



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 10/2025)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / TIM AG
GU14/764044/2025**

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. 10/2025)**

**Definizione della controversia
XXX YYY / TIM S.p.A. GU14/764044/2025**

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 der Antragstellerin

Mit dem Antrag auf Entscheidung vom 10.07.2025 trug die Antragstellerin XXX YYY vor, dass sie am 09.12.2024 den Austausch ihres Geräts „iPhone 14 Pro Max“, welches sie in Raten im Rahmen eines Business-Vertrags einschließlich des Dienstes KASKO FULL erworben hatte, beantragt habe. Sie führte aus, dass gemäß diesem Vertrag eine Ersetzung des Geräts auch im Falle eines Unfallschadens vorgesehen sei. Trotz mehrerer Beschwerden, die am 15.01.2025, 05.02.2025, 14.04.2025 und 05.05.2025 erfolgten, habe der Anbieter TIM keine Rückmeldung auf die Anfrage gegeben. Erst nach einer weiteren Mahnung am 21.05.2025 habe der Anbieter mitgeteilt, dass die KASKO-Abdeckung mittlerweile abgelaufen sei. Die Antragstellerin berichtete zudem, dass der Kundenservice (Nummer 191) sie wiederholt darüber informiert habe, dass der Austauschprozess in Bearbeitung sei.

Die Antragstellerin beantragte: 1) eine Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde vom 13.12.2025, in Höhe von Euro 287,50; 2) die Auszahlung des „Werts des Geräts“, der mit Euro 750,00 beziffert wurde.

Die Antragstellerin hinterlegte den Schriftverkehr mit TIM.

Die Position des Antraggegners

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 24.09.2025 ließ sich der Anbieter TIM AG in das Entscheidungsverfahren ein und teilte mit, dass er auf die Anfrage nach dem Austausch des gemieteten iPhones Details zu dem Vertrag angefordert habe, der das betreffende Gerät umfasste. Laut Anbieter wurde jedoch die angeforderte Information von der antragstellenden Partei nie übermittelt. Darüber hinaus sei, da der technische Wartungsvertrag am 28.02.2025 abgelaufen sei, ein Austausch des Geräts nicht mehr möglich. In jedem Fall, so wie in Artikel 7.1 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für technische Unterstützung All Risk“ vorgesehen, hätte der Austausch eine Selbstbeteiligung von 15% des Preises zzgl. MwSt. vorgesehen. Dieser Betrag hätte im konkreten Fall Euro 203,40 zuzüglich Euro 56,50 Mehrwertsteuer betragen. Der Anbieter wandte zudem die Unzulässigkeit der Forderung nach Erstattung des vermeintlichen aktuellen Wertes des Geräts ein, da

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza di definizione del 10/07/2025, l'istante XXX YYY rappresentava di aver richiesto, in data 09/12/2024, la sostituzione del proprio dispositivo "iPhone 14 Pro Max", acquistato a rate in abbinamento a un contratto business comprensivo di servizio KASKO FULL, che prevedeva – a suo dire – la sostituzione del terminale anche in caso di danno accidentale. Nonostante numerosi reclami, effettuati in data 15/01/2025, 05/02/2025, 14/04/2025 e 05/05/2025, l'operatore TIM non avrebbe fornito alcun riscontro alla richiesta. Solo a seguito dell'ulteriore sollecito del 21/05/2025, l'operatore avrebbe comunicato che la copertura KASKO risultava ormai scaduta. L'istante riferiva, inoltre, che il servizio clienti 191 l'avrebbe ripetutamente rassicurata circa la presa in carico della procedura di sostituzione.

Chiedeva: 1) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 13/12/2025, quantificato in Euro 287,50 e 2) la corresponsione del "valore del telefono", indicato in Euro 750,00.

Produceva la corrispondenza intercorsa con TIM.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 24/09/2025, l'operatore TIM S.p.A., costituendosi nel procedimento, faceva presente di aver richiesto, in risposta alla domanda di sostituzione dell'iPhone in noleggio, i dettagli relativi al contratto che comprendeva il dispositivo in questione. Tuttavia, secondo quanto sostenuto dall'operatore, la parte istante non avrebbe mai fornito i dati richiesti. Inoltre, poiché il contratto di assistenza tecnica è scaduto il 28/02/2025, non sarebbe più possibile procedere con la sostituzione del dispositivo. In ogni caso, come previsto dall'articolo 7.1 delle "Condizioni Generali di Assistenza Tecnica All Risk", la sostituzione avrebbe previsto il pagamento di una franchigia pari al 15% del valore del dispositivo, oltre IVA. Tale importo, nel caso specifico, sarebbe risultato pari a Euro 203,40 più Euro 56,50 a titolo di IVA. L'operatore, inoltre, eccepiva l'inammissibilità della richiesta di corresponsione del presunto valore

diese als Schadenersatzforderung zu werten sei, gemäß Art. 20, Abs. 4 der Verfahrensordnung.

Abschließend beantragte der Anbieter die Abweisung der gegnerischen Forderungen, sowohl wegen Unzulässigkeit als auch wegen Unbegründetheit in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht.

Der Anbieter hinterlegte den Vertrag und das anwendbare Vertragsprofil.

Repliksschriftsatz

Mit dem Repliksschriftsatz vom 11.10.2025 erinnerte die Antragstellerin daran, dass TIM verpflichtet ist, ihre Service-Charta einzuhalten, und widersprach dem vom Anbieter erhobenen Einwand der Unzulässigkeit. Sie erklärte sich bereit, die Selbstbeteiligung von 15% zu zahlen. Die Antragstellerin betonte zudem, dass sie bereits vier Anfragen um Austausch des Telefons gestellt habe, die jedoch alle erfolglos geblieben seien. Sie wies darauf hin, dass es sich um einen Business-Vertrag handelt, wodurch die Unmöglichkeit, das Gerät zu nutzen, sowohl einen persönlichen als auch einen wirtschaftlichen Schaden verursacht habe. Abschließend wiederholte sie die bereits formulierten Anträge.

Diskussionsverhandlung

Zu den Verhandlungen am 19.11.2025 und 25.11.2025 ist die Antragstellerin nicht erschienen.

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 der XXX YYY im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren teilweise stattgegeben werden, wie nachstehend ausgeführt.

Im Wesentlichen fordert die Antragstellerin die

aktuelle des dispositivo, in quanto risarcitoria, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento di Procedura.

Infine, chiedeva il rigetto delle richieste avversarie, sia per inammissibilità che per infondatezza in fatto e in diritto.

Produceva il contratto e il profilo contrattuale applicabile.

Memoria di replica

Con la memoria di replica del 11/10/2025, l'istante ricordava che TIM è vincolata al rispetto della propria Carta dei Servizi e contestava l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore. Dichiarava di essere disponibile a pagare la franchigia del 15% prevista. L'istante, inoltre, sottolineava di aver già presentato ben quattro richieste di sostituzione del telefono, tutte rimaste infruttuose. Faceva notare che l'utenza in questione è di tipo business e che, di conseguenza, l'impossibilità di utilizzare il dispositivo ha comportato un danno personale e economico. Infine, reiterava le richieste precedentemente formulate.

Udienza di discussione

L'istante non è comparsa alle udienze di discussione in data 19/11/2025 e 25/11/2025.

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.

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, l'istante chiede il riconoscimento di un

Zuerkennung einer Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde in Höhe von Euro 287,50 und die Auszahlung des „Werts des Geräts“, im Ausmaß von Euro 750,00, da der Austausch des Mobiltelefons nicht erfolgte.

Der geladene Anbieter, TIM AG, bestreitet die Ausführungen des Antragstellers, da die Beschwerden beantwortet worden seien und nie Antragstellerin nie die angefragten Vertragsdetails übermittelt habe.

Zunächst einmal wird in Bezug auf die *res controversa* festgestellt, dass die Antragstellerin dem Anbieter die Nichtanwendung der Versicherungsformel „KASKO“ im Zusammenhang mit dem Kauf/der Miete eines Mobiltelefons des Typs „iPhone 14 Pro Max“ vorwirft, woraus sich eine versäumte Ersatzlieferung des genannten, defekten Geräts ergeben hat.

In Bezug auf den Antrag auf Zuerkennung des Wertes des gegenständlichen Mobiltelefons wird erachtet, dass es sich hierbei um eine Schadenersatzforderung handelt, welche nicht in die Zuständigkeit des Beirates in den Entscheidungsverfahren fällt, sondern der ordentlichen Gerichtsbarkeit vorbehalten ist. Diesbezüglich sieht der Art. 20 Abs. 4 der Verfahrensordnung vor, dass das Kollegialorgan, sofern der Antrag begründet ist, mit der den Streitfall entscheidenden Maßnahme *„dem Anbieter anordnet, ... nicht geschuldete Beträge zurückzuerstatten (was auch die Stornierung von nicht geschuldeten, noch offenen Beträgen miteinschließt), sowie die Entschädigungen in den im Vertrag, in der Dienstleistungskarte, in den gesetzlichen Bestimmungen oder in den Beschlüssen der Aufsichtsbehörde vorgesehenen Fällen zu bezahlen“*. Daraus ergibt sich, dass alle anderslautenden Anträge für unzulässig erklärt werden müssen, da sie nicht dem möglichen Gegenstand der Entscheidung entsprechen.

Obgleich Schadenersatzbegehren, nach der gefestigten Auslegung der Aufsichtsbehörde – im Sinne des Schutzes der schwächeren Vertragspartei – als Anträge auf Zuerkennung von Entschädigungen qualifiziert werden können (*„Obwohl die Verfahrensordnung (gemäß Art. 20 Abs. 5) die Möglichkeit eines Schadenersatzbegehrens ausschließt, kann das Begehren des Nutzers aus Billigkeitsgründen als Antrag auf Feststellung eines rechtswidrigen Verhaltens des Betreibers und des daraus resultierenden Anspruchs auf Entschädigung ausgelegt werden“* (AGCOM-Beschlüsse Nr.

indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari a Euro 287,50 e il pagamento del *“valore del telefono”*, pari a Euro 750,00, poiché la sostituzione del dispositivo cellulare non è avvenuta.

L'operatore convenuto, Tim S.p.A., contesta quanto *ex adverso* dedotto, sostenendo che ai reclami è stato risposto e che l'istante non ha mai trasmesso i dettagli contrattuali richiesti.

In primo luogo, per quanto riguarda la *res controversa*, si dà atto che l'istante contesta all'operatore la mancata applicazione della formula assicurativa “KASKO”, collegata all'acquisto/noleggio di un telefono cellulare tipo “iPhone 14 Pro Max” da cui è derivata un'omessa sostituzione del predetto apparecchio oggetto di guasto.

Per quanto concerne, quindi, la richiesta di corresponsione del *“valore del telefono”* in questione, si ritiene che si tratti di una domanda di risarcimento danni, che non rientra nelle competenze del Comitato nei procedimenti di definizione, ma è riservata all'autorità giudiziaria ordinaria. A tal proposito si ricorda che l'art. 20 co. 4 del Regolamento prevede che l'organo collegiale, in caso di fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia *“ordina all'operatore ... di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che non siano ancora pagate) nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Ne deriva che devono essere dichiarate inammissibili, poiché non rientranti nel possibile oggetto della pronuncia, tutte le richieste diverse da quelle soprarichiamate.

Nonostante l'interpretazione consolidata dell'Autorità – nella prospettiva della tutela della parte più debole – secondo la quale le domande di risarcimento danni possono essere qualificate come richieste di riconoscimento di indennizzi (*“Sebbene il Regolamento di procedura (ai sensi dell'art. 20 co. 5) escluda la possibilità di chiedere il risarcimento dei danni, la pretesa dell'utente, in via equitativa, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo”* (delibere AGCOM nn. 9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR), si

9/22/CONS, 19/23/CIR, 8/24/CIR), wird es als nicht möglich erachtet, den Antrag, der auf die Auszahlung des angeblichen Wertes des Telefons abzielt, dessen Kamera nach den Angaben der Antragstellerin defekt war, unter dem Gesichtspunkt des „Ausbleibens der Funktionsfähigkeit des Dienstes aufgrund eines Defekts des vom Anbieter verkauften Geräts“ zu betrachten. Dies, da die versäumte Ersatzlieferung des Geräts eine Sachlage darstellt, die auch nicht in Analogie auf eine Fehlfunktion eines „elektronischen Kommunikationsdienstes“ im Sinne der Entschädigungsverordnung (Art. 1 Abs. 1 Buchst. I) zurückzuführen ist. Der Ausfall des Geräts, insbesondere der Kamera, stellt keinen Defekt dar, der mit einer Fehlfunktion der SIM-Karte zusammenhängt (in diesem Sinne, Corecom Toscana, Beschluss Nr. 117/2024. „Ein Defekt eines Geräts, der dessen Funktion beeinträchtigt, kann nicht mit einer Fehlfunktion der vom Anbieter bereitgestellten Dienste gleichgesetzt werden“ (Corecom Ligurien, Beschluss Nr. 14/2019).

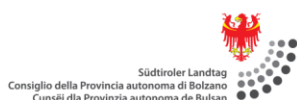
Daher wird der Antrag auf Auszahlung des Wertes des iPhones als abzulehnen erachtet.

Was den Antrag auf Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde betrifft, geht aus dem Schriftverkehr in den Verfahrensakten hervor, dass die Antragstellerin am 09.12.2024 schriftlich um den Austausch des Mobiltelefons ersucht hat und in der E-Mail auch auf mehrmalige Anrufe beim Kundenservice verweist. Auf die Aufforderung der TIM, „umfassendere Daten zum Vertrag“ mitzuteilen, übermittelte die Antragstellerin am 13.12.2024 eine Rechnung, auf welcher auch der Vertragskodex Nr. 888012528597 aufscheint, welcher es dem Anbieter zweifelsfrei ermöglicht hat, die Antragstellerin zu identifizieren und Einsicht in den betreffenden Vertrag zu nehmen. Mit Schreiben vom 19.05.2025 teilte die TIM schließlich mit, dass der Austausch des Telefons nicht mehr möglich sei, da der technische Support am 28.02.2025 abgelaufen sei.

Es wird daher erachtet, dass der Antragstellerin eine Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde in Höhe des Höchstbetrages der Entschädigungsverordnung und somit über Euro 300,00 zusteht.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das



ritiene che non sia possibile considerare la richiesta in esame, volta ad ottenere la corresponsione del presunto valore del telefono, di cui secondo le deduzioni dell'istante, si era rotta la fotocamera, sotto il profilo del “mancato funzionamento del servizio per guasto dell'apparato venduto dall'operatore”, in quanto la mancata sostituzione dell'apparecchio, in quanto trattasi di fattispecie non riconducibile, neppure in via analogica, ad un malfunzionamento riguardante un “servizio di comunicazione elettronica”, cui al Regolamento sugli Indennizzi (art. 1, co. 1 lettera I). Il mancato funzionamento del dispositivo, in particolare, della fotocamera, non costituisce guasto collegato a disfunzioni sulla SIM (in questo senso, Corecom Toscana, delibera n. 117/2024). “Il difetto di un apparecchio che ne compromette il funzionamento non può essere equiparato ad un malfunzionamento dei servizi erogati dall'operatore” (Corecom Liguria, delibera n. 14/2019).

Pertanto, si ritiene che la richiesta di corresponsione del valore dell'iPhone debba essere respinta.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, dalla corrispondenza agli atti risulta che l'istante ha richiesto per iscritto la sostituzione del telefono il 09/12/2024, facendo inoltre riferimento, nell'e-mail, a numerose chiamate al servizio clienti. Su richiesta di TIM di “fornire dati più completi relativi al contratto”, l'istante ha trasmesso il 13/12/2024 una fattura, sulla quale appare anche il codice contratto n. 888012528597, che senza alcun dubbio avrebbe consentito all'operatore di identificare l'istante e di accedere al contratto in questione. Con lettera del 19/05/2025, la TIM ha infine comunicato che la sostituzione del telefono non era più possibile, poiché l'assistenza tecnica era scaduta il 28/02/2025. Si ritiene, pertanto, che all'istante debba essere riconosciuto un indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari all'importo massimo previsto dal Regolamento sugli indennizzi, e, quindi, Euro 300,00.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di



Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des
Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von XXX YYY gegen die TIM 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 XXX YYY gegen die TIM AG
eingereichten Antrages beschlossen, welche
infolgedessen verpflichtet ist:

- der Antragstellerin den Betrag von Euro 300,00 als
Entschädigung für die Nichtbeantwortung der
Beschwerde zu bezahlen.

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, 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.

Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata parzialmente ammissibile la domanda
presentata da XXX YYY nei confronti di TIM S.p.A.,

udita la relazione della Presidente, dispone

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

- corrispondere all'istante la somma di Euro 300,00
per la mancata risposta al reclamo.

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 co. 5 della delibera 203/18/CONS,
come modificata, da ultimo, dalla delibera n.
194/23/CONS.

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

