Rechte des Nutzers verletzen, zu unterlassen und, erforderlichenfalls, Rückerstattungen von nichtgeschuldeten Beträgen vorzunehmen, sowie Entschädigungen zu bezahlen, die in den Verträgen, Servicekarten, den gesetzlichen Bestimmungen und den Beschlüssen des Garanten vorgesehen sind“*. Daraus ergibt sich, dass jedweder anderslautende Antrag, wie jener auf Zusendung eines Dokumentes, die Zuständigkeiten des Corecoms überschreitet und daher unzulässig ist. Lediglich der Vollständigkeit halber wird festgestellt, dass in Bezug auf jenen Antrag der Wegfall des Streitgegenstandes eingetreten ist, da der Anbieter aus eigenem Antrieb den betreffenden Vertrag hinterlegt hat, als Anlage an den Schriftsatz vom 26.06.2020.

In Bezug auf die Anträge auf 2) Schadenersatz für den Verlust der Telefonnummer 0471/1813504, aktiv seit sechs Jahren und 3) Ersatz des moralischen Schadens, des Schadens aus Stress in der Familie, sowie aus der Gefahr, den Geschäftsbetrieb einstellen zu müssen, wird daran erinnert, dass der Punkt III.1.3. der „Richtlinien“ vorsieht, dass der Schadenersatzantrag (theoretisch unzulässig, da das Corecom nicht die Befugnisse hat, den Schaden festzustellen), welcher jedoch häufig von den Kunden formuliert wird, um die Wiederherstellung des erlittenen Nachteils zu fordern, im Lichte der Maßgabe der Effizienz und Angemessenheit, als Antrag auf Entschädigung interpretiert werden kann, ungeachtet des im Antrag verwendeten *nomen iuris*. Für den Fall, dass im Antrag ausschließlich eine Schadenersatzforderung formuliert sein sollte, *„kann diese als Antrag auf Feststellung eines unrechtmäßigen Verhaltens seitens des*

raggiungevano un accordo.

In rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata dalla XXX YYY soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e di procedibilità previsti dagli artt. 14 ss Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

In merito alla richiesta *sub* 1) di invio del contratto relativo al numero ignorato che ha causato la sospensione del numero 0471/1813504, si ricorda che l'art. 20 Regolamento prevede che *“l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità”*. Ne deriva che esula dalle competenze del Corecom ed è, pertanto, inammissibile ogni richiesta diversa, come quella di invio di un documento. Solo per completezza si dà atto che relativamente a tale richiesta è intervenuta la cessazione della materia del contendere, avendo l'operatore spontaneamente depositato il contratto in questione, come documento allegato alla memoria di data 26.06.2020.

In merito alle richieste *sub* 2) di risarcimento del danno dalla perdita della numero 0471/1813504, attivo da sei anni e *sub* 3) di risarcimento dei danni morali, da stress familiare e dal pericolo di dover chiudere l'attività aziendale, si ricorda che il punto III.1.3. delle “Linee Guida” prevede che la richiesta risarcitoria (teoricamente inammissibile poiché il Corecom non ha il potere di accertare i danni), spesso utilizzata dagli utenti per indicare la richiesta di ristoro del pregiudizio subito, può essere interpretata, alla luce del criterio di efficienza e ragionevolezza, come richiesta di indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* utilizzato nell'istanza. Qualora nell'istanza fosse formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, *“essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo ... Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di*



Anbieters und des darauffolgenden Rechts auf Entschädigung interpretiert werden ... Im Falle, dass die Partei hingegen sowohl die Liquidierung der Entschädigungen als auch der Schäden beantragt, muss anlässlich der Entscheidungsfindung die Schadenersatzforderung für unzulässig erklärt werden.“ Der Punkt III.1.2. stellt klar, dass „im Einklang mit dem Schutz der schwächeren Vertragsparteien und unter Beachtung der Zielsetzung der Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung, ungenaue Anträge, immer dann wenn es möglich ist, gemäß ihrer schlüssigsten Bedeutung und auf die in Bezug auf die zu überprüfende Frage zutreffendste Weise interpretiert werden müssen“. Dies vorausgeschickt, wird der Antrag 2) als Antrag auf Entschädigung gemäß Art. 10 und 13 Abs. 3 Entschädigungsverordnung interpretiert, für zulässig erklärt und in der Folge überprüft. Der Antrag 3) wird hingegen, da er auf keinen vergütbaren Tatbestand zurückgeführt werden kann, aus den oben genannten Gründen für unzulässig erklärt.

Zur Entscheidungsbegründung

Zur Überprüfung des ordnungsgemäß eingereichten und daher verfahrensrechtlich zulässigen Antrages 2) auf Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer 0471/1813504, aktiv seit sechs Jahren, übergehend, hat sich herausgestellt, dass diesem teilweise stattgegeben werden kann, wie in der Folge präzisiert.

Aus der sorgfältigen Prüfung der von den Parteien gelegten und in die Verfahrensakte aufgenommenen Unterlagen, hat sich ergeben, dass zumindest zwei Verträge zwischen den Parteien abgeschlossen wurden: 1) der Vertrag vom 22.05.2018 (und nicht vom 22.06.2018, wie fälschlicherweise vom Anbieter angegeben) für die Festnetzlinie „0471/...“ und 2) der Vertrag vom 27.11.2019 (und nicht vom 18.12.2019 wie vom Anbieter fälschlicherweise angegeben) für die Festnetzlinie 0471/1813504 in Übernahme.

Vorab wird vorausgeschickt, dass gemäß der Bestimmung des Art. 3 Abs. 4 Beschluss AGCOM 179/03/CSP die Anbieter die Auflage haben, die Dienste regelmäßig, ständig und ohne Unterbrechungen zu erbringen und, dass die einzigen Ausnahmen von diesem Grundsatz, zusätzlich zu den technischen Eingriffen für die Instandhaltung und Reparatur, die fest bestimmten vom Art. 5 Verfahrensordnung aufgelisteten Fälle betreffen, welcher vorsieht, dass der Anbieter die Aussetzung des Dienstes im Falle von 1) wiederholten ausgebliebenen/verspäteten

pronuncia da domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile“. Il punto III.1.2. precisa che “in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.“ Ciò premesso, la richiesta sub 2) viene interpretata come richiesta di indennizzo ex artt. 10 e 13 co. 3 Regolamento Indennizzi, dichiarata ammissibile ed esaminata in seguito. La richiesta sub 3) viene, in quanto non riconducibile ad alcuna fattispecie indennizzabile, invece, dichiarata inammissibile per i suddetti motivi.

Motivi della decisione

Passando all’esame della domanda sub 2) di indennizzo per perdita della numerazione 0471/1813504, attiva da sei anni, ritualmente proposta e, quindi, proceduralmente ammissibile, è emerso che la richiesta formulata dall’istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Da un’attenta disamina della documentazione prodotta dalle parti ed acquisita agli atti del presente procedimento, è risultata la stipulazione di almeno due contratti tra le parti: 1) il contratto di data 22.05.2018 (e non 22.06.2018, come erroneamente indicato dall’operatore) per l’utenza fissa “0471/...“ e 2) il contratto di data 27.11.2019 (e non 18.12.2019 come erroneamente indicato dall’operatore) per l’utenza fissa 0471/1813504 in portabilità.

Preliminarmente si premette che secondo l’art. 3 co. 4 delibera AGCOM 179/03/CSP gli operatori hanno l’onere di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e che le uniche eccezioni a tale principio riguardano, oltre gli interventi tecnici di manutenzione e riparazione, i casi tassativamente elencati dall’art. 5 Regolamento, che prevede che l’operatore può disporre la sospensione del servizio in caso di 1) ripetuti mancati/ritardati pagamenti e 2) previo congruo preavviso all’utente. In merito al requisito della 1) morosità, l’operatore ha dimesso le tre fatture nr. 2019T000420950 di



Zahlungen und 2) nach angemessener Vorankündigung an den Kunden verfügen kann. In Bezug auf die Voraussetzung des 1) Zahlungsverzuges hinterlegte der Anbieter die drei Rechnungen Nr. 2019T000420950 vom 21.05.2019 (fällig am 20.06.2019), Nr. 2019T000627532 vom 21.07.2019 (fällig am 20.08.2019) und Nr. 2019T000826400 vom 21.09.2019 (fällig am 21.10.2019) – alle über denselben Betrag von jeweils Euro 73,20 und alle ausgestellt kraft des Vertrages vom 22.05.2018 – bemängelte deren Nichtbezahlung und gab den daraus resultierenden Zahlungsverzug als Rechtfertigung für die Aussetzung und Beendigung der drei Telefonlinien des Antragstellers an, inbegriffen die gegenständliche Festnetznummer. Im Lichte des sog. Grundsatzes der unmittelbaren Nähe des Beweises – gemäß welchem der Gläubiger sich darauf beschränken kann, das Bestehen der Forderung zu beweisen und der Schuldner den Nachweis der Erfüllung seiner Verpflichtung zu erbringen hat (vergleiche Kassationsgerichtshof, Sektion II, Verfügung Nr. 21512/2019) – hätte die Halili KG die erfolgte Begleichung der Rechnungen beweisen müssen. Vor dem Hintergrund, dass der Antragsteller jenen Nachweis jedoch nicht erbracht hat, hat sich ergeben, dass ein Zahlungsverzug - welcher geeignet ist, das Verhalten von WindTre AG zu rechtfertigen - besteht.

Im Zuge des Verfahrens hat sich herausgestellt, dass der Antragsteller behauptet, dass ihm die Aussetzung nicht vorangekündigt worden sei. Dem Umstand Rechnung tragend, dass der Anbieter den Nachweis der 2) angemessenen Vorankündigung gemäß dem obgenannten Art. 5 Verfahrensordnung nicht aus eigenem Antrieb erbracht hat, hat der LBK Bozen am 19.08.2020 den Telefonanbieter aufgefordert, „eine Kopie der Vorankündigungen der Aussetzung der Telefonlinie und der Beendigung derselben zu hinterlegen, sowie den Nachweis der Zustellung an den Antragsteller zu erbringen“. Dieser Beweisantrag blieb unbeachtet und erfuhr keine Berücksichtigung. Das Fehlen des Nachweises, dass der Anbieter die Vorgangsweise für die Aussetzung des Dienstes im Falle des Zahlungsverzuges seitens des Nutzers (und insbesondere und wie oben hervorgehoben, in Ermangelung des Nachweises der Vorankündigung der Aussetzung) befolgt hat, muss die Aussetzung und die folgende Beendigung der Telefonlinie 0471/1813504 mit Verlust der Telefonnummer als unrechtmäßig erachtet werden (Corecom Piemont, Beschluss Nr. 40 vom 15.05.2017, welcher seinerseits auf den Beschluss 31/12/CIR verweist). Nach Feststellung des unrechtmäßigen Handelns von WindTre, hat der Antragsteller daher das Recht auf die

data 21.05.2019 (scaduta in data 20.06.2019), nr. 2019T000627532 di data 21.07.2019 (scaduta in data 20.08.2019) e nr. 2019T000826400 di data 21.09.2019 (scaduta in data 21.10.2019) - tutte di pari importo di Euro 73,20 caduna e tutte emesse in forza del contratto di data 22.05.2018 – sostenendo che non sarebbero state pagate ed invocando la morosità risultante come giustificazione della sospensione e cessazione delle tre utenze dell'istante, ivi compresa la numerazione fissa in questione. Alla luce del cd. principio di prossimità della prova – secondo il quale il creditore può limitarsi a provare l'esistenza del credito e spetta al debitore la prova dell'adempimento (cfr. Cassazione civile, sez. II, ordinanza nr. 21512/2019) – la Halili S.a.s. avrebbe dovuto dimostrare l'avvenuto pagamento delle fatture. Non avendo però l'istante fornito tale prova, è risultata la sussistenza di una morosità idonea a giustificare il comportamento di WindTre S.p.A.

Nel corso del procedimento è emerso che l'istante sostiene di non aver ricevuto alcuna comunicazione di preavviso di sospensione. Non avendo l'operatore fornito spontaneamente la prova del 2) congruo preavviso di cui al predetto art. 5 Regolamento, con richiesta in data 19.08.2020 il Corecom di Bolzano aveva invitato *“l'operatore a produrre copia delle comunicazioni di preavviso di sospensione della linea e di cessazione delle utenze, nonché a fornire la prova della notifica all'istante”*. Tale richiesta è rimasta disattesa e non ha avuto alcun seguito. In assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (e, in particolare, e come sopra evidenziato, in mancanza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione e la seguente cessazione dell'utenza 0471/1813504 con perdita della numerazione deve considerarsi illegittima (Corecom Piemonte, delibera nr. 40 del 15.05.2017, che a sua volta si riporta alla delibera 31/12/CIR). Accertato il comportamento illegittimo di WindTre S.p.A., l'istante ha, quindi, diritto all'indennizzo in caso di perdita della numerazione ex artt. 10 (che prevede l'importo di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo) e 13 co. 3 Regolamento Indennizzi (che prevede la quadruplicazione dell'indennizzo nel momento in cui l'utenza interessata è un'utenza affari). Considerando che l'operatore non contesta quanto sostenuto dall'istante in merito alla titolarità della numerazione (*“attiva da oltre 6 anni”*) e alla luce del principio della non contestazione, secondo il quale ciò che non è contestato in modo specifico, non deve essere provato (art. 115 c.p.c. *“il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero, nonché i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”*), l'indennizzo in caso di perdita della numerazione viene riconosciuto – come da richiesta



Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer gemäß Art. 10 (welcher den Betrag von Euro 100,00 für jedes Jahr der vorherigen Nutzung vorsieht) und Art. 13 Abs. 3 Entschädigungsverordnung (welcher vorsieht, dass die Entschädigung vervierfacht wird, sofern es sich bei der betroffenen Telefonlinie um eine Geschäftslinie handelt). In Anbetracht des Umstandes, dass der Anbieter die Ausführungen des Antragstellers in Bezug auf die Inhaberschaft der Telefonnummer („aktiv seit mehr als 6 Jahren“) nicht bestreitet und im Lichte der Nichtnachweisbedürftigkeit der nicht bestrittenen Umstände (Art. 115 ZPO „*der Richter hat die von den Parteien und vom Staatsanwalt angebotenen Beweismittel, sowie die von der eingelassenen Partei nicht ausdrücklich bestrittenen Umstände der Entscheidung zu Grunde zu legen*“), wird die Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer – dem Antrag entsprechend - für den Zeitraum von sechs Jahren zuerkannt, im Ausmaß von Euro 100,00 x 6 = Euro 600,00 und vervierfacht, sodass der Betrag, den WindTre AG an XXX YYY zu bezahlen hat, insgesamt Euro 2.400,00 beträgt.

In Bezug auf die offene Position von Euro 1.134,34, wie der Anbieter im Schriftsatz behauptet und wie aus dem gelegten Kontoauszug hervorgeht (zusammengesetzt aus den drei bereits erwähnten Rechnungen über insgesamt Euro 219,60, sowie aus den Rechnungen Nr. 2020T000453031 vom 21.05.2020 über Euro 787,90 und Nr. 2020T000452119 vom 21.05.2020 über Euro 126,84) gelten die folgenden Erwägungen: die festgestellte Unrechtmäßigkeit der Aussetzung und die folgende Beendigung der betreffenden Telefonlinien bewirkt, dass die Auflösung des Vertragsverhältnisses auf das Verhalten des Anbieters zurückzuführen ist und eben nicht auf jenes des Nutzers, mit der Folge, dass der letztgenannte nicht verpflichtet sein kann, eine Vertragsstrafe wegen vorzeitigen Vertragsrücktritts zu bezahlen. Aus diesen Gründen ist WindTre AG verpflichtet, die teilweise Stornierung der obgenannten Rechnung Nr. 2020T000453031 vom 21.05.2020 über Euro 787,90 vorzunehmen und diese um den Betrag von Euro 100,00 (betreffend die Position „*Vertragsstrafe für Vertragsauflösung wegen Nichterfüllung von ADSL 04711813504*“) zu kürzen.

Der sich so ergebende offene Betrag beläuft sich auf Euro 1.034,34 und kann mit der Summe, welche dem Antragsteller zuerkannt wird, aufgerechnet werden, sodass der Betrag, den WindTre AG dem Antragsteller zu bezahlen hat, Euro 1.365,66 beträgt.

- per il periodo di sei anni in Euro 100,00 x 6 = Euro 600,00 e quadruplicato, in modo che l'importo che WindTre S.p.A. dovrà corrispondere alla XXX YYY ammonta a complessivi Euro 2.400,00.

Con riferimento all'insoluto di Euro 1.134,34, come sostiene dall'operatore nella memoria e come risulta all'estratto conto prodotto (costituito oltre che dalle tre fatture già richiamate per complessivi Euro 219,60, anche dalle fatture nr. 2020T000453031 di data 21.05.2020 per Euro 787,90 e nr. 2020T000452119 di data 21.05.2020 per Euro 126,84) valgono le seguenti considerazioni: dall'accertata l'illegittimità della sospensione e della seguente cessazione dell'utenze in questione, discende che lo scioglimento del rapporto contrattuale è avvenuto per fatto imputabile all'operatore e non all'utente, con la conseguenza che quest'ultimo non può essere obbligato al pagamento di alcuna penale per recesso anticipato. Per tali motivi, WindTre S.p.A. dovrà, dunque, procedere allo storno parziale della suindicata fattura nr. 2020T000453031 di data 21.05.2020 per Euro 787,90, decurtandola dell'importo di Euro 100,00 (relativo alla voce "*Penale per risoluzione contrattuale per inadempimento di ADSL 04711813504*").

L'insoluto così risultante, pari ad Euro 1.034,34, potrà essere messo in compensazione con l'importo riconosciuto all'istante, in modo che l'importo che WindTre S.p.A. dovrà liquidare a favore dell'istante ammonta ad Euro 1.365,66.

**Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von XXX YYY gegen Wind Tre AG (Very Mobile) eingereichte Antrag wird als teilweise zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

wird die teilweise Annahme des von XXX YYY gegen Wind Tre AG (Very Mobile) eingereichten Antrages beschlossen und somit, dass WindTre AG:

- verpflichtet ist, dem Antragsteller mittels Banküberweisung oder Zirkularscheck, den Betrag von Euro 1.365,66 zu bezahlen;
- verpflichtet ist, die buchhalterische Position des Nutzers richtigzustellen, durch Ausstellung einer Gutschrift zur teilweisen Stornierung des Betrages von Euro 100,00 aus der Rechnung Nr. 2020T000453031 vom 21.05.2020.

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 11, Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP für die eventuelle Geltendmachung des größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19, Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS i.g.F. stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der Aufsichtsbehörde im Sinne von Art. 98, Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 dar.

Gemäß Art. 135, Absatz 1, Buchstabe b) der Verwaltungsprozessordnung, der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 verabschiedet wurde, kann gegen die vorliegende Maßnahme vor dem Regionalverwaltungsgericht von Latium mit ausschließlicher Zuständigkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 dieser Prozessordnung beträgt die Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme 60 Tagen mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata parzialmente ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Wind Tre Spa (Very Mobile).

udita la relazione del Presidente,

il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Wind Tre Spa (Very Mobile), la quale è tenuta a:

- corrispondere a mezzo di bonifico bancario o assegno circolare intestato all'istante, l'importo di Euro 1.365,66;
- regolarizzare la posizione contabile dell'utente mediante l'emissione di nota di credito a parziale storno di Euro 100,00 dalla fattura nr. 2020T000453031 di data 21.05.2020.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS s.m.i. 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.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. 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.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt und für die vorgesehenen Schritte an die Aufsichtsbehörde übermittelt; er ist auf der Webseite des Landesbeirats abrufbar.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Der Präsident:
- Unterzeichnet: Roland Turk -

Il Presidente
- F.to Roland Turk -