



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 05/2025)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/WindTre AG
GU14/730210/2025**

Am 03.06.2025 um 16.00 Uhr findet über Zoom die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Judith Gögele, Gerhard Vanzi, Thomas Schnitzer,
Eberhard Daum, Graziano Lucchi, Siegrid 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“;

NACH EINSICHTNAHME in das GvD Nr. 259 vom 1.
August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 05/2025)**

**Definizione della controversia
XXX YYY/
WindTre S.p.A.
GU14/730210/2025**

Il giorno 03/06/2025 alle ore 16.00 si tiene tramite
Zoom la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

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

La Presidente, constatato il numero legale degli
interventuti, 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*”, e

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;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch die

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;

Udita l'illustrazione della Presidente del Comitato

Vorsitzende des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Mag.^a Judith Gögele;

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Mit dem GU14-Antrag vom 28.01.2025 beschwerte sich die XXX YYY (Kundenkodex 4104411961) über zu hohe Rechnungen und Dienstauffälle, welche, obgleich mehrerer Beschwerden, nicht zufriedenstellend gelöst worden seien. Am 08.02.2024 wurde der im Jahr 2023 mit WindTre abgeschlossene Vertrag gekündigt. Dennoch stellte der Telefonanbieter weiterhin Rechnungen aus.

Sie beantragte: 1) die Stornierung der gesamten Schulddposition mit Rücknahme der Forderungsbeitreibung; 2) die Zuerkennung der folgenden Entschädigungen: a) Euro 300,00 für die Nichtbeantwortung der Beschwerden und Meldungen; b) Euro 250,00 für die Nichteinhaltung der Informations- und Vertragspflichten, c) Euro 1.000,00 für die Fehlfunktion der Dienste – insgesamt Euro 1.550,00. Dazu erklärte sie, dass die Rückerstattungen und die Entschädigungen in der Verhandlung mit dem Telefonanbieter zu quantifizieren seien.

Sie hinterlegte: 1) Schriftverkehr als E-Mail, 2) Annahmestätigung ZEP vom 15.02.2024.

Die Position der Antraggegnerin

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 14.03.2025 ließ sich der Anbieter WindTre in das gegenständliche Verfahren ein, wandte in verfahrensrechtlicher Hinsicht die Unbestimmtheit der gegnerischen Anträge ein und beantragte deren Abweisung, da in meritorischer sowie rechtlicher Hinsicht unbegründet. Abschließend erklärte der Anbieter, dass das Kundenkonto der Antragstellerin eine Schulddposition von Euro 1.884,33 aufweise.

Er hinterlegte: 1) Vertrag für Mobilanschlüsse, 2) Vertrag für Festanschlüsse und AGBs, 3) Rechnung vom 21.09.2024, 4) Beantwortung Beschwerde 02.07.2025, 5) Dienstcharta.

Repliksschriftsatz

Die Antragstellerin reichte keinen Repliksschriftsatz ein.

Diskussionsverhandlung

provinciale per le Comunicazioni, Dott.ssa Judith Gögele;

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza GU14 di data 28/01/2025, la XXX YYY (codice cliente 4104411961) lamentava l'applicazione di costi maggiori rispetto a quelli pattuiti e malfunzionamenti del servizio, che, nonostante numerosi reclami, non sarebbero stati risolti in modo soddisfacente. L'8 febbraio 2024 il contratto, stipulato con WindTre nel 2023, è stato cessato. Tuttavia, l'operatore continuava a emettere fatture.

Chiedeva: 1) lo storno dell'intera posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero del credito; 2) il riconoscimento dei seguenti indennizzi: a) Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami e segnalazioni; b) Euro 250,00 per il mancato rispetto degli obblighi informativi e contrattuali, c) Euro 1.000,00 per il malfunzionamento dei servizi - per un totale di Euro 1.550,00. Precisava che i rimborsi e gli indennizzi sarebbero da quantificare con l'operatore in sede di udienza.

Produceva: 1) corrispondenza per e-mail, 2) ricevuta di accettazione pec di data 15/02/2024.

La posizione della resistente

Con la memoria difensiva del 14/03/2025, l'operatore WindTre si costituiva nel procedimento in questione, eccepiva l'indeterminatezza delle richieste avversarie e chiedeva il loro rigetto, in quanto infondate in fatto e in diritto. Infine, precisava che il conto cliente dell'istante presenta un insoluto di Euro 1.884,33.

Produceva: 1) contratto per il mobile, 2) contratto per il fisso e CGC, 3) fattura del 21/09/2024, 4) risposta al reclamo del 02/07/2025, 5) carta dei servizi.

Memoria di replica

L'istante non faceva pervenire alcuna memoria di replica.

Udienza di discussione

In der Verhandlung am 23.04.2025 konnten die Parteien, nach längerer Diskussion, keine Einigung erreichen.

Verfahrensrechtliche Aspekte

Vorab wird festgestellt, dass der von der 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 der Sache selbst kann den Anträgen des Nutzers im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren teilweise stattgegeben werden, wie nachstehend ausgeführt.

Im Wesentlichen beschwert sich der Antragsteller über die Fakturierung von zu hohen Kosten und über Unzulänglichkeiten in der Bereitstellung der Dienste seitens des Anbieters. Er beantragt die Stornierung der gesamten Schulddposition und die Zuerkennung von Entschädigungen.

Der Anbieter WindTre AG hat die Ereignisse rekonstruiert und u.A. dargelegt, dass am 21.08.2023 für den Kundenkodex Nr. 410441961, lautend auf die Antragstellerin XXX YYY, der Vertrag 1601031719894 für insgesamt 9 Festnetzlinien abgeschlossen worden war.

Zum Antrag auf Stornierung der gesamten Schulddposition

Die Antragstellerin begehrt die Stornierung der offenen Schulddposition. Dazu erklärt sie sowohl in der ZEP vom 27.06.2024 als auch im GU14-Antrag vom 28.01.2025, den Vertrag mit WindTre am 08.02.2024 mittels ZEP gekündigt zu haben. In den von der Antragstellerin hinterlegten Dokumenten findet sich dazu allerdings nur eine „Annahmestätigung“ („ricevuta di accettazione“) einer ZEP-Mitteilung vom 15/02/2024 von leimgruber@legalmail.it an servizioclienti159@pec-windtre.it mit der Bezeichnung „Kündigung (disdetta)“. Es fehlen allerdings sowohl die „Zustellungsbestätigung“ („ricevuta di avvenuta consegna“) als auch der Inhalt der Nachricht.

An dieser Stelle wird auf die gefestigte

All'udienza in data 23/04/2025, le parti, nonostante ampia discussione, non sono riusciti a raggiungere un accordo.

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata dalla 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

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 sostanza, il ricorrente lamenta la fatturazione di costi eccessivi e il malfunzionamento del servizio fornito da parte dell'operatore. Chiede lo storno dell'intera posizione debitoria e il riconoscimento di indennizzi.

L'operatore WindTre S.p.A., ricostruendo la vicenda, ha evidenziato che in data 21/08/2023 per il codice cliente n. 410441961, intestato all'istante XXX YYY, è stato stipulato il contratto 1601031719894 per un totale di n. 9 linee fisse.

Sulla richiesta di storno integrale dell'insoluto

L'istante chiede lo storno integrale dell'insoluto. A tal fine, dichiara sia nella pec di data 27/06/2024 che nell'istanza GU14 del 28/01/2025 di aver richiesto la cessazione del contratto con WindTre tramite posta certificata in data 08/02/2024. Nei documenti depositati dalla Leimgruber, tuttavia, è presente solo una „ricevuta di accettazione“ di una comunicazione a mezzo pec in data 15/02/2024, inviata da leimgruber@legalmail.it a servizioclienti159@pec-windtre.it, con oggetto „disdetta“. Tuttavia, mancano sia la „ricevuta di avvenuta consegna“ sia la comunicazione contenuta nel messaggio.

Si richiama l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale in materia di ripartizione dell'onere della prova tra creditore e debitore in caso di

Rechtsprechung im Bereich der Aufteilung der Beweislast zwischen dem Gläubiger und dem Schuldner bei Nichterfüllung von Verpflichtungen verwiesen, wonach „*der Gläubiger, der die Vertragsauflösung anstrebt, Schadenersatz fordert oder die Erfüllung der Verpflichtung verfolgt, nur die Quelle (Gesetz oder Rechtsgeschäft) seines Rechts nachweisen muss, während der beklagte Schuldner die Last hat, die Tatsachen, welche die Forderung des Anderen zum Erlöschen gebracht haben, nachzuweisen, und zwar die erfolgte Erfüllung der Verpflichtungen. Auch für den Fall, dass nicht die Nichterfüllung, sondern die nicht genaue Erfüllung beanstandet wird, genügt dem Gläubiger die reine Angabe der Ungenauigkeit der Erfüllung, während die Beweislast für die erfolgte genaue Erfüllung wiederum beim Schuldner liegt*“ (Kassationsgerichtshof, Vereinigte Zivilsektionen, Urteil vom 30. Oktober 2001, Nr. 13533). Nach dem vorgenannten Grundsatz obliegt es der Antragstellerin als Gläubigerin, zumindest die Rechtsquelle (Rechtsgeschäft bzw. Gesetz) ihres Anspruchs nachzuweisen, d. h. im vorliegenden Fall, die Kündigung der gegenständlichen Anschlüsse. Dem Anbieter als beklagtem Schuldner obläge es dann, zu beweisen, dass er seine Verpflichtung, nämlich den betreffenden Anschluss zu kündigen und die entsprechende Rechnungsausstellung einzustellen, rechtzeitig erfüllt hat. Es ist unstrittig, dass in Ermangelung einer Kündigung die Verpflichtung des Anbieters, *“die Dienstleistungen regelmäßig, kontinuierlich und ohne Unterbrechung gemäß den gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen zu erbringen”* (Beschluss AGCOM Nr. 179/03/CSP), aufrecht bleibt. Die Antragstellerin, die die Rechtsquelle ihres Anspruches nicht nachgewiesen hat, ist ihrer Beweislast nicht nachgekommen.

Der Anbieter WindTre räumte in seinem Schriftsatz jedoch ausdrücklich ein, dass er am 08.02.2024 die Linien 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474 aufgrund eines Wechsels zu einem anderen Betreiber gekündigt habe. Außerdem bestätigte er, dass er eine ZEP von der Antragstellerin erhalten habe, in der sie die Kündigung aller Festnetznummern mit Ausnahme der Nummer 0471/1550541 verlangte. WindTre behauptete, dass es nicht möglich gewesen sei, mit der Kündigung fortzufahren, da alle Nummern in das Angebot „*Offerta Smart*“ einbezogen seien, und dass es daher nicht möglich sei, die Nummern teilweise zu deaktivieren und nur eine Linie aktiv zu belassen.

inadempimento delle obbligazioni, secondo il quale *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento”* (Cass. Civ., S.U., sent. 30 ottobre 2001 nr. 13533). In forza del principio sopra enunciato, l’istante, quale creditrice, ha l’onere di provare quantomeno la fonte negoziale o legale del suo diritto, ossia, nel caso di specie, l’avvenuta disdetta delle utenze in questione. Graverebbe poi sull’operatore, quale debitore convenuto, l’onere di provare di aver puntualmente adempiuto la propria obbligazione, cioè di cessare l’utenza *de quo* e di fermare la fatturazione corrispondente.

È pacifico che, in assenza di una disdetta, l’operatore rimane obbligato a *“fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali”* (delibera AGCOM n. 179/03/CSP). L’istante, quindi, non avendo fornito la prova della fonte del suo diritto, non ha assolto l’onere di prova cui è soggetto.

L’operatore WindTre, nella sua memoria difensiva, ha però espressamente riconosciuto di aver cessato in data 08/02/2024 le linee 0471/965472, 0471/965473 e 0471/965474 per passaggio ad altro operatore. Inoltre, ha confermato di aver ricevuto, da parte dell’istante, una pec con richiesta di cessazione dei numeri fissi tranne l’utenza 0471/1550541. Sostiene che non sarebbe stato possibile procedere alla cessazione, perché tutti i numeri erano ricompresi nell’*Offerta Smart*, che, quindi, non era possibile la disattivazione parziale dei numeri, mantenendo attiva una sola linea. Svariati tentativi di contattare l’istante per verificare i numeri da disattivare sarebbero rimasti infruttuosi.

Mehrere Versuche, die Antragstellerin zu kontaktieren, um die zu deaktivierenden Nummern zu überprüfen, seien erfolglos geblieben.

Auf jeden Fall ist die Anfrage um Deaktivierung, beschränkt auf die drei Nummern 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474, als unbestrittener Umstand anzusehen, der „von der Partei, die sich in das Verfahren bestellt hat, nicht ausdrücklich bestritten wurde“ und daher der Entscheidung zugrunde zu legen ist (Art. 115 ZPO). Diesbezüglich hat der Höchstgerichtshof daran erinnert, dass die „unbestrittene Tatsache nicht beweisbedürftig ist, weil die Parteien über sie verfügt haben, was den Richter verpflichtet, sie zu berücksichtigen, ohne dass er von ihrer Existenz überzeugt sein muss“ (Zivilkassation, III. Sektion, Urteil vom 5. März 2009, Nr. 5356).

Die Rechnungsstellung nach der Kündigung ist als grundlos anzusehen, da den Rechnungsbeträgen keine Gegenleistung entspricht. Dies wäre auch dann der Fall, wenn der Anbieter nach der Kündigung die Dienstleistung weiter erbracht hätte. In diesem Sinne sieht nämlich Art. 8 der Anlage A) an den AGCOM-Beschluss Nr. 519/15/CONS im Abs. 2 Folgendes vor: „Im Falle der Kündigung oder der Ausübung des Rücktrittsrechts durch den Nutzer darf der Anbieter dem Nutzer für die erbrachten Dienstleistungen ab dem Ende des Vertrags oder ab dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung kein Entgelt in Rechnung stellen und muss, wenn er technisch nicht in der Lage ist, das Abbuchung zu verhindern, den in Rechnung gestellten Betrag unverzüglich rückgängig machen oder erstatten“ (in diesem Sinne, Corecom Umbrien, Beschluss Nr. 1 vom 17. Jänner 2017).

Es wird daher erachtet, dass der Anbieter verpflichtet ist, sämtliche für die drei Linien 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474 ab Wirkung des Rücktritts (17/03/2024) bis zum 17/10/2024 (Deaktivierung aller Linien wegen Zahlungsverzuges) verrechneten Beträge zu stornieren, ausgenommen etwaige Deaktivierungsgebühren und Raten für den Ankauf von Geräten. Die Quantifizierung der zu stornierenden Beträge kann in Ermangelung der Rechnungen nicht vorgenommen werden.

Zu den Entschädigungsansprüchen

Die Antragstellerin fordert für die erlittenen Unzulänglichkeiten die Anerkennung von Entschädigungen: a) für die Nichtbeantwortung von

In ogni caso, la richiesta di cessazione, limitatamente alle tre numerazioni 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474, deve essere considerata come circostanza pacifica, “non specificamente contestata dalla parte costituita” e, quindi, essere posta a fondamento della decisione (art. 115 c.p.c.). A tal proposito, la Suprema Corte ha ricordato che il “fatto non contestato non ha bisogno di prova perché le parti ne hanno disposto, vincolando il Giudice a tenerne conto senza alcuna necessità di convincersi della sua esistenza” (Cassazione civile, sez. III, sentenza 05 marzo 2009, n. 5356).

La fatturazione successiva al recesso è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. Tanto varrebbe anche nel caso in cui, successivamente alla disdetta, l'operatore avesse continuato ad erogare il servizio; in tal senso, infatti. L'art. 8 dell'all. A) alla delibera AGCOM n. 519/15/CONS, dispone al co. 2 che “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato” (in questo senso, Corecom Umbria, delibera n. 1 del 17 gennaio 2017).

Si ritiene, quindi, che l'operatore è obbligato a stornare tutti gli importi fatturati per le tre linee 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474 dall'efficacia della richiesta di disattivazione (17/03/2024) fino al 17/10/2024 (cessazione per morosità di tutte le linee), ad eccezione di eventuali costi di disattivazione e rate d'acquisto di dispositivi. Gli importi da stornare non possono essere quantificati a causa della mancanza delle fatture.

Sulle richieste di indennizzi

L'istante chiede, per i disservizi subiti, il riconoscimento degli indennizzi a) per la mancata risposta a reclami e segnalazioni (Euro 300,00), b)

Beschwerden und Meldungen (Euro 300,00), b) für die Nichteinhaltung von Informations- und Vertragspflichten (Euro 250,00) und c) für die Fehlfunktion von Diensten (Euro 1.000,00).

Was den Antrag auf Entschädigung a) für die Nichtbeantwortung der Beschwerde betrifft, so sind in den Verfahrensakten eine Reihe von Mitteilungen per E-Mail (vom 23.01.23 bis zum 26.06.24) enthalten, die vermutlich an eine Agentur oder einen Berater, nicht aber direkt an den Anbieter WindTre AG gerichtet waren. Diese Mitteilungen können nicht als Beschwerden angesehen werden, mit Ausnahme der einzigen Mitteilung als ZEP, die am 27.06.24 an ServizioClienti@windtrebusiness.it gerichtet war, deren Beantwortung am 02.07.2024 der Anbieter jedoch nachweisen konnte. Der Antrag auf Entschädigung wegen Nichtbeantwortung der Beschwerde wird daher zurückgewiesen.

Die Nichteinhaltung der Informations- und Vertragspflichten an sich entspricht nicht den entschädigungsfähigen Fällen, die in der „Verordnung über die Entschädigung bei Streitigkeiten zwischen Nutzern und Anbieters elektronischer Kommunikationsdienste“ (Anhang A an den Beschluss Nr. 347/18/CONS) geregelt sind, und kann daher nicht entschädigt werden.

Was den Anspruch auf Entschädigung für c) die Störung des Dienstes anbelangt, so wird daran erinnert, dass gemäß Art. 13 Abs. 1 der genannten Entschädigungsverordnung die Entschädigung unter Berücksichtigung des Datums berechnet wird, an dem der Nutzer eine Beschwerde eingereicht hat. Diesbezüglich wird daran erinnert, dass „im Rahmen der Abwicklung der Entschädigung zu prüfen ist, ob bestimmte allgemeine Rechtsgrundsätze, einschließlich des Art. 1227 ZGB, über das Mitverschulden des Gläubigers Anwendung finden. Wenn in einem solchen Fall der Nutzer, der Gläubiger der Entschädigung für die Nichterfüllung ist, zur Verursachung des Schadens beigetragen hat oder nicht die übliche Sorgfalt zur Vermeidung des Schadens angewandt hat, kann die Entschädigung anteilig, in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis, gekürzt oder als nicht geschuldet angesehen werden“ (AGCOM-Entscheidung Nr. 123/17/CIR). Der Antragsteller, der behauptet, dass „von Anfang an“ - und somit von Beginn des im Juli 2023 abgeschlossenen Vertrages

per il mancato rispetto degli obblighi informativi e contrattuali (Euro 250,00) e c) per il malfunzionamento dei servizi (Euro 1.000,00).

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo a) per la mancata risposta al reclamo, sono stati acquisiti agli atti del procedimento una serie di comunicazioni a mezzo mail (dal 23/01/23 al 26/06/24), indirizzate presumibilmente ad un'agenzia o a dei consulenti, ma non direttamente all'operatore WindTre S.p.A. Tali segnalazioni non possono essere considerati reclami, eccezione fatta per l'unica segnalazione a mezzo pec, indirizzata a ServizioClienti@windtrebusiness.it in data 27/06/24, della quale l'operatore ha però fornito la prova della risposta in data 02/07/2024. L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo viene, quindi, respinto.

Il mancato rispetto degli obblighi informativi e contrattuali di per sé non corrisponde alle fattispecie indennizzabili, disciplinate dal “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” (all. A alla delibera n. 347/18/CONS) e non può, pertanto, essere indennizzato.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per c) malfunzionamento del servizio, si ricorda che ai sensi dell'art. 13 co. 1 del menzionato Regolamento sugli Indennizzi, tale indennizzo viene calcolato tenendo conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente. Inoltre, si ricorda che “nell'ambito della liquidazione dell'indennizzo occorre verificare la possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, tra cui quello dell'art. 1227 c.c., sul concorso del fatto colposo del creditore. In tale ipotesi, qualora l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, abbia concorso nella causazione del danno o abbia omesso di utilizzare l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente, con riferimento alla gravità della colpa, oppure ritenuto non dovuto” (delibera AGCOM n. 123/17/CIR). L'istante, che sostiene che “sin da subito” - e, quindi dall'inizio del contratto, stipulato nel mese di luglio 2023 - “i servizi non solo non (erano) fruibili”, avrebbe pertanto dovuto inviare all'operatore un reclamo per permettere un intervento risolutivo. Secondo l'Autorità “non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità

an - „die Dienste nicht nutzbar waren“, hätte daher eine Beschwerde an den Betreiber richten müssen, um ein entscheidendes Eingreifen zu ermöglichen. Nach Ansicht der Aufsichtsbehörde „ist es nicht möglich, den Anbieter für Leitungsstörungen verantwortlich zu erachten, wenn der Nutzer nicht nachweisen kann, dass er eine Beschwerde beim Anbieter eingereicht hat, bevor er sich an die Behörde wandte. Denn wenn keine Beschwerde vorliegt, kann der Betreiber keine Kenntnis von der Störung haben und somit auch nicht für deren Behebung sorgen“ (so AGCOM-Beschluss Nr. 69/11/CIR). Dies steht auch im Einklang mit der Auslegung der Aufsichtsbehörde im Bereich der allgemeinen Anträge, wonach „die Forderung des Antragstellers nach Zahlung einer Entschädigung nicht annehmbar ist, wenn es sich als unmöglich erweist, die Art und Weise sowie den Umfang des Auftretens der Unzulänglichkeit festzustellen“ (AGCOM-Beschlüsse Nr. 180/16/CIR, 510/16/CONS, 121/21/CIR, 127/22/CONS). Auch dieser Antrag auf Entschädigung wird daher zurückgewiesen.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von der XXX YYY gegen die WindTre AG eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

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

- die buchhalterische und administrative Position der Antragstellerin richtigzustellen, mittels Rückbuchung sämtlicher, für die drei Linien 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474 ab Wirkung des Rücktritts (17/03/2024) bis zur Deaktivierung aller Linien (17/10/2024) verrechneter Beträge, ausgenommen etwaige Deaktivierungsgebühren und Raten für den Ankauf von Geräten.

dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (così delibera Agcom n. 69/11/CIR). Questo si accorda anche con l'orientamento dell'Autorità nell'ambito delle richieste generiche, secondo il quale “la richiesta della parte istante avente a oggetto la corresponsione di un indennizzo non merito accoglimento qualora risulti l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo e il quantum der verificarsi del disservizio” (delibere AGCOM nn. 180/16/CIR, 510/16/CONS, 121/21/CIR, 127/22/CONS). Anche questa richiesta di indennizzo viene, quindi, rigettata.

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 WindTre S.p.A.,

udita la relazione della Presidente, dispone

l'accoglimento parziale, per le motivazioni di cui in narrativa, dell'istanza di definizione presentata dalla XXX YYY nei confronti di WindTre S.p.A., la quale è tenuta a

- regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati per le tre linee 0471/965472, 0471/965473 und 0471/965474, dall'efficacia della richiesta di disattivazione (17/03/2024) fino alla cessazione di tutte le linee (17/10/2024), ad eccezione di eventuali costi di chiusura e rate d'acquisto di dispositivi.

Der Nutzerin 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 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.

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 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