



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 02/2025)**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 02/2025)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/Tim AG
GU14/714620/2024**

**Definizione della controversia
XXX YYY/Tim Spa
GU14/714620/2024**

Am 11.03.2025 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über Zoom die Sitzung des

Il giorno 11/03/2025 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite Zoom la seduta del

LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

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

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

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

La Presidente: Judith Gögele
I componenti: Judith Gögele, 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 intervenuti, 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.

VISTO l’art. 84 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259,



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsej 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



August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“, in geltender Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftlichen Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit sowie zum Zivilprozessrecht“;

NACH EINSICHTNAHME in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“ und in das Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11 „Bestimmungen über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen“;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verfahrensverordnung“) in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011 „Bestimmungen über die Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, im Folgenden „Entschädigungs-verordnung“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM), der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, welches dem Beschluss Nr. 327/22/CONS beigelegt ist;

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

NACH EINSICHTNAHME in den Bericht über die Beweisaufnahme des Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler;

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

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position der Antragstellerin

recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, e s.m.i.

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

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

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

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

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

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

VISTA la relazione istruttoria della consulente legale del Comitato Dott. Fabian Thaler;

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

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell’istante



Mit dem GU14-Antrag vom 11.11.2024 beanstandete Frau XXX YYY, vertreten durch die Verbraucherschutzzentrale Bozen, den Ausfall der Telefonlinie vom 5.1.2024 bis zum 30.5.2024.

Sie beantragte: 1) Entschädigung für den Dienstausfall für 122 Tage x Euro 7,80 = Euro 951,60; 2) Euro 100,00 für ADSL, wie in der Dienstleistungscharta vorgesehen; 3) Rückerstattung der für den Zeitraum des Dienstausfalles bezahlten Rechnungen (Euro 134,52) und 4) Entschädigung von 100,00 Euro für Unannehmlichkeiten und Fahrten.

Sie hinterlegte: 1) Aufstellung der Zahlungen an TIM (Rechnungen von Januar bis Mai 2024, in Höhe von insgesamt Euro 152,25); 2) GU14-Antrag.

Die Position der Antraggegnerin

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 20.12.2024 wies die TIM darauf hin, dass es sich um eine besonders komplexe Störung handelte, die den Anbieter gemäß den AGB's von der Einhaltung einer Frist für die Behebung des Problems befreien würde. Die TIM räumte ein, am 03.01.24 eine Meldung erhalten zu haben, welche sich jedoch auf die Datenverbindung beschränkte. Sie gab an, dass sie ein externes Unternehmen mit der Lösung des Problems beauftragt habe. Die Notwendigkeit, Genehmigungen von Privatpersonen einzuholen, hätte eine Verschiebung des Reparaturtermins erforderlich gemacht. Abschließend beantragte der Anbieter die Zurückweisung der Anträge der Nutzerin. Die TIM hinterlegte die AGB's.

Repliksschriftsatz

Mit dem Repliksschriftsatz vom 14/01/2025 bestritt die Antragstellerin, dass a) nur der Datendienst von der Störung betroffen gewesen sei; b) die Störung besonders komplex gewesen sei und einen Lösungszeitraum von mehr als fünf Monaten gerechtfertigt hätte; c) es notwendig gewesen sei, auf Zugangsgenehmigungen zu warten; und d) ausreichend über den Stand der Arbeiten informiert worden zu sein. Sie erneuerte ihre Anträge auf Rückbuchung der betreffenden Rechnungen und auf Liquidierung der Verfahrenskosten.

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.

Con istanza GU14 di data 11/11/2024 la sig.ra XXX YYY, assistita dal CTCU Bolzano, lamentava l'interruzione del servizio voce dal 5/1/2024 al 30/05/2024.

Chiedeva: 1) indennizzo per l'interruzione del servizio per 122 giorni x Euro 7,80 = Euro 951,60; 2) Euro 100,00 per l'ADSL come previsto dalla Carta dei Servizi; 3) rimborso delle fatture pagate per il periodo dell'interruzione del servizio (Euro 134,52) e 4) indennizzo di Euro 100,00 per il disagio e per i spostamenti.

Produceva: 1) distinta pagamenti a favore di TIM (fatture gennaio – maggio 2024, per complessivi Euro 152,25), 2) istanza introduttiva del GU14.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 20/12/2024, TIM sosteneva che si trattasse di un guasto di particolare complessità, che, secondo le CGC esornerebbe l'operatore dal rispetto del termine per la risoluzione della problematica. Dava atto di aver ricevuto una segnalazione in data 03/01/24, ma limitatamente al servizio dati. Precisava di aver affidato la risoluzione della problematica ad un'impresa esterna. La necessità di permessi da parte di privati avrebbe reso necessaria una serie di rimodulazioni della data di riparazione. Concludeva, chiedendo il rigetto delle richieste formulate dall'istante. Produceva le Condizioni generali di Abbonamento.

Memoria di replica

Con memoria di replica di data 14/01/25, l'istante contestava a) che del guasto fosse affetto il solo servizio dati; b) che il guasto fosse di particolare complessità, tale da giustificare tempi di riparazione di oltre 5 mesi; c) che fosse stato necessario attendere permessi per l'accesso e d) di essere stata adeguatamente informata dello stato dei lavori. Reiterava le richieste di storno delle fatture in questione e di liquidazione delle spese procedurali.

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.



Zur Entscheidungsbegründung

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

Im Wesentlichen beanstandet die Antragstellerin die Unterbrechung des Telefondienstes über einen Zeitraum von 122 Tagen und beantragt die Zahlung einer Entschädigung. Der Anbieter TIM erachtet, dass der Ausfall auf einen besonders komplexen Schaden zurückzuführen sei, der ihn unter Einhaltung der Informationspflichten dem Nutzer gegenüber von der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung befreien würde.

Zunächst wird an die konsolidierte Auslegung der Authority im Bereich der Verzögerungen bei der Behebung von Störungen erinnert (AGCOM-Beschluss Nr. 21/10/CIR), wonach *„der Nutzer Anspruch auf eine Entschädigung für die Verzögerung bei der Behebung der dem Betreiber ordnungsgemäß gemeldeten Störung hat, wenn dieser weder den Nachweis erbringt, dass es technisch unmöglich ist, die Störung innerhalb der vertraglich vorgesehenen Frist zu beheben, noch nachweist, dass er den Nutzer über die aufgetretenen Schwierigkeiten informiert hat“*. Diese Auslegung stützt sich auf den Art. 1218 ZGB, welcher Folgendes vorsieht: *„Der Schuldner, der die geschuldete Leistung nicht genau erbringt, ist zum Schadensersatz verpflichtet, es sei denn, er beweist, dass die Nichterfüllung oder der Verzug auf eine Unmöglichkeit der Leistung zurückzuführen ist, die auf eine ihm nicht zurechenbare Ursache zurückzuführen ist“* (Kassationsgerichtshof, Vereinigte Zivilsektionen, Urteil Nr. 7996/2006). Die Informationspflichten der Anbieter gegenüber den Nutzern sind vom Art. 4 des AGCOM-Beschlusses Nr. 179/03/CSP geregelt (Abs. 1: *„Die Nutzer haben das Recht auf umfassende Informationen über die rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Modalitäten der Leistungserbringung“* und Abs. 3 Buchst. d): *„Für die Zwecke von Absatz 1 verpflichten sich die Telekommunikationsunternehmen, (...) die Nutzer über die sie betreffenden Entscheidungen, deren Gründe, die Beschwerdemöglichkeiten und die Rechtsmittel zu informieren“*).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass, falls der Nutzer eine Dienstunterbrechung aufgrund einer Störung in der Telefonleitung beanstandet und eine Entschädigung sowie die Rückbuchung/Rückerstattung der Rechnungen für den Zeitraum, in dem der Dienst nicht bereitgestellt wurde, verlangt und der Betreiber einwendet, dass die Störung nicht auf sein Verschulden zurückzuführen ist, ohne den

Motivi della decisione

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

In buona sostanza, l'istante lamenta l'interruzione del servizio voce per 122 giorni e chiede la liquidazione degli indennizzi. L'operatore TIM sostiene che il disservizio fosse attribuibile ad un guasto di particolare complessità che, nel rispetto degli obblighi informativi nei confronti dell'utente, lo esonererebbe dall'obbligo di liquidare gli indennizzi.

Innanzitutto, occorre ricordare il consolidato orientamento dell'Autorità in materia di ritardo nella risoluzione dei guasti (Delibera AGCOM n. 21/10/CIR), secondo il quale *“l'utente ha diritto a un indennizzo per il ritardo nella risoluzione del guasto debitamente segnalato all'operatore, qualora quest'ultimo non produca alcuna prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno abbia dimostrato di aver notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate.”* Questo orientamento trova fondamento nell'art. 1218 c.c., che prevede che *“il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”* (Cassazione Civile, Sezioni Unite, sentenza n. 7996/2006). Gli obblighi informativi dell'operatore nei confronti dell'utente sono regolati dall'art. 4 della Delibera AGCOM n. 179/03/CSP (co. 1: *“Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazioni dei servizi”* e co. 3, lett. d): *“Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a (...) informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”*).

In sintesi, ove l'utente lamenta un'interruzione del servizio a causa di un guasto alla linea telefonica, chiedendo indennizzo e storno/rimborso delle fatture relative al periodo in cui non è stato servito e l'operatore obietta che il guasto non fosse a lui imputabile, senza fornire alcuna prova della circostanza che, a suo avviso, lo avrebbe sollevato dalla responsabilità e della prova di aver informato



Beweis für den Umstand zu erbringen, der ihn seiner Ansicht nach von der Haftung befreit hätte und ohne nachzuweisen, dass er den Nutzer über die Schwierigkeiten bei der Erfüllung der Verpflichtung informiert und die Verzögerungen oder die Verschiebung der Fristen für die Schadensbehebung lediglich allgemein begründet hat, kann er nicht als haftungsbefreit betrachtet werden. In einem derartigen Fall muss dem Nutzer eine Entschädigung für den Dienstausfall zugesprochen werden, zusätzlich zur Rückbuchung/ Rückerstattung der für den Zeitraum der Dienstunterbrechung ausgestellten Rechnungen.

Im vorliegenden Fall hat der Anbieter ausdrücklich eingeräumt, dass er am 03.01.2024 eine Meldung erhalten und die Störung am 30.05.2024 behoben hat (ein Zeitraum, der praktisch dem von der Antragstellerin geltend gemachten entspricht), so dass der Dienstausfall ein unstreitiger Umstand ist, der „von der Partei, die sich in das Verfahren bestellt hat, nicht ausdrücklich bestritten wurde“ und daher als Grundlage für die Entscheidung herangezogen werden muss (Art. 115 ZPO).

Der Anbieter hat lediglich behauptet, dass es sich um eine besonders komplexe Störung handelte, ohne allerdings den entlastenden Beweis zu erbringen, d.h. er hat nicht nachgewiesen, dass es aus technischen Gründen unmöglich gewesen sei, die Störung innerhalb der vorgesehenen Fristen zu beseitigen.

Ebenso wenig ist die TIM ihren Informationspflichten gegenüber der Nutzerin nachgekommen. Aus den im Laufe des Verfahrens erlangten Unterlagen geht hervor, dass in den beiden Mitteilungen vom 05.01.2024 (dem Tag, an dem die Antragstellerin behauptet, dem Kundenservice 187 den Dienstausfall gemeldet zu haben) allgemein auf die „besondere Komplexität“ verwiesen wird, ohne dass konkrete Angaben zu den aufgetretenen Schwierigkeiten gemacht werden, die zur Haftungsbefreiung für den bis zum 30.05.2024 andauernden Dienstausfall führen könnten. Die dritte Nachricht, auf welche der Anbieter Bezug nimmt, ist vom 30.05.24, d.h. dem Tag, an dem der Dienst wiederhergestellt wurde.

Dem Antrag auf Rückerstattung der Rechnungen, die für den Zeitraum ausgestellt wurden, in dem die Antragstellerin den Dienst nicht nutzen konnte, ist antragsgemäß stattzugeben, da der Betreiber den geforderten Betrag in der Höhe nicht bestritten hat.

Dem Antrag auf Zuerkennung des Betrages von Euro 100,00 für ADSL, der nach Ansicht der Nutzerin in der Dienstcharta von TIM vorgesehen ist, kann hingegen nicht stattgegeben werden, da er undokumentiert ist.

Der Authority zufolge ist „das Verfahren über das

l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, motivando i ritardi ossia le rimodulazioni delle date di risoluzione in modo meramente generico, non può essere ritenuto esente da responsabilità. In tale caso, all'utente va riconosciuto l'indennizzo per l'interruzione del servizio, oltre allo storno/rimborso delle fatture emesse per il periodo in cui l'operatore è rimasto inadempiente.

Nel caso di specie, l'operatore ha espressamente riconosciuto di aver ricevuto la segnalazione del disservizio in data 03/01/24 e di aver risolto il guasto in data 30/05/24 (periodo praticamente corrispondente a quanto sostenuto dall'istante), in modo che l'interruzione del servizio 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.).

L'operatore si è limitato ad affermare che il guasto era di particolare complessità, ma non ha assolto il suo onere di prova circa l'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nei termini previsti.

TIM non ha nemmeno assolto gli obblighi informativi nei confronti dell'utente. Dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento è emerso che nelle due comunicazioni datate 05/01/24 (giorno in cui l'istante sostiene di aver segnalato il disservizio al 187) l'operatore fa un generico riferimento alla „particolare complessità“, senza fornire informazioni specifiche sulle difficoltà incontrate che sarebbero eventualmente idonee a sollevarlo dalla responsabilità per il disservizio durato fino al 30/05/24. Il terzo messaggio richiamato da TIM è datato 30/05/24, giorno in cui il servizio è stato ripristinato.

La richiesta di rimborso delle fatture emesse relativamente al periodo in cui l'istante non ha potuto usufruire del servizio, viene accolta e liquidata, in difetto di contestazione del *quantum* da parte dell'operatore, nell'importo richiesto.

La richiesta dell'importo di Euro 100,00 per la componente ADSL, prevista, ad avviso dell'istante, dalla Carta dei Servizi TIM, non può invece essere accolta, in quanto non documentata.

Secondo l'Autorità, „la procedura adita tramite il



Portal ConciliaWeb völlig kostenlos“, und die Verfahrenskosten sind daher „in Ermangelung von Begründungen“ nicht zu erstatten (*ex multis*, Beschluss AGCOM Nr. 21/23/CIR). Der Antrag auf Zuerkennung des Betrages von Euro 100,00 für die „ständigen Reisekosten“ (die nach Ansicht der Antragstellerin für den Kontakt mit der Verbraucherschutzzentrale erforderlich waren) und für die „erlittenen Unannehmlichkeiten“ (hierbei handelt es sich um einen Antrag auf Schadenersatz, der nicht in die Zuständigkeit des Kommunikationsbeirates fällt, sondern der ordentlichen Gerichtsbarkeit obliegt) muss daher teilweise zurückgewiesen und teilweise für unzulässig erklärt werden.

Der Antragstellerin sind daher folgende Beträge zuzusprechen: 1) eine Entschädigung für die Unterbrechung des Dienstes, antragsgemäß für 122 Tage und gemäß der Entschädigungsverordnung (Euro 6,00 /Tag) in Höhe von Euro 732,00, und 2) die Rückerstattung der Rechnungen in Höhe von insgesamt Euro 134,52.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von Frau 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 am 11.11.2024 von XXX YYY gegen die TIM AG eingereichten Antrages beschlossen, welche infolgedessen verpflichtet ist:

- der Antragstellerin den Betrag von Euro 866,52 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, Absatz 3 des Beschlusses 203/18/CONS i.g.F. stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der

portale ConciliaWeb è completamente gratuita” e le spese procedurali, “in assenza di giustificativi” non sono, quindi, soggette a rimborso (*ex multis*, Delibera AGCOM n. 21/23/CIR). La richiesta di Euro 100,00 per “*continui spostamenti*”, (secondo l’istante necessari per interagire con il CTCU) e per “*il disagio subito*” (trattasi di richiesta risarcitoria, non di competenza Corecom, ma dell’Autorità giudiziaria ordinaria) viene, quindi, in parte respinta e in parte dichiarata inammissibile.

Vanno, quindi, riconosciuti all’istante i seguenti importi: 1) indennizzo per l’interruzione del servizio, liquidato come da domanda per 122 giorni e secondo il Regolamento sugli indennizzi (Euro 6,00/giorno) in Euro 732,00 e 2) il rimborso delle fatture per complessivi Euro 134,52.

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 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 dalla signora XXX YYY nei confronti di Tim S.p.A. in data 11/11/2024, la quale è tenuta a

- corrispondere all’istante la somma di Euro 866,52.

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



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.

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:

- Unterzeichnet Mag.^a Judith Gögele:

La Presidente

- F.to Dott.ssa Judith Gögele -