



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 07/2024)**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 07/2024)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/Tim AG
GU14/695914/2024**

**Definizione della controversia
XXX YYY/Tim Spa
GU14/695914/2024**

Am 10.12.2024 um 16.00 Uhr findet in 39100 Bozen,
Fagenstraße Nr. 50 C die Sitzung des

Il giorno 10/12/2024 ad ore 16.00 si tiene in 39100
Bolzano, Via Fago n. 50 C la seduta del

**LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

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

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

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

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit erklärt der
Präsident die Sitzung für eröffnet.

Il Presidente, constatato il numero legale degli
interventuti, dichiara aperta la seduta.

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;

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;

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*“;

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

VISTO l’art. 84 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259,
recante il “*Codice delle comunicazioni
elettroniche*”, e s.m.i.



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für das Kommunikationswesen
39100 Bozen | Dantestraße 9
Comitato provinciale per le comunicazioni
39100 Bolzano | Via Dante, 9

Tel. 0471 946040 | Fax 0471 946049
info@lbc-bz.org
info@cpc-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



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 Gesetzesgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, welches dem Beschluss Nr. 327/22/CONS beiliegend ist;

NACH EINSICHTNAHME in die Vereinbarung für die Ausübung der im Kommunikationswesen übertragenen Funktionen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

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

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

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Herr XXX YYY beschwerte sich darüber, dass die TIM AG im Mai 2024 ohne seine Zustimmung den Dienst

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 “*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*”;

VISTA la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “*Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni*” e la legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 “*Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale*”;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento di procedura*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, allegato alla delibera n. 327/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Bolzano ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

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

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

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell’istante

Il signor XXX YYY lamentava l’attivazione da parte di TIM S.p.A., avvenuta a maggio 2024, senza il suo



„SITO SEMPLICE e GIGA illimitati“ für zwei auf seinen Namen lautende Mobilanschlüsse aktiviert hatte.

Er berichtete, dass er sich mit dem TIM-Kundendienst in Verbindung gesetzt und erfahren habe, dass der aktivierte Dienst monatlich Euro 5,00 zuzüglich Mehrwertsteuer koste und eine Vertragsdauer von 24 Monaten habe.

Der Antragsteller leitete daraufhin das Schlichtungsverfahren ein und stellte, nachdem keine Einigung erzielt werden konnte, am 05.08.2024 einen Antrag auf Beilegung der Streitsache.

Herr XXX YYY beantragte zunächst den Nachweis der Annahme des Angebots durch *verbal ordering*, Unterschrift oder Webbestätigung. In untergeordneter Weise beantragte er die Deaktivierung des aktivierten Dienstes und Euro 500,00 als Vergleichszahlung.

Die Position des Antraggegners

Am 07.10.2024 reichte die TIM AG ihren Schriftsatz ein, in denen sie angab, dass der Nutzer telefonisch kontaktiert worden sei und dass die Bestätigung der Aktivierung auch per E-Mail an die Adresse von Herrn XXX YYY gesendet worden sei.

Nach Einreichung des Schlichtungsantrags hatte TIM den Dienst „SITO SEMPLICE e GIGA illimitati“ am 05.06.2024 deaktiviert.

Im Juni 2024 wurde der Dienst mit Euro 5,00 zzgl. MwSt. pro Anschluss in Rechnung gestellt, während die folgende Rechnung vom Juli 2024 ein Aktivierungsentgelt in Höhe von Euro 230,00 zzgl. MwSt. auswies, das den restlichen Raten des zwischenzeitlich deaktivierten Dienstes entsprach.

Der Antrag des Nutzers auf Zahlung von Euro 500,00 im Vergleichswege wurde abgelehnt, da er völlig ungerechtfertigt war.

Die TIM bestätigte die vollständige Korrektheit ihres Vorgehens und beantragte die vollumfängliche Abweisung der Anträge des Nutzers.

Replikschriftensätze

Am 09.10.2024 bestritt der Antragsteller die Schriftsätze von TIM und beantragte die Hinterlegung des *verbal ordering* in Bezug auf den angeblich vom Betreiber gewünschten Dienst.

Er wies darauf hin, dass die Bestätigungs-E-Mail von TIM nach der Aktivierung des Dienstes verschickt worden sei, und gab an, dass er sich mehrmals an den Kundendienst gewandt und auch ein TIM-Geschäft aufgesucht hatte, um den Vorfall zu melden. Er betonte erneut, dass er der Aktivierung des Dienstes nicht zugestimmt habe, und verlangte die Rückerstattung von Euro 236,00 für die Kosten des aktivierten und nicht bestellten Dienstes sowie die Zahlung von Euro 500,00 im Vergleichswege.

consenso, del servizio “SITO SEMPLICE e GIGA illimitati” su due utenze mobili a lui intestate.

Riferiva di aver contattato l’assistenza clienti TIM e di aver scoperto che il servizio attivato aveva un costo mensile di Euro 5,00 oltre IVA e una durata contrattuale di 24 mesi.

L’istante attivava quindi la procedura di conciliazione e, a seguito del mancato accordo, in data 05.08.2024 depositava istanza di definizione.

Il signor XXX YYY chiedeva in primo luogo di avere la prova dell’accettazione dell’offerta da parte sua mediante *verbal ordering*, firma o conferma web. In subordine, chiedeva la disattivazione del servizio attivato e Euro 500,00 a titolo conciliativo.

La posizione della resistente

In data 07.10.2024 TIM Spa depositava le proprie memorie affermando che l’utente era stato contattato telefonicamente e che la conferma dell’attivazione era stata inviata anche via mail all’indirizzo del signor XXX YYY.

A seguito del deposito dell’istanza di conciliazione, TIM aveva provveduto a cessare in data 05.06.2024 il servizio “SITO SEMPLICE e GIGA illimitati”.

Nel mese di giugno 2024 il servizio era stato fatturato al costo di Euro 5,00 oltre IVA per linea, mentre nella successiva fattura di luglio 2024 risultava addebitato il contributo di attivazione, pari ad Euro 230,00 oltre IVA, pari alle rate residue del servizio *medio tempore* cessato.

La domanda di corresponsione di Euro 500,00 a titolo conciliativo formulata dall’utente veniva contestata poiché totalmente immotivata.

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

Memorie di replica

In data 09.10.2024 l’istante contestava le memorie di TIM e sollecitava il deposito del *verbal ordering* relativo al servizio che l’operatore asseriva essere stato da lui richiesto.

Evidenziava che la mail di conferma era stata inviata da TIM dopo l’attivazione del servizio e riferiva di aver contattato più volte il servizio clienti e di essersi rivolto anche al negozio TIM per segnalare quanto accaduto.

Sottolineando nuovamente di non aver acconsentito all’attivazione del servizio, chiedeva dunque il rimborso di Euro 236,00 per i costi del servizio attivato e non richiesto nonché il riconoscimento di Euro 500,00 a titolo conciliativo.



Schließlich beantragte er, dass der Anbieter die Anrufliste mit dem angeblichen Anruf bei ihm zur Aktivierung des Dienstes hinterlegt. TIM hat keinen Replikschriftsatz eingereicht.

Verfahrensrechtliche Aspekte

Vorab wird festgestellt, dass der von 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 Antragstellers im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren teilweise stattgegeben werden, wie nachstehend ausgeführt.

Der Antrag, den angefochtenen Dienst zu deaktivieren, sowie der Antrag, eine Kopie des *verbal ordering* oder der Anrufliste zu erhalten, sind unzulässig, da sie mit einer Verpflichtung verbunden sind, etwas zu tun (*facere*), was außerhalb der Zuständigkeit des Kommunikationsbeirates liegt.

Diese Anträge sind in jedem Fall überholt und nicht aktuell, da der beanstandete Dienst am 05.06.2024 deaktiviert wurde und der Anbieter im Verfahren aufgefordert wurde, die Zustimmung des Nutzers nachzuweisen.

Der Nutzer beschwert sich über die von ihm nicht beantragte Aktivierung eines kostenpflichtigen Dienstes auf zwei SIM-Karten in seinem Namen. Zu diesem Punkt behauptet die TIM, dass Herr XXX YYY am 20.05.2024 telefonisch ein Abonnement abgeschlossen hätte, erbringt aber keinen Nachweis für die vom Antragsteller erteilte Zustimmung.

Im Fall der Aktivierung von Diensten, die der Nutzer nicht beantragt hat, und in Ermangelung eines entsprechenden Vertrags oder einer Sprachaufzeichnung der eindeutigen Zustimmung des Nutzers, ist der Anbieter verpflichtet, die nicht geschuldeten und in Rechnung gestellten Beträge zu erstatten.

Im vorliegenden Fall sind Herrn XXX YYY daher die Kosten zu erstatten, die ihm für den Dienst „SIMPLE SITE e GIGA illimitati“ entstanden sind, der vom Anbieter ohne seine Zustimmung am 20.05.2024 aktiviert wurde.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

Chiedeva infine che l'operatore allegasse il tabulato telefonico contenente l'asserita chiamata a lui effettuata per l'attivazione del servizio. TIM non depositava alcuna memoria di replica.

In rito

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

La domanda di disattivazione del servizio contestato nonché quella volta ad ottenere copia del *verbal ordering* o del tabulato telefonico non sono ammissibili in quanto connesse ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom adito.

Tali domande risultano comunque superate e non attuali considerando che il servizio oggetto di contestazione è stato cessato in data 05/06/2024 e che in fase istruttoria è stato chiesto all'operatore di fornire prova del consenso da parte dell'utente.

L'utente si duole dell'attivazione, da esso non richiesta, di un servizio a pagamento su due sim a lui intestate. Sul punto, TIM asserisce che il signor XXX YYY avrebbe aderito telefonicamente in data 20.05.2024 ma non fornisce prova del consenso fornito dall'istante.

In caso di attivazione di servizi non richiesti dall'utente e in mancanza del relativo contratto o della registrazione vocale del consenso univoco da parte di quest'ultimo, l'operatore è tenuto al rimborso delle somme non dovute e fatturate.

Nel caso di specie dovranno quindi essere rimborsati al signor XXX YYY i costi da esso sostenuti per il servizio "SITO SEMPLICE e GIGA illimitati" attivato da parte dell'operatore senza il suo consenso in data 20.05.2024.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,



nach Anhörung des Berichts des
Verfahrensverantwortlichen folgender

udita la relazione del responsabile del
procedimento,

BESCHLUSS

DELIBERA

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

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

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

udita la relazione della Presidente, dispone

wird, aus den oben angeführten Gründen, die
teilweise Annahme des am 05.08.2024 von XXX YYY
gegen die TIM Spa eingereichten Antrages
beschlossen.

l'accoglimento parziale, per le motivazioni di cui in
narrativa, dell'istanza di definizione presentata dal
signor XXX YYY nei confronti di Tim Spa in data
05/08/2024.

Infolgedessen ist Tim AG verpflichtet, dem Nutzer
einen Betrag von Euro 236,00 als Rückerstattung zu
zahlen, zuzüglich der gesetzlichen Zinsen ab dem
Datum der Einreichung des Antrags bis zur
Begleichung.

Per l'effetto, Tim Spa è tenuta a corrispondere
all'utente la somma di Euro 236,00 a titolo di
rimborso, oltre interessi legali dalla presentazione
dell'istanza di definizione al saldo.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Gemäß Art. 119 dieser Prozessordnung beträgt die
Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme 60
Tagen mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine
per ricorrere avverso il presente provvedimento è di
60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

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

Die Präsidentin:
- Unterzeichnet Mag.^a Judith Gögele:

La Presidente
- F.to Dott.ssa Judith Gögele -