



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 09/2025)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Iliad Italien AG
GU14/766167/2025**

Am 09.12.2025 um 15.00 Uhr findet in Präsenz die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Judith Gögele, Renate Mumelter, Eberhard Daum,
Graziano Lucchi, Siegrid Mair, 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 elektronischen Geschäftsverkehr“, in geltender Fassung;



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 09/2025)**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Iliad Italia S.p.A.
GU14/766167/2025**

Il giorno 09/12/2025 alle ore 15.00 si tiene in presenza la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

in presenza di:
Judith Gögele, Renate Mumelter, Eberhard Daum,
Graziano Lucchi, Siegrid Mair, 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 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*”, e s.m.i.

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

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 del consulente legale del Comitato Dott. Fabian Thaler;

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

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Mit Entscheidungsantrag vom 01.07.2025 brachte der Antragsteller XXX YYY vor, dass das Versenden von SMS von seiner Iliad-Nummer 330405212, obwohl ausreichendes Guthaben vorhanden war, im Zeitraum vom 29.04.2025 bis 01.05.2025 sowie erneut ab dem 16.07.2025 nicht möglich gewesen wäre und das Problem auch durch Beschwerden nicht behoben werden konnte.

Er beantragte eine Entschädigung in der Höhe von Euro 60,00.

Er hinterlegte: zwei Beschwerden an den Kundenservice vom 01.05.2025 und 16.07.2025, die Dienstcharta von Iliad, die Vertragszusammenfassung und die AGB.

Die Position des Antraggegners

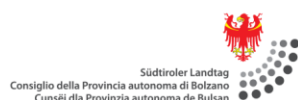
Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 13.10.2025 ließ sich der Anbieter Iliad Italien AG in das Entscheidungsverfahren ein und wandte vorab die Unzulässigkeit des Antrages in Bezug auf die vermeintliche Dienstunterbrechung ab dem 16.07.2025 ein, da diese nicht Gegenstand des vorherigen Schlichtungsverfahrens gewesen sei. In der Sache selbst, bestritt er die Behauptung des Antragstellers, über dessen Nummer eine SMS-Sperre verhängt zu haben. In der „zusammenfassenden Übersicht des Datenverkehrs“ würde zudem die ordnungsgemäße und kontinuierliche Bereitstellung des Dienstes der Nummer 330405212 bestätigt werden. Die angebliche Unmöglichkeit, SMS zu verschicken, sei folglich auf einen Fehler des Antragstellers bzw. eine Fehlfunktion des Mobilfunkgeräts zurückzuführen. Iliad habe zudem die Gebühren für die SMS gemäß den AGBs berechnet.

Er beantragte die Abweisung des Antrages des Kunden.

Er hinterlegte: 1) zusammenfassende Übersicht des Datenverkehrs vom 27.04.2025 bis zum 30.04.2025; 2) zusammenfassende Übersicht des Datenverkehrs vom 30.04.2025 bis zum 09.07.2025; 3) AGB; 4) Dienstcharta Iliad; 5) Übersicht der Tarife, gültig ab 04.09.2025.

Repliksschriftsatz

Der Antragsteller reichte keinen Repliksschriftsatz ein.



Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza di definizione di data 01/07/2025, l'istante XXX YYY esprimeva che l'invio di SMS dal suo numero Iliad 330405212, nonostante il credito fosse sufficiente, non sarebbe stato possibile nel periodo dal 29.04.2025 al 01.05.2025 e nuovamente a partire dal 16.07.2025. Il problema non sarebbe stato risolto nonostante reclami.

Chiedeva un indennizzo pari a Euro 60,00.

Produceva: due reclami al servizio clienti di data 01/05/2025 e 16/07/2025, la Carta dei servizi di Iliad, la sintesi contrattuale e le CGC.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 13/10/2025, l'operatore Iliad Italia S.p.A., costituendosi nel procedimento, eccepiva preliminarmente l'inammissibilità dell'istanza limitatamente all'asserita interruzione del servizio a partire dal 16 luglio 2025, in quanto domanda nuova, non oggetto del precedente procedimento di conciliazione. Nel merito, contestava le deduzioni avversarie in merito all'imposizione di un blocco SMS sul suo numero. Inoltre, il "riepilogo dei dati di traffico" confermerebbe la corretta e continuativa fornitura del servizio sul numero 330405212. L'impossibilità di inviare SMS sarebbe, quindi, dovuta a un errore dell'istante o a un malfunzionamento del suo dispositivo mobile. Iliad avrebbe altresì applicato le tariffe per gli SMS secondo quanto previsto dalle proprie condizioni generali di contratto (CGC).

Chiedeva il rigetto dell'istanza.

Produceva: 1) prospetto riepilogativo dei dati di traffico dal 27/04/2025 al 30/04/2025; 2) prospetto riepilogativo dei dati di traffico dal 30/04/2025 al 09/07/2025; 3) CGC; 4) Carta dei Servizi Iliad; 5) Offerta Iliad con tariffario valido dal 04/09/2025.

Memoria di replica

L'istante non faceva pervenire alcuna memoria di



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.

Dem vom Anbieter vorgebrachten Einwand der Unzulässigkeit des Antrages auf Entschädigung für die Zeiträume ab dem 16.07.2025 wird stattgegeben, da der Abgleich mit dem vorhergegangenen Schlichtungsverfahren bestätigt hat, dass es sich hierbei um einen neuen Antrag handelt.

Zur Entscheidungsbegründung

In der Sache selbst kann dem Antrag des XXX YYY im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren aus den Folgenden Gründen nicht stattgegeben werden.

Im Wesentlichen fordert der Antragsteller eine Entschädigung von Euro 2,00 für jeden Tag der Dienstunterbrechung auf seiner Mobilnummer 330405212 (am 29.04.2025 und 01.05.2025, sowie ab dem 16.07.2025), insgesamt Euro 60,00.

Der geladene Anbieter, Iliad Italien AG, bestreitet die Ausführungen des Antragstellers und zeigt auf, dass keine SMS-Sperre auf der gegenständlichen Nummer aktiviert, sondern der Dienst ordnungsgemäß bereitgestellt worden sei.

Vor dem Hintergrund, dass es sich um eine vertragsrechtliche Angelegenheit handelt, wird zunächst auf die gefestigte 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,*

replica.

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata da 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.

L'eccezione sollevata dall'operatore riguardo all'inammissibilità della domanda d'indennizzo per i periodi a partire dal 16/07/2025 viene accolta, poiché il confronto con il precedente procedimento di conciliazione ha confermato che si tratta di una nuova domanda.

Motivi della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta per i seguenti motivi.

In sostanza, l'istante chiede un indennizzo di Euro 2,00 per ogni giorno di interruzione del servizio sul numero mobile 330405212 (in data 29/04/2025 e 01/05/2025, nonché dal 16/07/2025), per complessivi Euro 60,00.

L'operatore convenuto, Iliad Italia S.p.A., contesta quanto *ex adverso* dedotto e sottolinea di non aver attivato alcun blocco SMS sull'utenza de quo, ma di aver erogato regolarmente il servizio.

Considerato che si tratta di una questione di diritto contrattuale, innanzitutto, 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 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*

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 dem Antragsteller als Gläubiger, zumindest die Rechtsquelle (Rechtsgeschäft bzw. Gesetz) seines Anspruchs nachzuweisen, d. h. im vorliegenden Fall, das Bestehen eines Vertrages mit Iliad Italien AG. Dem Anbieter als beklagtem Schuldner obliegt es dann, zu beweisen, dass er seiner Verpflichtung, nämlich den Dienst auf der Nummer 330405212 bereitgestellt zu haben, nachgekommen ist.

Aus der Prüfung der in das Verfahren aufgenommenen Unterlagen, insbesondere der beiden zusammenfassenden Übersichten des Datenverkehrs, geht hervor, dass die gegenständliche Nummer an sämtlichen beanstandeten Tagen Datenverkehr produzierte. Somit wird erachtet, dass der Anbieter seiner Beweislast für die ordnungsgemäße Bereitstellung des Dienstes nachgekommen ist.

Folglich wird erachtet, dass der Entscheidungsantrag des Herrn XXX YYY wegen Unbegründetheit abzulehnen ist.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von XXX YYY gegen die Iliad Italien AG eingereichte Antrag wird als teilweise zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die

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 creditore, ha l'onere di provare quantomeno la fonte negoziale o legale del suo diritto, ossia, nel caso di specie, la sussistenza di un rapporto contrattuale con Iliad Italia S.p.A. Grava poi sull'operatore, quale debitore convenuto, l'onere di provare di aver puntualmente adempiuto la propria obbligazione, cioè di aver erogato il servizio sull'utenza 330405212.

Dalla disamina dei documenti acquisiti nel procedimento, in particolare dei due riepiloghi del traffico dati, è emerso che l'utenza in questione ha generato traffico in tutti i giorni contestati. Pertanto, si ritiene che il fornitore abbia adempiuto all'onere della prova riguardo alla corretta erogazione del servizio.

Di conseguenza, si ritiene che l'istanza di definizione presentata dal sig. XXX YYY debba essere respinta per infondatezza.

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

il rigetto, per le motivazioni di cui in narrativa,

Abweisung des von XXX YYY gegen die Iliad Italien AG eingereichten Antrages beschlossen.

Gemäß Art. 20, Abs. 3 des Beschlusses 203/18/CONS, in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS geänderten Fassung, 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, Abs. 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.

dell'istanza di definizione presentata da XXX YYY nei confronti di Iliad Italia S.p.A.

Ai sensi dell'art. 20, co. 3, della delibera 203/18/CONS, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1° agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, co. 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