



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-  
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN  
(Nr. 08/2025)**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / WindTre AG  
GU14/762074/2025**

Am 18.11.2025 um 14.00 Uhr findet über Zoom die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:  
Judith Gögele, Renate Mumelter, Thomas Schnitzer,  
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. 08/2025)**

**Definizione della controversia  
XXX YYY /WindTre S.p.A.  
GU14/762074/2025**

Il giorno 18/11/2025 alle ore 14.00 si tiene tramite  
Zoom la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI**

in presenza di:  
Judith Gögele, Renate Mumelter, Thomas Schnitzer,  
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  
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  
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.<sup>a</sup> 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 della 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 dem Entscheidungsantrag vom 01.07.2025 erklärte der Antragsteller XXX YYY, bereits ein vereinfachtes Schlichtungsverfahren durchgeführt zu haben, wo ihm der Anbieter WindTre - bei einem offenen Betrag von Euro 623,50 - lediglich eine Gutschrift in der Höhe von Euro 50,00 angeboten habe. Das Modem und die Antenne habe er nie kaufen wollen.

Er beantragte die Stornierung des Betrages von Euro 623,50.

Er hinterlegte keine Dokumente.

### Die Position des Antraggegners

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 16.09.2025 ließ sich der Anbieter WindTre AG in das Entscheidungsverfahren ein und wies darauf hin, dass am 05.06.2025 der Vertrag Nr. 1657733025087 mit der neuen Festnetznummer 0471/741269 und dem Angebot „*Super Internet Casa 5G*“ (mit FWA- Zugang) aktiviert wurde, in Kombination mit dem Kauf des Modems zum monatlichen Preis von 3,00 Euro und der FWA-Antenne zum monatlichen Preis von 9,99 Euro für 48 Monate. Am 10.07.2025 trat der Antragsteller freiwillig vom Vertrag zurück. In verfahrensrechtlicher Hinsicht wandte er die extreme Allgemeinheit und Unbestimmtheit des Antrags ein, ebenso wie das völlige Fehlen von Beweismitteln. In der Sache selbst, unter Hinweis darauf, dass der Antragsteller das Vertragsangebot korrekt unterzeichnet habe, wurde die Richtigkeit des eigenen Vorgehens betont und damit, dass die restlichen Raten für den Kauf der beiden genannten Geräte geschuldet seien.

Abschließend wurde die Abweisung des Antrags beantragt.

Er hinterlegte den unterzeichneten Vertrag, das entsprechende *Audit Log*, die Zusammenfassung des Vertrages, eine Rechnung und die AGBs.

### Repliksschriftsatz

Der Antragsteller reichte keinen Repliksschriftsatz ein.

### Diskussionsverhandlung

## Svolgimento del procedimento:

### La posizione dell'istante

Con istanza di definizione di data 01/07/2025, l'istante XXX YYY dichiarava di aver già avviato una procedura di conciliazione semplificata, in sede della quale l'operatore WindTre gli aveva offerto una nota di credito di soli Euro 50,00, su un importo di Euro 623,50 ancora dovuto. Affermava, inoltre, di non aver mai voluto acquistare il modem e l'antenna.

Chiedeva lo storno dell'importo di Euro 623,50.

Non depositava alcun documento.

### La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 16/09/2025, l'operatore WindTre S.p.A., costituendosi nel procedimento, ricordava che in data 05/06/2025 veniva attivato il contratto 1657733025087, associato alla nuova linea fissa 0471/741269, con offerta "*Super Internet Casa 5G*" (in accesso FWA), in abbinamento con l'acquisto del modem al costo mensile di Euro 3,00 e dell'antenna FWA al costo mensile di Euro 9,99 per 48 mesi. In data 10/07/2025 l'istante esercitava recesso volontario dal contratto. In rito, eccepiva l'estrema genericità e indeterminatezza dell'istanza, come la totale carenza sotto il profilo probatorio. Nel merito, evidenziando come l'istante avrebbe correttamente sottoscritto la proposta di contratto, sosteneva la correttezza del proprio operato e, quindi, che le rate residue per l'acquisto dei due dispositivi in questione siano dovuti.

Chiudeva, chiedendo il rigetto dell'istanza.

Produceva il contratto firmato, il relativo *Audit Log*, la "Sintesi contrattuale", una fattura e le CGC.

### Memoria di replica

L'istante non faceva pervenire alcuna memoria di replica.

### Udienza di discussione

In der Verhandlung am 04.11.2025 konnten die Parteien, auch nach längerer Diskussion, keine Einigung erreichen.

\*\*\*

### 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 dem Antrag des XXX YYY im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren aus den Folgenden Gründen nicht stattgegeben werden.

Im Wesentlichen fordert der Antragsteller die Stornierung der Raten, welche der Anbieter für den Erwerb eines Modems und einer Antenne verrechnet. Dazu erklärt er, die beiden Geräte nicht habe käuflich erwerben wollen.

Der geladene Anbieter, WindTre AG, widerspricht den Ausführungen des Antragstellers und zeigt auf, dass die gegenständlichen Raten tatsächlich geschuldet sind, da der mit dem Kunden abgeschlossene Vertrag den Kauf der beiden Geräte auf Ratenzahlung ausdrücklich vorgesehen hatte.

Zunächst ist festzustellen, dass der vorliegende Antrag schwerwiegende Mängel in Bezug auf die Beweisführung aufweist, da der Antragsteller es versäumt hat, auch nur ein einziges Dokument vorzulegen, das seine Anfrage stützt. Der Kunde beschränkte sich darauf, den Antrag auf Stornierung damit zu begründen, dass er die betreffenden Geräte nicht kaufen habe wollen, ohne jedoch weitere Informationen zu liefern. In diesem Zusammenhang wird auf die konsolidierte Auslegung der Aufsichtsbehörde in Fällen von unzureichend begründeten und dokumentierten Anträgen hingewiesen, wonach Folgendes gilt: „Wenn der Nutzer nicht klarstellt, welche Rechnungsdokumente beanstandet werden, auch nicht die betreffenden Beträge angibt und dem Antrag keinerlei

All'udienza in data 04/11/2025, le parti, nonostante ampia discussione, non sono riusciti a raggiungere un accordo.

\*\*\*

### 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, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta per i seguenti motivi.

In sostanza, l'istante chiede lo storno delle rate addebitate dall'operatore per l'acquisto di un modem e di un'antenna. A tal proposito, dichiara di non aver mai voluto acquistare i due dispositivi.

L'operatore convenuto, WindTre S.p.A., contesta quanto *ex adverso* dedotto e sottolinea che le rate in questione sono effettivamente dovute, poiché il contratto stipulato con il cliente prevedeva espressamente l'acquisto dei due dispositivi con pagamento rateale.

Innanzitutto, si dà atto che la presente istanza risulta gravemente carente sotto profilo istruttorio, non avendo l'istante avuto cura di produrre nemmeno un unico documento a sostegno della propria richiesta. L'istante si è limitato a motivare la domanda di storno, sostenendo semplicemente di non aver voluto acquistare i dispositivi in questione, senza fornire ulteriori informazioni. A questo proposito, si ricorda il consolidato orientamento dell'Autorità nell'ipotesi di istanze non sufficientemente circostanziate e documentate, secondo il quale *“qualora l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle*

*Dokumentation beiliegt, die den Gegenstand des Antrages konkretisiert, und auch auf die vom Anbieter erhobenen Einwänden keine Antwort erfolgt, der Antrag selbst als völlig ungenau betrachtet werden muss. Infolgedessen kann den Anträgen des Nutzers nicht stattgegeben werden“ (AGCOM, Beschluss Nr. 73/19/CIR).*

Auf der anderen Seite und nur der Vollständigkeit halber, wird festgehalten, dass der Anbieter sich bemüht hat, die Vorkommnisse, die zur gegenständlichen Streitigkeit geführt hat, genau zu rekonstruieren.

Aus diesen Gründen kann der vorliegende Fall ausschließlich anhand der vom Anbieter bereitgestellten Informationen und Unterlagen rekonstruiert werden.

Aus den vom Anbieter hinterlegten Unterlagen geht hervor, dass der Antragsteller seine Unterschrift unter das „Abonnementangebot“ vom 25.05.2025 gesetzt hat, welches ausdrücklich die Aktivierung des Angebots „Super Internet Casa 5G“ mit „Antenne und Modem im gebündelten Verkauf, Lieferung und Installation durch einen Techniker“ vorsah. Weiterhin geht hervor, dass der Antragsteller im Falle einer vorzeitigen Kündigung ausdrücklich gewählt hat, dass der Restbetrag weiterhin in „Ratenzahlung“ zu zahlen sei. Des Weiteren hat der Antragsteller mit seiner Unterschrift bestätigt, die „Vertragszusammenfassung“ (die ausdrücklich die Kosten für die beiden betreffenden Geräte enthält) des Angebots erhalten zu haben und die darin enthaltenen Bedingungen zu akzeptieren. Schließlich ist der Vertrag an den Stellen, die Klauseln gemäß den Art. 1341 und 1342 ZGB betreffen, doppelt unterschrieben worden.

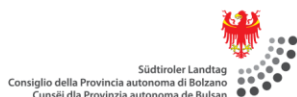
Folglich wird der Entscheidungsantrag des Herrn Zavaleta abgelehnt.

#### **Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

#### **BESCHLUSS**



*doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento“ (AGCOM, delibera n. 73/19/CIR).*

Dall'altro lato, solo per mera completezza, si dà atto che l'operatore, invece, si è adoperato per ricostruire puntualmente la vicenda che ha dato origine alla vertenza in questione.

Per questi motivi, il presente caso può essere ricostruito esclusivamente sulla base delle informazioni e della documentazione fornita dal fornitore.

Dalla documentazione fornita, risulta che l'istante sottoscritto la „Proposta di abbonamento“ di data 25/05/2025, la quale prevedeva espressamente l'attivazione dell'offerta „Super Internet Casa 5G“, con „Antenna e modem in vendita abbinata con consegna e installazione da parte di un tecnico“. Risulta, inoltre, che l'istante abbia scelto, nel caso di recesso anticipato, di saldare l'importo residuo attraverso la modalità del „Mantenimento Rateizzazione“. È altresì emerso che l'istante ha confermato, con la propria firma, di aver ricevuto la „Sintesi contrattuale“ dell'offerta (che dettaglia esplicitamente i costi dei due dispositivi in oggetto) e di aver accettato tutte le condizioni in essa contenute. Infine, la proposta contrattuale risulta essere stata firmata anche nelle sezioni relative alle clausole di cui agli articoli 1341 e 1342 c.c.

Di conseguenza, si ritiene che l'istanza di definizione presentata dal sig. Zavaleta debba essere respinta.

#### **P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**



der von 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 Abweisung des von XXX YYY gegen die WindTre 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.

considerata ammissibile la domanda presentata dalla XXX YYY nei confronti di WindTre S.p.A.,

udita la relazione della Presidente, dispone

il rigetto, per le motivazioni di cui in narrativa, dell'istanza di definizione presentata da XXX YYY nei confronti di WindTre 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