



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 06/2024)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/Tim Spa
GU14/687136/2024**

Am 12.11.2024 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Judith Gögele, Felice Espro, Gerhard Vanzi,
Thomas Schnitzer, Renate Mumelter, Siegrid Mair,
Antonella Arseni, Mukesh Macchia, Fabian Thaler

Die Präsidentin: Judith Gögele
Die Mitglieder: Judith Gögele, Felice Espro, Gerhard Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer, Renate Mumelter

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit erklärt der Präsident 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 das GvD Nr. 259 vom

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI (n.
06/2024)**

**Definizione della controversia
XXX YYY/Tim Spa
GU14/687136/2024**

Il giorno 12.11.2024 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

in presenza di:
Judith Gögele, Felice Espro, Gerhard Vanzi,
Thomas Schnitzer, Renate Mumelter, Siegrid Mair,
Antonella Arseni, Mukesh Macchia, Fabian Thaler

La Presidente: Judith Gögele
I componenti: Judith Gögele, Felice Espro, Gerhard Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer, Renate Mumelter

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,



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



1. August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“, in geltender Fassung;

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“ und in das Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11 „Bestimmungen über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen“;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verfahrensverordnung“) in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS 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 „Entschädigungs-verordnung“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM), der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, welches dem Beschluss Nr. 327/22/CONS beigelegt ist;

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 abgeschlossen wurde;

NACH EINSICHTNAHME in den Bericht über die Beweisaufnahme der Rechtsberaterin des Landesbeirats, RA Dr. Sara Tonolli;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch die Vorsitzende des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Mag.^a Judith Gögele;

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, e s.m.i.

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” e la legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 “Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale”;

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 di procedura”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

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, allegato alla delibera n. 327/22/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;

VISTA la relazione istruttoria della consulente legale del Comitato avv. Sara Tonolli;

Udita l’illustrazione della Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni, Dott.ssa Judith Gögele;

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell’istante



Am 20.06.2024 reichte Herr XXX YYY XXX YYY einen GU14-Antrag gegen die Tim Spa ein, in welchem er die Unterbrechung seiner Telefonleitung vom 18. November 2023 bis zum 19. April 2024 beanstandete.

Im Januar 2024 wurde auf Antrag ein Dringlichkeitsverfahren eingeleitet, das jedoch nicht zur fristgerechten Wiederherstellung des Anschlusses führte, die erst nach vier Monaten erfolgte.

Das Schlichtungsverfahren endete mit einem negativen Ergebnis.

Der Antragsteller forderte daher im Rahmen des GU14-Verfahrens die Anerkennung: einer Entschädigung, die gemäß der Dienstleistungscharta von Tim für 115 Tage Unterbrechung auf Euro 897,00 Euro beziffert wurde, einer Rückerstattung von Eurp 240,00 für nicht geschuldete Gebühren aufgrund der nicht bereitgestellten Dienstleistung von Dezember 2023 bis April 2024 und einer zusätzlichen Entschädigung von Euro 50,00 für die durchgeführten Fahrten, die verlorene Zeit und die erheblichen Unannehmlichkeiten, die entstanden sind.

Zur Unterstützung seiner Forderungen wies er darauf hin, dass es in der Zone, in der die Leitung installiert war, während des Zeitraums des Ausfalls kein außergewöhnliches Wetterereignis gegeben habe und dass die sporadische Anwesenheit von Schnee die Durchführung des technischen Eingriffs nicht habe verhindern können.

Er war außerdem der Ansicht, dass die verzögerte Behebung des Ausfalls nicht auf die vom Anbieter angeführten Gründe, nämlich die angebliche fehlende Genehmigung und die besondere Komplexität des Eingriffs, zurückgeführt werden könne.

Die Position des Antraggegners

Am 04.09.2024 legte die Tim ihren Verteidigungsschriftsatz vor und wies darauf hin, dass die Meldung des Ausfalls, der die Leitung von Herrn XXX YYY betraf, am 11.12.2023 eingereicht wurde und nicht im November, wie der Nutzer angegeben hatte.

Außerdem machte Tim darauf aufmerksam, dass es nicht möglich gewesen sei, den Antragsteller über den Stand der Problematik zu informieren, da Tim keine weiteren Kontakte hatte.

Der Anbieter erklärte, dass die Unterbrechung durch einen Bagger verursacht worden sei, der einen Mast umgerissen und drei weitere beschädigt hatte, und dass die Verzögerung bei der Behebung des Problems auf die Notwendigkeit zurückzuführen sei, private Genehmigungen zum Zugang zu den Anlagen zu erhalten.

Er wies darauf hin, dass bei einem Lokalaugenschein, den ein Techniker Ende Dezember durchgeführt hatte, Herrn XXX YYY direkt mitgeteilt wurde, dass die Behebung des Dienstunterbrechung kompliziert

In data 20.06.2024 il signor XXX YYY XXX YYY depositava istanza di definizione nei confronti di Tim Spa lamentando l'interruzione della propria linea telefonica dal 18 novembre 2023 fino al 19 aprile 2024.

Nel mese di gennaio 2024 veniva avviato, su istanza di parte, anche un procedimento d'urgenza che però non portava al ripristino tempestivo dell'utenza, avvenuto appunto a distanza di quattro mesi.

La procedura di conciliazione si concludeva con esito negativo.

L'istante, in sede di definizione, richiedeva quindi il riconoscimento di: un indennizzo, quantificato ai sensi della carta servizi Tim, per 115 giorni di interruzione, pari ad euro 897,00, un rimborso di euro 240,00 per canoni non dovuti per mancata erogazione del servizio da dicembre 2023 fino ad aprile 2024 e un ulteriore indennizzo pari ad euro 50,00 per gli spostamenti effettuati, il tempo perso e per il grave disagio creato.

A sostegno delle proprie richieste evidenziava che nella località ove era collocata la linea, nel periodo interessato dal guasto, non vi era stato alcun evento atmosferico eccezionale e che la sporadica presenza di neve non poteva impedire l'esecuzione dell'intervento tecnico.

Riteneva inoltre che la ritardata risoluzione del guasto non potesse essere ricondotta alle motivazioni dedotte dall'operatore, ossia l'asserita mancanza di permessi e la particolare complessità dell'intervento.

La posizione della resistente

In data 04.09.2024 Tim Spa depositava le proprie memorie evidenziando che la segnalazione del guasto che interessava l'utenza del signor XXX YYY risultava essere stata presentata in data 11.12.2023 e non nel mese di novembre come invece indicato dall'utente.

Faceva inoltre presente che non era stato possibile aggiornare l'istante sullo stato della problematica poiché Tim non aveva altri contatti.

L'operatore affermava che l'interruzione era stata provocata da una ruspa che aveva abbattuto un palo e ne aveva danneggiati altri tre e che il ritardo nella risoluzione dipendesse dalla necessità di ricevere dei permessi privati per accedere agli impianti.

Evidenziava che in occasione del sopralluogo effettuato da un tecnico verso la fine di dicembre era stato comunicato direttamente al XXX YYY che la risoluzione del disservizio sarebbe stata complessa. Con riferimento alla domanda di rimborso dei canoni di abbonamento sottolineava che l'importo richiesto



sein würde.

In Bezug auf die Anfrage nach einer Rückerstattung der Abonnementgebühren betonte Tim, dass der geforderte Betrag nicht mit den ausgestellten Rechnungen übereinstimme und dass die Rechnung vom Mai 2024 noch offen sei. Tim Spa wandte ein, dass Ansprüche auf Entschädigung, wie die Rückerstattung der für die Fahrten entstandenen Kosten, unzulässig seien, sowie alle Anfragen, die nicht bereits Gegenstand des Schlichtungsversuchs gewesen seien, und bestritt ausdrücklich die vom Nutzer am 29.07.2024 vorgetragenen Umstände.

Tim Spa, welche die vollumfängliche Korrektheit ihres Handelns bestätigte, beantragte die vollständige Abweisung der von dem Nutzer erhobenen Ansprüche.

Replikschäftsätze

Am 16.09.2024 reichte der Antragsteller seine Replik ein, die weitere Argumente zur Unterstützung seiner Forderungen enthielt.

Er machte geltend, dass die erste Meldung des Ausfalls am 18. November 2023 erfolgt sei und am 11.12.2023 erneuert wurde.

Er spezifizierte, dass die erste Beschwerde gemeinsam mit der eines anderen Nutzers, der ebenfalls von der Dienstunterbrechung betroffen war, eingereicht wurde, da Herr XXX YYY kein Mobiltelefon besaß und daher den Ausfall nicht selbst melden konnte.

Er behauptete, dass der Techniker von Tim während der Inspektion ihn nicht über die Komplexität des Eingriffs informiert habe, sondern lediglich gesagt habe, dass er das Problem nicht allein lösen könne.

Er betonte, dass der Ausfall schließlich nach 150 Tagen behoben wurde und dass die von Tim angegebene Begründung, nämlich die Wartezeit auf die erforderlichen Genehmigungen, nicht nachvollziehbar sei.

Zur Untermauerung seiner Aussagen legte er die E-Mails des Straßenamtes der Provinz Bozen und der Gemeinde Pfitsch bei, die, auf Anfrage des Vertreters des Nutzers, erklärten, keine Anfrage nach Genehmigungen in Bezug auf die gegenständlichen Ereignisse erhalten zu haben.

Abschließend beantragte er die Anerkennung der Entschädigung für die 120-tägige Dienstunterbrechung in Höhe von Euro 936,00, zusätzlich die Rückerstattung der Rechnungen von Januar 2024 bis April 2024 in Höhe von Euro 90,00, sowie einer weiteren Entschädigung von Euro 50,00 für die durchgeführten Fahrten, die verlorene Zeit und die erheblichen Unannehmlichkeiten, die entstanden sind.

Tim reichte keine Replik ein.

non era conforme alle fatture emesse e che la fattura di maggio 2024 risultava insoluta.

Ecceppiva l'inammissibilità di domande risarcitorie, come quella rimborso delle spese sostenute per gli spostamenti, nonché di qualsiasi richiesta che non fosse stata già oggetto di tentativo di conciliazione, contestando espressamente le circostanze dedotte dall'utente in data 29.07.2024.

Tim, confermando la piena correttezza del proprio operato, chiedeva il rigetto integrale delle domande avanzate dall'utente.

Memorie di replica

In data 16.09.2024 l'istante faceva pervenire le proprie memorie di replica contenenti ulteriori argomentazioni a sostegno delle proprie richieste.

Faceva presente che la prima segnalazione del guasto era stata effettuata dall'istante in data 18 novembre 2023 e che in data 11.12.2023 veniva fatto un sollecito.

Specificava che il primo reclamo era stato fatto unitamente a quello di un'altra utente, anch'essa interessata dal disservizio in relazione alla propria linea telefonica, poiché il signor XXX YYY non possedeva un cellulare e non poteva quindi segnalare il disservizio.

Affermava che in occasione del sopralluogo effettuato da parte di un tecnico di Tim, quest'ultimo non avrebbe informato l'istante della complessità dell'intervento ma avrebbe solamente detto che non poteva risolverlo da solo.

Sottolineava che il guasto veniva finalmente risolto dopo 150 giorni e che la motivazione dedotta da Tim, ossia l'attesa dei necessari permessi, non potesse essere condivisibile.

A riprova di ciò, allegava le mail dell'ufficio strade della Provincia di Bolzano e del Comune di Val di Vizze, i quali, interpellati dal delegato dell'utente, asserivano di non aver ricevuto alcuna richiesta di permessi in relazione ai fatti oggi contestati.

Concludeva chiedendo il riconoscimento dell'indennizzo previsto per i giorni di fuori servizio e pari ad euro 936,00 per complessivi 120 giorni, oltre al rimborso delle fatture da gennaio 2024 ad aprile 2024 per euro 90,00 e ad un ulteriore indennizzo pari ad euro 50,00 per gli spostamenti effettuati, il tempo perso e per il grave disagio creato.

Tim non depositava alcuna memoria di replica.



Verfahrensrechtliche Aspekte

Vorab wird festgestellt, dass der von XXX YYY XXX YYY eingereichte Antrag die von Art. 14 und ff. der Verfahrensverordnung vorgesehenen Zulässigkeits- und Verfolgbarkeitsvoraussetzungen erfüllt und daher gestellt werden kann.

Zur Entscheidungsbegründung

In Anbetracht der im Verfahrensverlauf erlangten Erkenntnisse können die vom Antragsteller vorgebrachten Anträge teilweise angenommen werden, wie in der Folge präzisiert.

Der Nutzer beklagt die Unterbrechung des Telefondienstes über insgesamt 120 Tage.

Diese Tatsache wird von Tim in Bezug auf die Dauer der Dienstunterbrechung angefochten. Der Anbieter gibt an, die erste Meldung am 11. Dezember 2023 und nicht am 18. November 2023, wie vom Nutzer angegeben, erhalten zu haben.

Tim macht für den verzögerten Ausfall des Dienstes Ereignisse verantwortlich, die nicht auf ihr Verschulden zurückzuführen sind, wie z.B. widrige Wetterbedingungen und das Warten auf Genehmigungen.

Es ist jedoch festzustellen, dass der Anbieter nicht nachweisen konnte, dass der Ausfall oder die Verzögerung auf nicht von ihm zu verantwortende Ursachen zurückzuführen ist, da solche Umstände nicht allein aus einem allgemeinen Verweis auf einen besonders komplexen Ausfall oder auf das Fehlen spezifischer Genehmigungen abgeleitet werden können.

In den Unterlagen sind keine Dokumente zu finden, die diese Gründe stützen, und folglich ist Tim die Verantwortung für die unrechtmäßige Unterbrechung des Dienstes auf dem betreffenden Anschluss zuzuschreiben.

Daher muss der Antrag auf Entschädigung für die Unterbrechung der Telefonleitung von Herrn XXX YYY angenommen werden.

Gemäß Art. 6 Anhang A an den Beschluss 347/18/CONS ist "im Falle einer vollständigen Unterbrechung des Dienstes aus technischen Gründen, die dem Anbieter zuzurechnen sind, ein Entschädigungsbetrag von Euro 6,00 pro Tag für jeden nicht zusätzlichen Dienst zu zahlen".

Für die Berechnung der Entschädigung sieht der oben genannte Beschluss in Art. 13 ausdrücklich vor, dass in den Fällen, die in den Artikeln 6, 8, 9 und 11 behandelt werden, die Berechnung unter Berücksichtigung des Datums der Beschwerde des Nutzers erfolgt.

Im vorliegenden Fall ist zwar nicht nachgewiesen, dass im November eine Beschwerde seitens des Nutzers oder eines seiner Bevollmächtigten bezüglich

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata da XXX YYY XXX YYY soddisfa i requisiti di ammissibilità e di procedibilità previsti dagli artt. 14 e ss. del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile.

Motivi della decisione

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

L'utente si duole dell'interruzione del servizio voce per complessivi 120 giorni.

Tale circostanza viene contestata da Tim con riferimento alla sola durata del disservizio. Infatti, l'operatore afferma di aver ricevuto la prima segnalazione in data 11 dicembre 2023 e non il 18 novembre 2023, come indicato dall'utente.

Tim imputa il ritardo nella risoluzione del guasto a eventi non riconducibili al proprio operato, quali le avverse condizioni meteo e l'attesa di permessi.

Va rilevato però che l'operatore non ha provato che il guasto o il ritardo siano dipesi da cause ad esso non imputabili, non potendosi rinvenire tale circostanza nel generico richiamo ad un guasto di particolare complessità o alla mancanza di specifiche autorizzazioni.

Invero, in atti non risultano dimessi documenti a suffragio di tali motivazioni e conseguentemente va ricondotta a Tim la responsabilità dell'illegittima interruzione del servizio sull'utenza in oggetto.

Pertanto, deve essere accolta la domanda di indennizzo per l'interruzione della linea voce intestata al XXX YYY.

Ai sensi dell'art. 6 Allegato A delibera 347/18/CONS. "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6 per ogni giorno di interruzione".

Ai fini del computo dell'indennizzo, la delibera sopracitata prevede espressamente all'art. 13 che, nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo sia effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente.

Orbene, nel caso di specie, benché non risulti provato che a novembre sia stato effettuato un reclamo, da parte dell'utente o di un suo delegato, per la linea oggetto della presente definizione, va rilevato che, in ossequio al principio di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, l'utente ha richiesto un indennizzo per 120 giorni di interruzione e che tale lasso di tempo risulta compatibile con l'indicazione temporale fornita dall'operatore.



der Linie, die Gegenstand dieser Entscheidung ist, eingereicht wurde, jedoch ist festzustellen, dass in Übereinstimmung mit dem Grundsatz der Übereinstimmung zwischen dem Beantragten und dem Entschiedenen der Nutzer eine Entschädigung für 120 Tage Unterbrechung beantragt hat und dieser Zeitraum mit der vom Anbieter angegebenen Zeitspanne übereinstimmt.

Herrn XXX YYY XXX YYY ist daher eine Entschädigung in Höhe von Euro 720,00 für die Unterbrechung der Telefonleitung zuzuerkennen.

Die Anfrage nach Rückerstattung der Rechnungen, die für den Zeitraum bezahlt wurden, in dem der Antragsteller die Dienste nicht in Anspruch genommen hat, wird jedoch abgelehnt, da angenommen wird, dass die erlittene Dienstunterbrechung durch die oben genannte Entschädigung ausreichend beglichen ist.

Schließlich kann die Anfrage nach Entschädigung für "die durchgeführten Fahrten, die verlorene Zeit und die erheblichen Unannehmlichkeiten" nicht anerkannt werden, da das Verfahren zur Lösung von Streitigkeiten über die Plattform Conciliaweb völlig kostenlos und online durchgeführt wurde, zumal der Nutzer keine Unterlagen vorgelegt hat, die eventuelle Kosten für Fahrten nachweisen.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von Herrn XXX YYY gegen die TIM Spa eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die teilweise Annahme des am 20.06.2024 von XXX YYY XXX YYY gegen die TIM Spa eingereichten Antrages beschlossen.

Infolgedessen ist Tim Spa verpflichtet, dem Nutzer einen Betrag von Euro 720,00 als Entschädigung für die Unterbrechung der Telefonleitung zu zahlen, zuzüglich der gesetzlichen Zinsen ab dem Datum der Einreichung des Antrags bis zur Begleichung.

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 20, Abs. 5 des Beschlusses Nr. 203/18/CONS, in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS geänderten Fassung, für die eventuelle Geltendmachung des höheren Schadens an die

Al signor XXX YYY XXX YYY deve quindi essere riconosciuto un indennizzo pari ad euro 720,00, per l'interruzione della linea telefonica.

Va invece rigettata la richiesta di rimborso delle fatture pagate nel periodo in cui l'istante non ha usufruito dei servizi in quanto si ritiene che il disservizio subito venga adeguatamente ristorato dalla corresponsione del sopraindicato indennizzo.

Non può infine trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per "per gli spostamenti effettuati, il tempo perso e per il grave disagio creato", considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e si è svolta on line, atteso inoltre che l'utente non ha prodotto alcuna documentazione comprovante eventuali costi sostenuti per gli spostamenti.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di TIM Spa,

udita la relazione della Presidente, dispone

l'accoglimento parziale, per le motivazioni di cui in narrativa, dell'istanza di definizione presentata dal signor XXX YYY XXX YYY nei confronti di Tim Spa in data 20.06.2024.

Per l'effetto, Tim Spa è tenuta a corrispondere all'utente la somma di euro 720,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea voce, oltre interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione al saldo.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 20 comma 5 della delibera 203/18/CONS, come modificata, da ultimo, dalla



ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 20, Absatz 3 des Beschlusses 203/18/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.

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

delibera n. 194/23/CONS.

Ai sensi dell'art. 20, comma 3, della delibera 203/18/CONS, e 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.

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

Die Präsidentin:

- Unterzeichnet Mag.^a Judith Gögele:

La Presidente

- F.to Dott.ssa Judith Gögele -