



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 03/2025)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/Iliad Italia AG
GU14/718316/2025**

Am 06.05.2025 um 15.00 Uhr findet in gemischter Form (über Zoom und in Präsenz in 39100 Bozen, Dantestraße Nr. 9) die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Judith Gögele, Gerhard Vanzi, Thomas Schnitzer,
Renate Mumelter, Eberhard Daum, Graziano Lucchi,
Siegfried Mair, Mukesh Macchia, Fabian Thaler

Die Präsidentin: Judith Gögele
Die Mitglieder: Judith Gögele, Graziano Lucchi,
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“;

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 03/2025)**

**Definizione della controversia
XXX YYY/Iliad Italia S.p.A.
GU14/718316/2025**

Il giorno 06/05/2025 alle ore 15.00 si tiene in modalità mista (tramite Zoom e in presenza in 39100 Bolzano, Via Dante n. 9) la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

in presenza di:
Judith Gögele, Gerhard Vanzi, Thomas Schnitzer,
Renate Mumelter, Eberhard Daum, Graziano Lucchi,
Siegfried Mair, Mukesh Macchia, Fabian Thaler

La Presidente: Judith Gögele
I componenti: Judith Gögele, Graziano Lucchi,
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*”;

NACH EINSICHTNAHME in das GvD Nr. 259 vom 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 des Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler;

VISTO l'art. 84 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259, 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 Dott. Fabian Thaler;

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

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

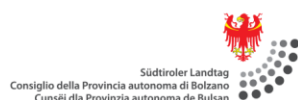
Mit dem GU14-Antrag vom 27.11.2024 beschwerte sich Herr XXX YYY darüber, dass die unrechtmäßige Abbuchung des Betrags von Euro 0,90, die am 19.07.24 erfolgte, die Erneuerung seines Angebots bei Iliad verhindert habe. Der Kundendienst 177, der mit dem Vorfall konfrontiert wurde, konnte das Problem nicht beheben. Eine spätere Überprüfung habe unrechtmäßige Abbuchungen in Höhe von Euro 1,80 ergeben.

Er beantragte: „01) Zunächst beschuldige ich Iliad, Probleme im Netz zu haben, die sich auf meine persönliche Mobilfunknummer 330-405212 auswirken, wobei ich in diesem Fall davon überzeugt bin, dass ILIAD „schmutzige“ Signale/Daten im Zellennetz hat, die Redundanzen implementieren, die xx Nutzern falschen Datenverkehr zuschreiben. ===== 02) Von den letzten Fällen vom 07-2024 ; 08-2024 ; 11-2024 bis zum Anhören der beigefügten Audio-Aufnahme vom 20/11/2024, aus der das gleiche Problem wie in den vergangenen Monaten und Jahren abgeleitet werden kann: Das Mobilfunknetz/die Zellen ordneten diesem Nutzer X Datenverkehr zu, nach dem Zufallsprinzip, mit der gleichen Art und Kapazität, immer in dem Zeitraum, in dem die Erneuerung der Promotion stattfindet. Dieser Benutzer und dieses Mobiltelefon stehen unter meiner direkten Kontrolle. Bei diesen Gelegenheiten gibt es KEINEN Datenverkehr!“

Er hinterlegte: Schlichtungsantrag und Beschwerde an die 177 vom 20.11.2024.

Die Position der Antraggegnerin

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 16.01.2025 wandte die Iliad Italia AG zunächst Unzulässigkeit des Schlichtungsantrages aufgrund des Wegfalles des Streitgegenstandes ein, da der Betrag von Euro 0,90 - ohne Anerkennung einer Schuld - bereits zurückerstattet worden sei. Was die weiteren Anträge mit Schadenersatzcharakter betrifft, so wandte Iliad deren Unzulässigkeit ein, da sie nicht in die Zuständigkeit des Kommunikationsbeirates fallen,



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

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza GU14 di data 27/11/2024 il sig. XXX YYY lamentava che l'addebito illegittimo dell'importo di Euro 0,90, avvenuto in data il 19/07/24, avrebbe impedito il rinnovo dell'offerta attiva con Iliad. Il servizio clienti 177, confrontato con quanto accaduto, non avrebbe risolto il problema. Da un controllo successivo, l'istante avrebbe riscontrato addebiti illegittimi per complessivi Euro 1,80.

Chiedeva: "01) In primis accuso Iliad di aver problemi in rete che impattano la mia utenza mobile personale 330-405212 ove nel caso questo sono convinto che ILIAD ha dei segnali/dati "sporchi" nella rete di celle, che implementano ridondanze attribuenti a xx utenti traffico dati non veritieri. ===== 02) Dagli ultimi casi del 07-2024 ; 08-2024 ; 11-2024 a ascoltando l'audio-registrazione allegata del 20/11/2024, da cui se vince lo stesso problema visto nei mesi e anni passati: La rete mobile/celle abbina del traffico dati X a questa utenza, a random, della stessa tipologia e capacità, sempre nel periodo in qui avviene il rinnovo della promozione. Questa mia utenza e questo cellulare è sotto mio diretto controllo. NON c'è nessun traffico dati in queste occasioni!"

Infine, chiedeva la corresponsione dell'importo di Euro 60,00.

Produceva: istanza di conciliazione e reclamo al 177 di data 20/11/2024.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 16/01/2025, Iliad Italia S.p.a. preliminarmente eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per l'intervenuta cessazione della materia del contendere, avendo senza riconoscimento di responsabilità alcuna, già provveduto al riaccredito di Euro 0,90. Per quanto riguarda le ulteriori richieste, di natura risarcitoria, ne eccepiva l'inammissibilità, perché non di competenza del Corecom ma, dell'Autorità



sondern der ordentlichen Gerichtsbarkeit vorbehalten sind. In der Sache selbst bestätigte Iliad die Richtigkeit der Abbuchung von Euro 0,90 am 19.07.24 zu Lasten der Nummer 330405212 für den zusätzlichen Datenverbrauch für die Nichterneuerung des Angebots wegen unzureichenden Guthabens, wie dies in Art. 3 der AGB für solche Fälle vorgesehen ist. Gleiches gelte auch für die vom Kläger angeführten weiteren Abbuchungen, die entweder bereits vom Kundenservice rückerstattet worden oder unzulässig seien, weil sie nicht Gegenstand der zugehörigen UG/693525/2024 waren.

Sie beantragte die Ablehnung der gegnerischen Anträge.

Sie hinterlegte: AGBs, Service-Charta und Angebotsbroschüre.

Repliksschriftsatz

Mit dem Repliksschriftsatz vom 04.02.2025 präzisierte der Antragsteller, dass zwei der fünf Beschwerden wegen der Abbuchungen von Euro 0,90 angenommen, während die übrigen drei zurückgewiesen worden seien.

Verfahrensrechtliche Aspekte

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

Zur Entscheidungsbegründung

In der Sache selbst kann den Anträgen des Nutzers im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren teilweise stattgegeben werden, wie nachstehend ausgeführt.

Im Wesentlichen beanstandet der Antragsteller einige Abbuchungen in Höhe von jeweils Euro 0,90 vom Restguthaben auf dem betreffenden Anschluss, die zur Nichterneuerung des Angebots aufgrund eines unzureichenden Restguthabens führten, und verlangt schließlich die Zahlung eines - nicht näher bezeichneten - Betrags von Euro 60,00.

Der Anbieter, der bereits durch bloßen

giudiziaria ordinaria. Nel merito, confermava la correttezza dell'addebito di Euro 0,90 in data 19/07/24 sull'utenza 330405212 per consumo dati "extra offerta", per mancato rinnovo dell'offerta per credito insufficiente, come previsto per tali ipotesi dall'art. 3 delle CGC. Lo stesso varrebbe anche per gli ulteriori addebiti richiamati dall'istante, che sarebbero già stati rimborsati dal Servizio Clienti o inammissibili in quanto non oggetto del correlato UG/693525/2024.

Chiedeva: il rigetto delle richieste *ex ad verso* formulate.

Produceva: CGC, Carta dei Servizi e Brochure Prezzi offerta.

Memoria di replica

Con memoria di replica di data 04/02/2025, l'istante specificava che due dei cinque reclami per gli addebiti di Euro 0,90 sarebbero stati accolti, mentre i restanti tre sarebbero stati rigettati.

In rito

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

Motivi della decisione

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

In buona sostanza, l'istante contesta alcuni addebiti di Euro 0,90 ciascuno, dal credito residuo sull'utenza in questione, con conseguente mancato rinnovo dell'offerta per insufficienza di credito residuo, chiedendo, infine, il riconoscimento dell'importo - non meglio specificato - di Euro 60,00.

L'operatore, avendo già per mero spirito conciliativo

Schlichtungswillen die fraglichen Beträge wieder gutgeschrieben hat, behauptet, dass der Streitgegenstand nicht mehr besteht und beantragt die Ablehnung des vom Nutzer formulierten Antrags.

Zunächst sei daran erinnert, dass der Gegenstand des Antrags auf Beilegung der Streitsache jenem des Schlichtungsversuchs entsprechen muss. Ein Vergleich des Formulars des diesbezüglichen Schlichtungsverfahrens mit dem Formular des gegenständlichen Beilegungsverfahrens hat ergeben, dass der Antragsteller im ersten Verfahren den Betrag von Euro 51,80 (davon Euro 1,80 für angeblich widerrechtlich abgebuchte Gebühren und Euro 50,00 für Zeitverlust) beantragt hatte, während er im zweiten Verfahren den nicht näher bezeichneten Betrag von Euro 60,00 beantragt. Daraus folgt, dass die Forderung von Euro 50,00 für verlorene Zeit als in der Forderung von Euro 60,00 enthalten angesehen werden muss, die Gegenstand des vorliegenden Verfahrens ist.

In Bezug auf die Forderung von Euro 50,00 für verlorene Zeit ist zu beachten, dass der Kommunikationsbeirat in den Streitbeilegungsverfahren den Anbieter nur anweisen kann, „die Erstattung von Beträgen, die als nicht geschuldet befunden wurden, sowie die Zahlung von Entschädigungen in den vorgesehenen Fällen vorzunehmen“ (Art. 20 Abs. 4 des AGCOM-Beschlusses Nr. 203/18/CONS, geändert durch Beschluss Nr. 194/23/CONS).

Die Schadensersatzansprüche sind für unzulässig zu erklären, da sie nicht zu den Anträgen gehören, die im vorliegenden Verfahren gemäß dem oben genannten Art. 20 Abs. 4 behandelt werden können. Die „verlorene Zeit“ stellt nicht einmal einen entschädigungsfähigen Sachverhalt dar, so dass die fragliche Forderung auch nicht nach Billigkeit als Entschädigungsforderung ausgelegt werden kann (AGCOM-Beschlüsse Nr. 9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR). Da Schadensersatzansprüche in die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichtsbarkeit fallen, muss die fragliche Forderung von Euro 50,00 für unzulässig erklärt werden.

Unbeschadet der Tatsache, dass die vom Antragsteller ausdrücklich formulierten und oben wörtlich wiedergegebenen Anträge aus den bereits dargelegten Gründen nicht in die Zuständigkeit des mit dem Fall befassten Organs fallen, wird hiermit, auch im Hinblick auf den Schutz der schwächeren Partei und unter Beachtung der Ziele des außergerichtlichen Vergleichsverfahrens, in Sinne jener unrichtige Anträge, wann immer dies möglich ist, gemäß ihrer logischsten und relevantesten Bedeutung in Bezug auf

provveduto al riaccredito degli addebiti *de quo*, sostiene che sia intervenuta la cessazione della materia del contendere e chiede il rigetto dell'istanza formulata dall'istante.

Innanzitutto, si ricorda che l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Dal confronto del formulario della correlata conciliazione con quello della presente definizione, è emerso che l'istante nel primo aveva chiesto l'importo di Euro 51,80 (di cui Euro 1,80 per addebiti asseritamente illegittimi ed Euro 50,00 per il tempo perso), mentre nel secondo chiede l'importo, non meglio specificato, di Euro 60,00. Ne deriva che la richiesta di Euro 50,00 per il tempo perso deve ritenersi confluita in quella di Euro 60,00, oggetto del presente procedimento.

Per quanto concerne la richiesta di Euro 50,00 per il tempo perso, si ricorda che in sede di definizione della controversia, il Comitato può solamente ordinare all'operatore *“di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti”* (Art. 20 co. 4 della delibera AGCOM n. 203/18/CONS, come modificato dalla delibera n. 194/23/CONS). Le richieste di risarcimento danni devono dichiararsi inammissibili in quanto non rientranti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi del già menzionato art. 20 co. 4. Il “tempo perso” non costituisce nemmeno una fattispecie indennizzabile, in modo che la richiesta in questione non può non essere interpretata come richiesta di indennizzo (delibere Agcom nn. 9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR). Rimanendo le richieste risarcitorie di competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria, la richiesta di Euro 50,00 in questione deve essere dichiarata inammissibile.

Fermo restando che le richieste, come espressamente formulate dall'istante e sopra riportate letteralmente, sempre per i su estesi motivi, esulano dalle competenze dell'organo adito, con il presente provvedimento, anche in ottica di tutela della parte più debole e rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, secondo il quale istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, sarà trattata solamente la richiesta dell'importo residuo di Euro 10,00 e considerata come domanda di rimborso di addebiti asseritamente illegittimi.

die zu prüfende Angelegenheit auszulegen sind, nur der Antrag auf den Restbetrag von Euro 10,00 behandelt und als Antrag auf Erstattung angeblich rechtswidriger Abbuchungen angesehen.

Die umfangreiche und verwirrende Vorlage von Dokumenten - die zum Teil weder innerhalb der für die Replik gesetzten Frist erfolgte noch vom Verfahrensverantwortlichen genehmigt wurde und daher für unzulässig erklärt werden muss - erschwerte zudem eine genaue Rekonstruktion der Ereignisse.

Es wird auf die mittlerweile gefestigte Rechtsprechung im Bereich der Verteilung der Beweislast zwischen Gläubiger und Schuldner bei Nichterfüllung von Verpflichtungen verwiesen, wonach *"der Gläubiger, unabhängig davon, ob er auf Erfüllung, Beendigung oder Schadensersatz klagt, den Beweis für die ausgehandelte oder gesetzliche Quelle seines Rechts und, falls vorgesehen, für den Fälligkeitstermin erbringen muss, während er sich darauf beschränken kann, die Nichterfüllung der anderen Partei zu behaupten: Es ist der beklagte Schuldner, der den Beweis für das Erlöschen des Rechts, das in der Tatsache der Erfüllung besteht, erbringen muss"* (Kassationsgericht, vereinigte Zivilsektionen, Urteil vom 30.10.2001 Nr. 13533).

Genauer gesagt, ist der Anbieter nach Ansicht der Aufsichtsbehörde verpflichtet, angesichts der Einwände des Beschwerdeführers geeignete Unterlagen vorzulegen, die die Ordnungsmäßigkeit des vom Kunden tatsächlich genutzten Verkehrs und die Korrektheit sowohl der Abrechnung als auch der sich daraus ergebenden Buchungsvorgänge belegen. In Ermangelung einer wie auch immer gearteten Rechtfertigung für die unrechtmäßige Fakturierung der vom Antragsteller beanstandeten Beträge ist der Antragsteller verpflichtet, diese zu stornieren und/oder zu erstatten (AGCOM-Beschlüsse Nr. 30/18/CIR; 152/18/CIR; 66/19/CIR).

Der Antragsteller macht geltend, dass die gegenständlichen Abbuchungen von jeweils Euro 0,90, seit 2019 passieren. Er gibt auch an, dass er für fünf oder sechs dieser Abbuchungen Beschwerden eingereicht habe, von denen der Anbieter zwei akzeptiert und die betreffenden Beträge erstattet habe. Die Unterlagen zeigen jedoch nur eine Beschwerde an den Kundenservice 177, datiert vom 20.11.2024, vermutlich für die Abbuchung vom 19.07.2024, auf die er sich in GU14 ausdrücklich bezieht.

Wendet man die oben Auslegungen der Rechtsprechung auf den vorliegenden Fall an, so hätte der Antragsteller die genaue Beanstandung der

L'ingente e confusa produzione documentale – avvenuta in parte ne entro i termini ritualmente previsti per la memoria di replica ne autorizzata dal responsabile dell'istruttoria e, in quanto tale, da dichiararsi irricevibile - ha inoltre reso difficile una puntuale ricostruzione dell'accaduto.

Si richiama l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale in materia di ripartizione dell'onere della prova tra creditore e debitore in caso di inadempimento delle obbligazioni, secondo il quale *"il creditore, sia che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte: sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento"* (Cassazione civile, SS.UU., sentenza 30/10/2001 n° 13533).

Più precisamente, secondo l'Autorità, l'operatore, di fronte alle contestazioni da parte dell'istante, ha l'obbligo di fornire idonea documentazione attestante la regolarità del traffico realmente usufruito dalla parte istante e la correttezza sia delle fatturazioni che delle conseguenti operazioni di contabilizzazione. In assenza di qualsivoglia giustificazione in ordine alla fatturazione indebita degli importi contestati dall'istante, l'operatore è obbligato allo storno e/o rimborso (delibere Agcom nn. 30/18/CIR; 152/18/CIR; 66/19/CIR).

L'istante sostiene che il disservizio in questione, cioè alcuni addebiti di Euro 0,90 ciascuno, esista già dal 2019. Dichiarò, inoltre, di aver presentato reclami per cinque o sei di questi addebiti, di cui l'operatore ne avrebbe accolto due e rimborsato gli importi in questione. Dalla documentazione acquisita risulta però un solo reclamo al servizio clienti 177, datato 20/11/2024, presumibilmente per l'addebito effettuato il 19/07/2024, al quale fa espressamente riferimento nell'istanza GU14.

Applicando i su estesi orientamenti giurisprudenziali al caso *de quo*, l'istante avrebbe dovuto provare la puntuale contestazione dei singoli addebiti di cui chiede il rimborso, mentre sarebbe poi gravato sull'operatore l'onere di fornire la prova della correttezza degli importi addebitati dal credito residuo sulla scheda SIM intestata all'istante.

Avendo, da un lato, l'istante documentato la contestazione di un unico singolo addebito e, non avendo l'operatore, dall'altro lato, assolto al suo onere di prova, quest'ultimo sarà tenuto al rimborso

einzelnen Abbuchungen, deren Erstattung er fordert, nachweisen müssen, während die Beweislast für die Richtigkeit der vom Restguthaben auf der auf den Namen des Antragstellers lautenden SIM-Karte abgebuchten Beträge dann beim Anbieter läge.

Da einerseits der Antragsteller die Beanstandung einer einzelnen Abbuchung dokumentiert hat und andererseits der Betreiber seiner Beweislast nicht nachgekommen ist, ist dieser zur Erstattung des Betrags von Euro 0,90 verpflichtet.

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 Iliad Italia AG eingereichte Antrag wird als teilweise zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die teilweise Annahme des von Herrn XXX YYY gegen die Iliad Italia AG eingereichten Antrages beschlossen, welche infolgedessen verpflichtet ist:

- dem Antragsteller den Betrag von Euro 0,90 zu bezahlen.

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 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

dell'importo di Euro 0,90.

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 Iliad Italia S.p.A.,

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 nei confronti di Iliad Italia S.p.A., la quale è tenuta a

- corrispondere all'istante la somma di Euro 0,90.

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 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

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.

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 | La presidente
Judith Gögele