



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN
(Nr. 6/2026)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY. / Fastweb AG
GU14/807575/2026**

Am 02.09.2026 um 14.00 Uhr findet in Videokonferenz
die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:

Judith Gögele, Renate Mumelter, Eberhard Daum,
Gerhard Vanzi, Thomas Schnitzer, Graziano Lucchi,
Siegrid Mair, Fabian Thaler

Die Präsidentin: Judith Gögele

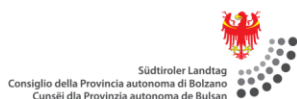
Die Mitglieder: Judith Gögele, Graziano Lucchi,
Gerhard Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer,
Renate Mumelter

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



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 6/2026)**

**Definizione della controversia
XXX YYY/ Fastweb S.p.A.
GU14/807575/2026**

Il giorno 02/09/2026 alle ore 14.00 si tiene in
videoconferenza la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

in presenza di:

Judith Gögele, Renate Mumelter, Eberhard Daum,
Gerhard Vanzi, 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.



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 21. Mai 2026, Nr. 4 „Bestimmungen über den Landesbeirat für das Kommunikationswesen“;

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;

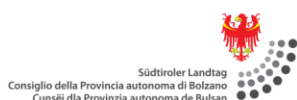
NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM), der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, welches dem Beschluss Nr. 327/22/CONS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



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 21 maggio 2026, n. 4 „Disciplina del Comitato 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;

Svolgimento del procedimento:



Die Position der Antragstellerin

Mit dem Entscheidungsantrag vom 26.01.2026 trug die XXX YYY. Folgendes vor: „*Nach den einseitigen Änderungen des Vertrags hat unser Unternehmen beschlossen, diese Änderung nicht zu akzeptieren und sämtliche Anschlüsse zu einem anderen Anbieter zu übertragen. Wir haben den Anbieter Vodafone AG über diese Entscheidung mittels einer am 07.08.2025 versandten PEC mit dem Betreff ‚Aufforderung, keine Kosten oder Vertragsstrafen für die Kündigung zu berechnen‘ informiert. Wir beanstanden vollumfänglich die von Vodafone ausgestellte Rechnung AR03129931 über einen Betrag von 11.334,03 Euro vom 05.10.2025*“.

Die Antragstellerin beantragte „*mit sofortiger Wirkung die Deaktivierung sämtlicher noch aktiver und dem Unternehmen in Rechnung gestellter Dienste; die Ausstellung einer Gutschrift über die in der von ihr vollständig beanstandeten Rechnung AR0312993 enthaltenen Beträge; die Unterbindung der Einschaltung eines Inkassounternehmens hinsichtlich der beanstandeten Rechnung*“; den Betrag von Euro 11.334,00.

Die Antragstellerin legte keinerlei Unterlagen vor.

Die Position des Antraggegners

Am 04.03.2026 übermittelte der Anbieter Fastweb AG eine Verteidigungsschrift, die aufgrund eines offensichtlichen Irrtums an das Co.Re.Com. Umbrien adressiert war und sich auf eine andere Partei als die gegenständliche Antragstellerin, XXX YYY., bezog.

Repliksschriftsatz

Mit dem Repliksschriftsatz vom 23.04.2026 verwies der Antragsteller zunächst auf sein bereits vorgetragenes Vorbringen hinsichtlich der ausdrücklichen Zurückweisung der einseitigen Änderungen der Vertragsbedingungen, die dem Anbieter am 07.08.2025 per PEC mitgeteilt worden war, sowie auf die zwischenzeitlich erfolgte Kündigung des Vertrags, die durch die Migration der Anschlüsse zu einem anderen Anbieter vollzogen wurde. Vorab erhob der Antragsteller den Einwand, dass die Verteidigung des Anbieters nicht verwertbar und jedenfalls unerheblich sei, da sie sich auf einen Dritten beziehe und daher für die Position des Antragstellers sowie für das dem Verfahren zugrunde liegende Vertragsverhältnis nicht

La posizione dell'istante

Con istanza di definizione di data 26/01/2026, l'XXX YYY esponeva quanto segue: *“A seguito delle modifiche unilaterali di contratto, la nostra società ha deciso di non accettare tale modifica e di esportare tutte le utenze verso altro operatore. Abbiamo informato il gestore Vodafone S.p.A. di tale decisione attraverso la pec inviata in data 07/08/2025 con oggetto “diffida a non addebitare costi o penali di recesso”. Contestiamo interamente la fattura di emissione da parte di Vodafone AR03129931 di importo 11.334,03 del 05/10/2025”*.

L'istante chiedeva *“con effetto immediato, la disattivazione di qualsiasi tipo di servizio ancora attivo e addebitato verso la nostra società; emissione di NC di importi relativi alla fattura AR0312993 da noi interamente contestata. Blocco di eventuale agenzia di recupero credito su fattura contestata”*; l'importo di Euro 11.334,00.

L'istante non produceva alcun documento.

La posizione della resistente

In data 04/03/2026, l'operatore Fastweb S.p.A. faceva pervenire una memoria difensiva che, per evidente rifiuto, risultava intestata al Co.Re.Com. Umbria e riferita a un soggetto diverso dalla ricorrente, XXX YYY

Memoria di replica

Con la memoria di replica del 23/04/2026, l'istante richiamava, anzitutto, quanto già dedotto in ordine al formale rifiuto delle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, comunicato all'operatore a mezzo PEC in data 07/08/2025, nonché all'intervenuto recesso dal contratto, perfezionatosi mediante la migrazione delle utenze presso altro operatore. In via preliminare, eccepiva l'inutilizzabilità e, comunque, l'irrelevanza delle difese articolate dall'operatore, in quanto riferite a un soggetto terzo e, pertanto, non pertinenti rispetto alla posizione dell'istante e al rapporto contrattuale oggetto del procedimento. Nel merito, l'istante ribadiva che, in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'utente ha diritto di recedere dal contratto senza

relevant sei. In der Sache bekräftigte der Antragsteller, dass der Nutzer im Falle einer einseitigen Änderung der Vertragsbedingungen berechtigt ist, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass ihm hierfür Deaktivierungskosten, Vertragsstrafen oder sonstige, gleich wie bezeichnete Gebühren auferlegt werden dürfen. Dementsprechend machte er die Unrechtmäßigkeit der in der Rechnung Nr. AR03129931 enthaltenen Belastungen geltend, insbesondere des Betrags von Euro 7.868,19, der unter der Position „Aktivierungskosten“ ausgewiesen ist und für den es nach Auffassung des Antragstellers an einer Begründung fehlt und der daher nicht geschuldet sei. Derselbe Einwand wurde auch auf die nach der Migration der Anschlüsse ausgestellten Rechnungen erstreckt. Insbesondere beanstandete der Antragsteller die Rechnung Nr. AR03791144 vom 04.12.2025 über einen Betrag von Euro 1.549,40, die nach Beendigung des Vertrags und Deaktivierung der entsprechenden Dienste ausgestellt worden war. Darüber hinaus bekräftigte der Antragsteller, dass es dem Anbieter obliegt, die Rechtmäßigkeit der in Rechnung gestellten Beträge nachzuweisen. Auf Grundlage dieser Ausführungen hielt der Antragsteller daher an seinen Anträgen fest und beantragte insbesondere die vollständige Stornierung der Rechnung Nr. AR03129931 sowie der weiteren Rechnungen, die nach der Migration der Anschlüsse ausgestellt worden waren.

Beweisanträge

Mit Anträgen vom 05.05.2026 forderte der für die Beweiserhebung Verantwortliche den Anbieter auf, den Vertrag vorzulegen, und den Antragsteller, die mittels PEC übermittelte Mitteilung vom 07.08.2025 vorzulegen.

Mit Antrag vom 09.06.2026 forderte der für die Beweiserhebung Verantwortliche den Antragsteller erneut auf, die streitgegenständliche Rechnung sowie die Mitteilung vom 07.08.2025, die mittels PEC übermittelt worden war, und gegebenenfalls weitere per PEC übermittelte Mitteilungen samt den dazugehörigen Empfangs- und Zustellbestätigungen vorzulegen.

Mit Antrag vom selben Tag forderte der für die Beweiserhebung Verantwortliche den Anbieter auf, den mit dem Antragsteller geschlossenen Vertrag, die Mitteilung über die Änderung der Vertragsbedingungen sowie die noch offenen Rechnungen vorzulegen.

l'applicazione di costi di disattivazione, penali o altri oneri comunque denominati. Sosteneva, conseguentemente, l'illegittimità degli addebiti recati dalla fattura n. AR03129931 e, in particolare, dell'importo di Euro 7.868,19 indicato alla voce "costi di attivazione", ritenuto privo di giustificazione e, pertanto, non dovuto. La medesima contestazione veniva estesa alle fatture emesse successivamente alla migrazione delle utenze. In particolare, l'istante contestava la fattura n. AR03791144 del 4 dicembre 2025, dell'importo di Euro 1.549,40, emessa successivamente alla cessazione del contratto e alla disattivazione dei relativi servizi. Ribadiva, inoltre, che incombe sull'operatore l'onere di dimostrare la legittimità degli importi addebitati. Alla luce di tali deduzioni, l'istante insisteva, pertanto, per l'accoglimento delle proprie domande e, in particolare, per lo storno integrale della fattura n. AR03129931, nonché delle ulteriori fatture emesse successivamente alla migrazione delle utenze.

Richieste istruttorie

Con richieste di data 05/05/2026, il Responsabile dell'istruttoria chiedeva all'operatore di produrre il contratto e all'istante di produrre la comunicazione a mezzo pec di data 07/08/2025.

Con richiesta di data 09/06/2026, il Responsabile dell'istruttoria chiedeva nuovamente all'istante di produrre la fattura oggetto di contestazione, nonché la comunicazione a mezzo PEC del 7/8/2025 ed eventuali ulteriori comunicazioni trasmesse via PEC, corredate dalle relative ricevute di accettazione e di avvenuta consegna.

Con richiesta in pari data, il Responsabile dell'istruttoria chiedeva all'operatore di produrre il contratto stipulato con l'istante, la comunicazione di modifica delle condizioni di contratto e le fatture insolute.

Diskussionsverhandlung

Die Diskussionsverhandlung, die am 08.06.2026 stattfand, wurde auf gemeinsamen Antrag der Parteien auf den 07.07.2026 vertagt, um die gemäß den Beweisanträgen erforderlichen Unterlagen einreichen zu können.

Verfahrensrechtliche Aspekte

Vorab wird festgestellt, dass der von der XXX YYY. eingereichte Antrag die von Art. 14 und ff. der Verfahrensverordnung vorgesehenen Zulässigkeits- und Verfolgbarkeitsvoraussetzungen erfüllt und daher gestellt werden kann.

Da festgestellt wurde, dass der genannte Schriftsatz zur Verteidigung, den der Anbieter am 04.03.2026 eingereicht hat, an das Co.Re.Com. Umbrien gerichtet ist und sich auf eine andere Person als die gegenständliche Beschwerdeführerin bezieht, wird davon ausgegangen, dass dieser Schriftsatz bei der Entscheidung über die gegenständliche Streitigkeit nicht berücksichtigt werden kann.

Hinsichtlich des bereits genannten Replikschriftsatzes der Antragstellerin wird hingegen festgestellt, dass dieser am 23.04.2026 eingereicht wurde und somit nach Ablauf der vorgesehenen Frist von 65 Tagen, gerechnet ab dem Tag der Einleitung des gegenständlichen GU14-Verfahrens, eingegangen ist; diese Frist ist am 02.04.2026 abgelaufen. Daraus folgt, dass der vorgenannte Schriftsatz aufgrund seiner verspäteten Einreichung bei der Entscheidung über die gegenständliche Streitigkeit nicht berücksichtigt 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 begehrt der Antragsteller die Stornierung sämtlicher Rechnungen, die der Anbieter

Udienza di discussione

L'udienza di discussione, tenutasi in data 08/06/2026 veniva rinviata al 07/07/2026 su istanza congiunta delle parti, al fine di depositare la documentazione necessaria ai sensi delle richieste istruttorie.

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata dall'XXX YYY soddisfa i requisiti di ammissibilità e di procedibilità previsti dagli artt. 14 e ss. del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile.

Rilevato che la menzionata memoria difensiva, depositata dall'operatore in data 04/03/2026, risulta indirizzata al Co.Re.Com. Umbria e riferita a un soggetto diverso dall'odierna ricorrente, si ritiene che la stessa non possa essere presa in considerazione ai fini della definizione della presente controversia.

Per quanto concerne, invece, la menzionata memoria di replica dell'istante, si rileva che la stessa è stata depositata in data 23/04/2026, e, pertanto, oltre il termine previsto di 65 giorni decorrente dalla data di avvio della presente procedura GU14, scaduto in data 02/04/2026. Ne consegue che, in quanto tardivamente depositata, la già menzionata memoria non può essere presa in considerazione ai fini della definizione della presente controversia.

Motivi della decisione

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

In sostanza, l'istante chiede lo storno di tutte le fatture emesse dal fornitore, successivamente alla

nach Mitteilung der Nichtannahme der einseitigen Vertragsänderungen für die betreffenden Mobilfunkanschlüsse ausgestellt hat, sowie die Deaktivierung sämtlicher noch aktiver Dienste, für die weiterhin Rechnungen gestellt wurden bzw. weiterhin gestellt werden.

Die Prüfung der von den Parteien vorgelegten Unterlagen hat ergeben, dass der Anbieter dem Antragsteller mit Rechnung Nr. AR01804319 vom 07.06.2025 zugleich eine einseitige Änderung der Vertragsbedingungen mitgeteilt hat. Die Änderung betraf insbesondere die Erhöhung des monatlichen Entgelts für jene Mobilfunknummern, auf welche die in Tabelle 1 angeführten Tarifpläne zur Anwendung kamen, um jeweils Euro 2,50. Die Tarifierhöhung sollte mit Wirkung zum 07.07.2025 in Kraft treten. In der genannten Mitteilung wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass dem Kunden ein spesenfreies Rücktrittsrecht bzw. die Möglichkeit, die betroffenen Anschlüsse zu einem anderen Anbieter zu wechseln, ausschließlich hinsichtlich jener Mobilfunknummern zusteht, die von der Tarifierhöhung betroffen sind. Dieses Recht war innerhalb einer Frist von 60 Tagen ab Rechnung, somit spätestens bis zum 16.08.2025, auszuüben. Ferner wurde der Kunde darauf hingewiesen, dass im Falle eines Anbieterwechsels gegenüber Vodafone ausdrücklich anzugeben sei, dass dieser aufgrund der einseitigen Änderung der Vertragsbedingungen bzw. der damit verbundenen Tarifierhöhung erfolgt.

In Erfüllung des Beweisantrages hat der Antragsteller die ZEP-Mitteilung vom 07.08.2026 vorgelegt. Mit dieser teilte er dem Anbieter ausdrücklich mit, dass er die von Vodafone einseitig vorgenommene Vertragsänderung nicht akzeptiere, von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch mache und die Migration der betreffenden Mobilfunknummern zu einem anderen Anbieter bereits veranlasst habe.

Die beanstandete Rechnung Nr. AR03129931 vom 05.10.2025 für den Abrechnungszeitraum vom 01.08.2025 bis zum 30.09.2025 weist einen Gesamtbetrag in Höhe von Euro 11.334,03 aus. Auf die insgesamt 94 Mobilfunknummern entfällt dabei ein Betrag von Euro 8.058,19 zzgl. MwSt. Auf den Festnetzbereich entfällt ein weiterer Betrag von Euro 1.312,00 zzgl. MwSt. Der für die Mobilfunknummern in Rechnung gestellte Betrag von Euro 8.058,19 zzgl.

comunicazione della mancata accettazione delle modifiche unilaterali del contratto, relative alle utenze di telefonia mobile interessate, nonché la disattivazione di tutti i servizi ancora attivi che sono stati o continuano a essere fatturati.

Dall'esame della documentazione prodotta dalle parti è emerso che, con la fattura n. AR01804319 del 07/06/2025, l'operatore ha comunicato all'istante, contestualmente, una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. La modifica riguardava, in particolare, l'aumento di Euro 2,50 dell'importo mensile dovuto per ciascuno dei numeri di telefonia mobile ai quali si applicavano i piani tariffari indicati nella Tabella 1. L'aumento tariffario avrebbe dovuto decorrere dal 07/07/2025. Nella già menzionata comunicazione veniva espressamente precisato che al cliente spettava il diritto di recedere senza l'applicazione di spese ovvero la facoltà di migrare le utenze interessate a un altro operatore, esclusivamente con riferimento ai numeri interessati dall'aumento tariffario. Tale diritto doveva essere esercitato entro il termine di 60 giorni dalla fattura e, pertanto, entro e non oltre il 16 agosto 2025. Inoltre, il cliente veniva informato che, in caso di passaggio a un altro operatore, avrebbe dovuto indicare espressamente a Vodafone che il trasferimento era effettuato a causa della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e del conseguente aumento tariffario.

Ottemperando alla richiesta istruttoria, l'istante ha prodotto la comunicazione a mezzo PEC del 07/08/2026. Con tale comunicazione, egli ha espressamente informato l'operatore Vodafone di non accettare la modifica contrattuale unilateralmente apportata da quest'ultimo, di avvalersi del proprio diritto di recesso e di aver già provveduto a disporre la migrazione delle utenze mobili interessate ad altro operatore.

La contestata fattura n. AR03129931 del 05/10/2026, relativa al periodo di fatturazione compreso tra il 01/08/2025 e il 30/09/2025, espone un importo complessivo pari a Euro 11.334,03. Di tale importo, Euro 8.058,19, oltre IVA, sono riferibili complessivamente alle 94 utenze di telefonia mobile, mentre un ulteriore importo pari a Euro 1.312,00, oltre IVA, è riferibile ai servizi di telefonia fissa. L'importo di Euro 8.058,19, oltre IVA, addebitato in relazione alle

MwStr. setzt sich aus Fixkosten in Höhe von Euro 190,00 sowie variablen Kosten in Höhe von Euro 7.868,19 zusammen. Die variablen Kosten wurden für insgesamt 93 der 94 Mobilfunknummern in Rechnung gestellt. Von diesen 93 Mobilfunknummern war bei 79 Anschlüssen der Tarif „Mobile Smart“ aktiviert, der von der gegenständlichen Tarifierhöhung betroffen ist. Bei weiteren 11 Anschlüssen war hingegen das Angebot „Mobil Extra“ aktiviert, welches von der Tarifierhöhung ausdrücklich nicht betroffen war. Damit entfällt ein Teil der in Rechnung gestellten variablen Kosten auf Mobilfunkanschlüsse, die nach der zugrunde liegenden Tarifstruktur von der Tarifierhöhung nicht erfasst sein sollten. Sämtliche 93 Positionen wurden mit variablen Kosten einheitlich unter der Bezeichnung „Ausgleich YourDrive-Lizenz“ abgerechnet.

Aus der Auswertung der Unterlagen geht hervor, dass der Antragsteller, wie bereits beschrieben, am 07.08.2025 und somit innerhalb der Frist vom 16.08.2025 dem Anbieter Vodafone den Vertragsrücktritt bzw. die Migration sämtlicher Mobilnummern wegen Nichtannahme der einseitig vom Anbieter vorgenommenen Änderung der Vertragsbedingungen mitgeteilt hat.

Hier wird an den Art. 6 Abs. 2 des AGCOM-Beschlusses Nr. 307/23/CONS verwiesen, welcher vorsieht, dass die Kunden im Falle einer Änderung der Vertragsbedingungen „das Recht (haben), vom Vertrag zurückzutreten bzw. den Anbieter zu wechseln, ohne dass hierfür eine Vertragsstrafe oder Deaktivierungsgebühren anfallen, sobald die vom Anbieter vorgeschlagenen Änderungen der Vertragsbedingungen mitgeteilt wurden ... es sei denn, die vorgeschlagenen Änderungen sind ausschließlich zum Vorteil des Endnutzers, haben rein verwaltungstechnischen Charakter und wirken sich in keiner Weise nachteilig auf den Endnutzer aus. Die Anbieter informieren die Endnutzer unter Einhaltung einer Frist von mindestens dreißig Tagen über jede Änderung der Vertragsbedingungen und weisen sie gleichzeitig auf ihr Recht hin, den Vertrag zu kündigen oder zu einem anderen Betreiber zu wechseln, ohne dass hierfür eine Vertragsstrafe oder sonstige Deaktivierungsgebühr anfällt, sofern sie die neuen Bedingungen nicht akzeptieren. Das Recht zur Kündigung des Vertrags kann innerhalb von sechzig Tagen ab erfolgter Mitteilung über die Änderung der

utenzen von telefonischer Kommunikation, sich zusammensetzt aus fixen Kosten pro Euro 190,00 und variablen Kosten pro Euro 7.868,19. Die variablen Kosten sind dem Kunden zu Lasten der 93 von 94 Mobilfunknummern in Rechnung gestellt. Von diesen 93 Mobilfunknummern waren bei 79 Anschlüssen der Tarif „Mobile Smart“ aktiviert, der von der gegenständlichen Tarifierhöhung betroffen ist. Bei weiteren 11 Anschlüssen war hingegen das Angebot „Mobil Extra“ aktiviert, welches von der Tarifierhöhung ausdrücklich nicht betroffen war. Damit entfällt ein Teil der in Rechnung gestellten variablen Kosten auf Mobilfunkanschlüsse, die nach der zugrunde liegenden Tarifstruktur von der Tarifierhöhung nicht erfasst sein sollten. Sämtliche 93 Positionen wurden mit variablen Kosten einheitlich unter der Bezeichnung „Ausgleich YourDrive-Lizenz“ abgerechnet.

Dall'esame della documentazione emerge che l'istante, come già descritto, in data 07/08/2025, e pertanto entro il termine del 16/08/2025, ha comunicato all'operatore Vodafone il recesso dal contratto, ovvero la migrazione di tutte le numerazioni mobili, a causa del rifiuto della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali effettuata dal gestore.

Si fa qui riferimento all'art. 6, co. 2, della Delibera AGCOM n. 307/23/CONS, il quale prevede che, in caso di modifica delle condizioni contrattuali, gli utenti *“hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore ... tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale ... Gli operatori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, all'utente si applicano le*

Vertragsbedingungen ausgeübt werden. Erfolgt die Kündigung innerhalb von dreißig Tagen nach der Mitteilung über die Änderung der Vertragsbedingungen, finden auf den Nutzer für den bis zum Zeitpunkt der Deaktivierung des Anschlusses erbrachten Verkehr die bisherigen Vertragsbedingungen Anwendung. Zu diesem Zweck hat der Anbieter dem Nutzer etwaige aufgrund der Vertragsänderung zu viel berechnete Beträge gutzuschreiben bzw. zu erstatten. Erfolgt die Kündigung nach Ablauf des dreißigsten Tages, finden auf den Endnutzer für den über die ersten dreißig Tage hinausgehenden Zeitraum die ab dem Zeitpunkt der Vertragsänderung geltenden Vertragsbedingungen Anwendung.“ Dies gilt auch für den Fall, dass der Nutzer von seinem Kündigungsrecht durch Beantragung eines Anbieterwechsels erst nach Ablauf des dreißigsten Tages Gebrauch macht: „Für den über die ersten dreißig Tage hinausgehenden Zeitraum gelten gegenüber dem Endnutzer die ab dem Zeitpunkt der Vertragsänderung geltenden Vertragsbedingungen.“

Im gegenständlichen Fall war der Kunde aufgrund der für ihn nachteiligen Änderung der Vertragsbedingungen berechtigt, hinsichtlich der von der Tarifierhöhung betroffenen 79 Mobilfunknummern ohne Anfall weiterer Kosten vom Vertrag zurückzutreten bzw. die betreffenden Rufnummern zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Unter Berücksichtigung des Umstands, dass der Vertragsrücktritt bzw. die Migration der betreffenden Rufnummern am 07.08.2025 und somit innerhalb der bis zum 16.08.2025 laufenden Frist erfolgte, sind für den Zeitraum vom 06.09.2025 bis zum Zeitpunkt der tatsächlichen Migration auf die 79 betroffenen Rufnummern die infolge der Vertragsänderung erhöhten Tarife anzuwenden. Der Kunde war daher für diesen Zeitraum verpflichtet, den um Euro 2,50 erhöhten Tarif je betroffener Mobilfunknummer zu entrichten.

Was die als „Ausgleich YourDrive- Lizenz“ verrechneten Beträge betrifft, wird an die konsolidierte Auslegung von AGCOM (AGCOM-Beschluss 21/23/CIR) und anderer Corecom's (ex multis, Corecom Lombardei, Beschluss Nr. 20/2024/DEF und Corecom Umbrien, Beschluss Nr. 31/2023) in ähnlichen Fällen erinnert, wonach Vodafone keinen Nachweis dafür erbracht hat, dass sie in Übereinstimmung mit den Grundsätzen der Klarheit und Transparenz in dem Abonnementangebot die

precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica“. Anche nel caso in cui l'utente esercita il diritto di recesso, con richiesta di passaggio ad altro operatore, oltre il trentunesimo giorno, “si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica“.

Nel caso di specie, l'utente, in ragione della modifica delle condizioni contrattuali a lui sfavorevole, era legittimato a recedere dal contratto, limitatamente alle 79 numerazioni mobili interessate dall'aumento tariffario, senza incorrere in ulteriori costi, ovvero a trasferire le relative numerazioni ad altro operatore. Tenuto conto che il recesso contrattuale, ovvero la migrazione delle numerazioni interessate, è intervenuto in data 07/08/2025 e, pertanto, entro il termine previsto del 16/08/2025, per il periodo dal 06/09/2025 sino alla data di effettiva migrazione trovano applicazione, con riferimento alle 79 numerazioni interessate, le tariffe aumentate in conseguenza della modifica contrattuale. Il Cliente era pertanto tenuto, per tale periodo, a corrispondere la tariffa maggiorata di Euro 2,50 per ciascuna numerazione mobile interessata.

Per quanto concerne gli importi fatturati a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive” si ricorda l'orientamento consolidato dell'Autorità (Delibera 21/23/CIR) e degli altri Corecom (ex multis, Corecom Lombardia, delibera n. 20/2024/DEF e Corecom Umbria, delibera n. 31/2023) in fattispecie analoghe, secondo il quale Vodafone non ha fornito la prova di aver indicato, in ossequio ai canoni di chiarezza e trasparenza, nella proposta di abbonamento, la reale natura del costo applicato per il recesso anticipato dal

tatsächliche Natur der Kosten für die vorzeitige Kündigung des betreffenden Dienstes angegeben hat: „Aufgrund der vorgelegten Unterlagen war es nicht möglich festzustellen, ob die für die vorzeitige Kündigung des digitalen Dienstes vorgesehenen Kosten – aufgrund ihrer Schwere – dem Nutzer zum Zeitpunkt der Vertragsannahme klar dargelegt und ausdrücklich akzeptiert wurden. (...) Es wird daher angenommen, dass Vodafone Italia S.p.A., in Übereinstimmung mit dem Transparenzprinzip und den Regeln der Fairness gegenüber dem Kunden, dem Nutzer eine klarere, korrektere und umfassendere Information hätte zur Verfügung stellen müssen, um das Verständnis der Merkmale und Kosten des angebotenen Dienstes zu erleichtern, insbesondere hinsichtlich der bindenden vertraglichen Bestimmungen in Bezug auf den Dienst“. Folglich ist davon auszugehen, dass der Anbieter verpflichtet ist, sämtliche in der beanstandeten Rechnung Nr. AR03129931 vom 05.10.2025 unter dem Titel „Ausgleich der YourDrive-Lizenz“ verrechneten Beträge vollständig zu stornieren, somit einen Gesamtbetrag in Höhe von Euro 7.868,19 zuzüglich der gesetzlichen MwSt. Zudem ist der Anbieter verpflichtet, sämtliche etwaigen weiteren Rechnungen ganz oder teilweise zu stornieren, soweit diese Beträge für die migrierten Mobilfunknummern betreffen, die nach dem Anbieterwechsel in Rechnung gestellt wurden.

Die für die Festnetzanschlüsse sowie für etwaige, von der Tarifierhöhung nicht betroffene Mobilfunknummern verrechneten Beträge sowie jene Entgelte, die für die von der Tarifierhöhung betroffenen Mobilfunknummern bis zum Zeitpunkt der tatsächlichen Migration zu einem anderen Anbieter ordnungsgemäß in Rechnung gestellt wurden, sind von der Stornierung ausdrücklich ausgenommen und bleiben daher in voller Höhe zur Zahlung geschuldet.

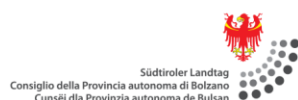
Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der vom XXX YYY. gegen die Fastweb AG eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,



servizio de quo: “sulla base di quanto prodotto in atti, non è stato possibile accertare se i costi previsti per il recesso anticipato del servizio digitale - in ragione della onerosità degli stessi - siano stati chiaramente illustrati ed esplicitamente accettati dall'utente al momento dell'adesione alla proposta contrattuale. (...) Si ritiene, infatti, che Vodafone Italia S.p.A., in ossequio al principio di trasparenza e secondo le regole della correttezza nei confronti del cliente, avrebbe dovuto assicurare all'utente un'informazione maggiormente chiara, corretta ed esauriente, finalizzata ad agevolare la comprensione delle caratteristiche e del costo del servizio offerto, con precipuo riferimento alle vincolanti previsioni contrattuali inerenti al servizio”. Di conseguenza, si ritiene che l'Operatore sia tenuto a procedere allo storno integrale degli importi addebitati nella fattura n. AR03129931 del 05.10.2025 a titolo di “Conguaglio licenza YourDrive”, per un importo complessivo pari a Euro 7.868,19, oltre IVA, in quanto indebitamente addebitati. Inoltre, l'operatore è tenuto a stornare, integralmente o parzialmente, tutte le eventuali ulteriori fatture, nella misura in cui esse riguardino importi addebitati, per le numerazioni mobili migrate, successivamente al cambio di operatore.

Gli importi fatturati per le linee di rete fissa, nonché per eventuali numerazioni mobili non interessate dall'aumento tariffario, così come gli importi regolarmente fatturati per le numerazioni mobili interessate dall'aumento tariffario fino alla data dell'effettiva migrazione a un altro operatore, sono espressamente esclusi dallo storno e rimangono pertanto dovuti per intero.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

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



nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die teilweise Annahme des vom XXX YYY. gegen die Fastweb AG eingereichten Antrages beschlossen, welche infolgedessen verpflichtet ist:

- den in der Rechnung Nr. AR03129931 vom 05.10.2025 ausgewiesenen Betrag in Höhe von Euro 7.868,19 zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer vollständig zu stornieren;
- sämtliche etwaige weiteren Rechnungen ganz oder teilweise zu stornieren, soweit diese Beträge für die migrierten Mobilfunknummern ab dem Datum des tatsächlichen Anbieterwechsels betreffen.

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.

udita la relazione della Presidente, dispone

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

- di procedere allo storno integrale dell'importo di Euro 7.868,19, oltre IVA di legge, addebitato nella fattura n. AR03129931 del 05.10.2025;
- stornare integralmente o parzialmente tutte le eventuali ulteriori fatture, nella misura in cui le stesse si riferiscano a importi addebitati per le numerazioni mobili migrate, a decorrere dalla data dell'effettivo passaggio ad altro operatore.

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