



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONS-WESEN (Nr. 02/2023)**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI (n. 02/2023)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Fastweb AG
GU14/539866/22**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Fastweb Spa
GU14/539866/22**

Am 24.01.2023 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

Il giorno 24/01/2023 ad ore 14.30 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:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith,
Zozin Burkard, Eberhard Daum, Mair Siegrid,
Thaler Fabian

in presenza di:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith,
Zozin Burkard, Eberhard Daum, Mair Siegrid,
Thaler Fabian

Der Präsident: Turk Roland
Die Mitglieder: Turk Roland, Tomasi Roberto,
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard,
Eberhard Daum

Il Presidente: Turk Roland
I componenti: Turk Roland, Tomasi Roberto,
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard,
Eberhard Daum

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”;



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@lbk-bz.org
info@cpc-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



NACH EINSICHTNAHME in GvD Nr. 259 vom 1. August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

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“;

NACH EINSICHTNAHME 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. 358/22/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 „Entschädigungsverordnung“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der zentralen 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, das am 28.11.2017 in Übereinstimmung mit dem von der Aufsichtsbehörde mit Beschluss Nr. 395/17/CONS angenommenen Beschluss unterzeichnet wurde;

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 Rechtsexperten des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch den Vorsitzenden des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Dr. Roland Turk;

VISTO l'art. 84 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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”;

VISTA 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. 358/22/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, sottoscritto in data 28.11.2017 conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/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 dell'esperto legale del Comitato, Dott. Fabian Thaler;

Udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Roland Turk;



Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Mit dem GU14-Antrag vom 19.07.22 trug Herr Pastore vor, dass

- er am 03.01.19 das Fastweb- Angebot "*Internet Ultra Fibra*" zu einem monatlichen Preis von Euro 35,53 abonnierte und im August 2021 formell von diesem Vertrag zurücktrat;
- der Anbieter ihm nicht nur mitteilte, dass er diese Kündigung ordnungsgemäß bearbeitet hatte, sondern auch im September 2021 eine "*Null-Euro-Rechnung*" ausstellte;
- er das Lastschriftmandat für die Bezahlung der Rechnungen stoppte;
- der Anbieter ihn im Januar 2022 über einige Unregelmäßigkeiten bei der Bezahlung der im Dezember 2021 und Januar 2022 ausgestellten Rechnungen für den bereits im August 2021 gekündigten Internetdienst informierte;
- eine Kontrolle auf der MyFastweb-App ergab, dass der Betreiber nicht nur die Kündigung des Vertrags nie umgesetzt, sondern sogar den Betrag von Euro 71,06, entsprechend den beiden Rechnungen für die Monate Oktober und November 2021, vom Konto abgebucht hatte;
- er sich beim Anbieter beschwerte, welcher die unrechtmäßige Abbuchung bestätigte und eine Rückerstattung zusagte;
- Fastweb in der Folge auch die Zahlung der Rechnungen für Dezember, Januar und Februar verlangte und auch eine Rechnung für März 2022 ausstellte.

Er beantragte: 1) die Rückerstattung des Betrages von Euro 71,06, für die Monate Oktober und November 2021; 2) Entschädigung gemäß Art. 9 der Entschädigungsverordnung für die nicht erfolgte Deaktivierung des Dienstes in Höhe von 5,00 Euro/Tag ab dem 23.08.21, also insgesamt 1.650,00 Euro; 3) eine Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde ab dem 10.01.22, also insgesamt Euro 475,00.

Er hinterlegte: Vertragsangebot vom 03.01.19; Mitteilung von Fastweb vom 23.08.21; Nr. 7 Fastweb-Rechnungen für die Monate September 2021 bis März 2022; Screenshot SMS von Fastweb; Screenshot MyFastweb; Mitteilung von Fastweb vom 18.02.22; Beschwerde vom 22.03.22; Mitteilung von Fastweb vom 16.06.22; Dienstkarte Fastweb.

Die Position der Antraggegnerin

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 31.08.22 bestätigte der Anbieter die Verarbeitung der Kündigung vom 23.08.21 und gab an, dass die Deaktivierung aufgrund eines Systemfehlers jedoch

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza GU14 di data 19/07/22, il sig. Pastore espose:

- di aver aderito, in data 03/01/19, alla proposta Fastweb "*Internet Ultra Fibra*" al costo mensile di Euro 35,53 e di aver esercitato formale recesso da tale contratto nel mese di agosto 2021;
- che l'operatore, oltre ad avergli comunicato di aver regolarmente preso in carico tale richiesta, nel mese di settembre 2021 emetteva una fattura a "*zero Euro*";
- di aver disattivato la domiciliazione per il pagamento delle fatture;
- che l'operatore, nel gennaio 2022, gli comunicava l'esistenza di alcune irregolarità nel pagamento delle fatture emesse nei mesi di dicembre 2021 e gennaio 2022 per il servizio internet, già disdetto ad agosto 2021;
- che da una verifica sull'applicazione MyFastweb risultava che l'operatore non solo non aveva mai attuato lo scioglimento del contratto, ma aveva, addirittura, prelevato dal conto l'importo di Euro 71,06, corrispondente alle due fatture per i mesi di ottobre e novembre 2021;
- di aver presentato reclamo all'operatore, che confermava l'indebito prelievo e prometteva il rimborso;
- che Fastweb, successivamente, sollecitava anche il pagamento delle fatture di dicembre, gennaio e febbraio ed emetteva fattura anche per il mese di marzo 2022.

Chiedeva: 1) rimborso dell'importo di Euro 71,06, corrispondente alle mensilità di ottobre e novembre 2021; 2) indennizzo previsto dall'art. 9 Regolamento sugli indennizzi, per la mancata disattivazione del servizio, di Euro 5,00/giorno dal 23/08/21, per complessivi Euro 1.650,00; 3) indennizzo per la mancata risposta al reclamo dal 10/01/22, per complessivi Euro 475,00.

Produceva: proposta di abbonamento dd 03/01/19; comunicazione da Fastweb dd 23/08/21; n. 7 fatture Fastweb per le mensilità da settembre 2021 a marzo 2022; schermata SMS da Fastweb; schermata MyFastweb; comunicazione da Fastweb di data 18/02/22; reclamo di data 22/03/22; comunicazione da Fastweb di data 16/06/22; Carta dei Servizi Fastweb.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 31/08/22, l'operatore confermava la gestione della richiesta di disdetta in data 23/08/21 e precisava che un'anomalia di sistema avrebbe impedito il perfezionamento della



nicht erfolgte. In der Folge stellte er Gutschriften für die nach dem Wirksamwerden der Kündigung ausgestellten Rechnungen aus und beantwortete die Beschwerde des Antragstellers. Schließlich wies er darauf hin, dass der Kunde im Schlichtungsverfahren ein angemessenes Vergleichsangebot abgelehnt habe. Er hinterlegte Kopien von zwei Gutschriften.

Replik des Antragstellers

Der Antragsteller hinterlegte einen Replikschritsatz, mit welchem er die gegnerischen Ausführungen bestritt und, insbesondere, unterstrich, dass die nicht erfolgte Verarbeitung der Kündigung dem Anbieter zuzurechnen sei. Zudem erneuerte er seine Anträge auf Rückerstattung, Stornierung und Liquidierung der Entschädigungen. Zuletzt beantragte er die Zuerkennung der Verfahrensspesen nach Billigkeit und Verhältnismäßigkeit.

Zum Verfahrensverlauf

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

Zur Entscheidungsbegründung

Aus der Prüfung der hinterlegten Unterlagen hat sich ergeben, dass die vom Antragsteller formulierten Anträge aus den folgenden Gründen teilweise angenommen werden können.

Zusammenfassend beschwert sich der Antragsteller über die nicht erfolgte Verarbeitung einer Kündigung und beantragt die Rückerstattung/die Stornierung der Beträge, die für die in den Zeiträumen nach dem Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Dienstleistungen bezahlt/verrechnet wurden, sowie die Zuerkennung einer Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde und die nicht erfolgte Deaktivierung der Fastweb-Dienste.

An dieser Stelle ist es erforderlich, auf die mittlerweile gefestigte Rechtsprechung im Bereich der Aufteilung der Beweislast zwischen Gläubiger und Schuldner bei Nichterfüllung der Verpflichtungen zu verweisen, gemäß welcher der Gläubiger, der die Vertragsauflösung anstrebt, Schadenersatz fordert oder die Erfüllung der Verpflichtung verfolgt, nur die

disattivazione. Inseguito, emetteva note di credito relative alle fatture emesse successivamente all'efficacia della disdetta e rispondeva al reclamo presentato dall'istante. Infine, faceva presente che il cliente avrebbe rigettato la congrua proposta formulata in sede di conciliazione. Produceva copia di n. 2 note di credito.

Replica dell'istante

L'istante faceva pervenire memoria di replica con cui contestava le deduzioni avversarie e sottolineava, in particolare, l'imputabilità della mancata gestione della disdetta all'operatore convenuto e reiterava le sue richieste di rimborso, storno e liquidazione di indennizzi. Chiedeva, infine, anche la liquidazione delle spese di procedura secondo equità e proporzionalità.

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata dal signor 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

Dall'esame della documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, è emerso che le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per le considerazioni che seguono.

In sintesi, l'istante lamenta la mancata gestione di una comunicazione di disdetta e chiede il rimborso/lo storno degli importi pagati/fatturati per i servizi forniti in periodi successivi all'efficacia della disdetta, nonché la liquidazione di indennizzi per la mancata risposta al reclamo e per la mancata disattivazione dei servizi Fastweb.

Preme, a questo punto, richiamare l'ormai consolidato orientamento giurisprudenziale in materia di ripartizione dell'onere della prova tra creditore e debitore in caso di inadempimento delle obbligazioni, secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la



Quelle (Gesetz oder Rechtsgeschäft) seines Rechts nachweisen muss, während der beklagte Schuldner die Last hat, die Tatsachen, welche die Forderung des Anderen zum Erlöschen gebracht haben, nachzuweisen, und zwar die erfolgte Erfüllung der Verpflichtungen. Auch für den Fall, dass nicht die Nichterfüllung der Verpflichtung, sondern ihre nicht genaue Erfüllung beanstandet wird, genügt dem Gläubiger die reine Angabe der Ungenauigkeit der Erfüllung, während die Beweislast für die erfolgte genaue Erfüllung oder dafür, dass die Nichterfüllung auf einen ihm nicht zurechenbaren Umstand nach Art. 1218 ZGB oder auf spezifische Gründe von Haftungsausschluss, welche im Vertrag, den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder der Servicekarte vorgesehen sind, zurückzuführen ist, wiederum beim Schuldner liegt (Kassationsgerichtshof, Vereinigte Zivilsektionen, Urteil vom 30. Oktober 2001, Nr. 13533).

Der Nachweis der erfolgten Kündigung ist durch die Verfahrensunterlagen (Screenshot App My Fastweb – Erhalt der Kündigung als Einschreiben am 13.08.21, Screenshot Chat und Mitteilung von Fastweb, beide vom 23.08.21) erbracht und vom Anbieter ausdrücklich anerkannt. Fastweb führt das Nichtzustandekommen derselben auf einen nicht näher spezifizierten "Systemfehler" zurück. Der Anbieter hätte, um von der Haftung befreit zu werden, den Nachweis erbringen müssen, die Kündigung unverzüglich verarbeitet, sowie die Erbringung von Dienstleistungen und die Ausstellung von Rechnungen innerhalb der Frist von 30 Tagen eingestellt zu haben, oder, dass die Nichtbearbeitung der Kündigung auf ihm nicht zurechenbare Ursachen zurückzuführen ist, oder dass ein anderer spezifischer Grund für den Ausschluss der Haftung vorliegt. Da der Anbieter seiner Beweislast nicht nachgekommen ist, sind alle nach der Stornierung ausgestellten Rechnungen als unrechtmäßig anzusehen. Fastweb hat Kopien von zwei Gutschriften über einen Gesamtbetrag von Euro 71,06 hinterlegt und ist verpflichtet, sofern noch nicht geschehen, dem Antragsteller den geforderten Betrag von Euro 71,06, entsprechend den Rechnungen Nr. M027243092 vom 01.10.21 und Nr. M029407071 vom 01.11.21, zu erstatten, und die Rechnungen Nr. Nr. M034298983 vom 12.01.21, Nr. M001611923 vom 01.01.22, Nr. M004191106 vom 02.01.22, Nr. M008698650 vom 03.01.22, sowie alle nachfolgenden und auch zukünftigen Rechnungen zu stornieren.

Hinsichtlich des Antrages 2) auf Entschädigung für die nicht erfolgte Deaktivierung des Dienstes (Euro 1.650,00), wird daran erinnert, dass die verspätete Verarbeitung der Kündigung durch den Betreiber keinem der Tatbestände entspricht, für welche eine Entschädigung vorgesehen ist und laut gefestigter

fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi (Cass. Civ., S.U., sent. 30 ottobre 2001 nr. 13533).

La prova dell'avvenuta disdetta risulta assoluta in forza della documentazione in atti (schermata applicazione MyFastweb – ricezione raccomandata disdetta 13/08/21, schermata chat e comunicazione Fastweb, entrambe datate 23.08.21) ed espressamente riconosciuta dall'operatore in memoria. L'operatore attribuisce il mancato perfezionamento della stessa ad una non meglio specificata "anomalia di sistema". Fastweb, per essere esente di responsabilità, avrebbe dovuto fornire la prova di aver evaso tempestivamente la richiesta di disdetta, cessando il servizio e la fatturazione entro e non oltre il termine di 30 giorni ovvero che la mancata lavorazione della disdetta è dovuta a causa a lei non imputabile o ad altra causa specifica di esclusione della responsabilità. Non avendo l'operatore assolto il suo onere di prova, tutte le fatture emesse successivamente al recesso sono da considerare illegittime. Fastweb produce copia di due note di credito emesse a storno dell'importo complessivo di Euro 71,06 ed è tenuta, ove non abbia già provveduto, a rimborsare all'istante l'importo richiesto di Euro 71,06, corrispondente alle fatture n. M027243092 di data 01/10/21 e n. M029407071 di data 01/11/21 e a stornare le fatture n. M034298983 di data 01/12/21, n. M001611923 di data 01/01/22, n. M004191106 di data 01/02/22, n. M008698650 di data 01/03/22, nonché eventuali fatture successive, anche di futura emissione.

In merito alla richiesta di 2) indennizzo per la mancata disattivazione del servizio (Euro 1.650,00), si ricorda che la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, secondo



Auslegung der Corecoms und AGCOM (*ex multis* Corecom Latium, Verfügung vom 06/10/2015, AGCOM, Beschluss Nr. 126/17/CIR; Corecom Emilia Romagna, Beschluss Nr. 76/2021), nicht wie vom Kunden ausgeführt, in Analogie von einer Aktivierung von nicht bestellten Diensten und dem Recht auf die entsprechende Entschädigung ausgegangen werden kann. Die Kündigung durch den Kunden impliziert die Äußerung des ausdrücklichen Willens, auf die Leistung zu verzichten. Die nicht erfolgte Vertragsbeendigung durch den Anbieter, "*bringt den einzigen Nachteil mit sich, dass dem Kunden nicht geschuldete Beträge in Rechnung gestellt werden, ein Nachteil, der dadurch ausgeglichen wird, dass der säumige Anbieter die betreffenden Beträge zu stornieren und/oder zurückzuerstatten hat, mit Schließung der Position zu seinen Lasten*". Es wird daher erachtet, dass die nicht erfolgte Verarbeitung der fraglichen Kündigung nicht automatisch den entschädigungspflichtigen Fall der Aktivierung eines nicht beantragten Dienstes (Art. 9 Abs. 1 der Entschädigungsordnung) darstellt, sondern eine "*theoretischen Nutzung des Dienstes ohne die Verpflichtung zur Zahlung eines Entgelts*" führt. Der Antrag auf Entschädigung kann daher nicht angenommen werden.

Hinsichtlich des Antrages 3) auf Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde (Euro 475,00) wird festgestellt, dass der Antragsteller gemäß den Verfahrensunterlagen am 22.03.22 eine verfolgbare Beschwerde eingereicht hat, mit der er die Nichtbearbeitung der im August 2021 mitgeteilten Kündigung, den Nichterhalt des Betrags von Euro 71,06, sowie die Ausstellung von Rechnungen nach Ausübung des Rücktritts beanstandete. Wie ebenfalls aus den Unterlagen hervorgeht, antwortete Fastweb am 05.04.2022 formell auf die Meldung des Antragstellers, bestätigte die Bearbeitung der Beschwerde und lud Herrn Pastore ein, die Einzelheiten der Abwicklung der Rückerstattung direkt auf der Anwendung MyFastweb zu überprüfen. Andererseits wurde dem Antragsteller offenbar keine Rückmeldung in Bezug auf die nicht erfolgte Deaktivierung der Rechnungsausstellung gegeben, die, soweit aus den Unterlagen hervorgeht, mindestens bis Mai 2022 andauerte (Fastweb-Mitteilung vom 16.06.22). Ebenso wenig geht hervor, dass der Anbieter die Beschwerden durch schlüssiges Verhalten akzeptiert hat, z. B. durch den Nachweis der erfolgten buchhalterischen Richtigstellung der Position des Herrn Pastore. Im Übrigen ist zu berücksichtigen, dass der Betreiber, im Lichte der Bestreitung durch den Antragsteller, welcher sogar im Replikschritsatz die nicht erfolgte Zahlung des Betrages von Euro 71,06 beanstandet, die erfolgte Rückerstattung nicht nachweist. Es wird daran erinnert, dass die Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde zusteht, „*sofern*

costante orientamento Corecom e AGCOM (*ex multis* Corecom Lazio, determina 06/10/2015; AGCOM, delibera n. 126/17/CIR; Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 76/2021), così come prospettato dall'utente, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. La disdetta da parte dell'utente implica manifestazione della volontà espressa di rinunciare alla prestazione. La mancata chiusura del contratto da parte dell'operatore "*determina, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico*". Si ritiene, pertanto, che la mancata lavorazione della disdetta in questione, non comporti automaticamente la configurazione della fattispecie indennizzabile dell'attivazione di servizio non richiesta (art. 9 co. 1 Regolamento sugli indennizzi), ma che si risolve in una "*fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone*". La richiesta di indennizzo non può, pertanto, essere accolta.

In merito alla richiesta 3) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (Euro 475,00), si dà atto che dalle risultanze istruttorie risulta che l'istante ha presentato un reclamo tracciabile in data 22.03.22, lamentando la mancata gestione della disdetta comunicata nel mese di agosto 2021, il mancato incasso dell'importo di Euro 71,06 e l'emissione di fatture successive all'esercizio del recesso. Come risulta allo stesso modo dalla documentazione acquisita, Fastweb in data 05.04.2022 ha formalmente risposto alla segnalazione dell'istante, confermando la gestione del reclamo ed invitando il sig. Pastore a verificare i dettagli della gestione del rimborso direttamente dall'applicazione MyFastweb. Nessun riscontro risulta invece essere stato fornito all'istante in merito alla mancata cessazione della fatturazione, che proseguiva, per quanto emerge dagli atti, almeno fino a maggio 2022 (comunicazione Fastweb di data 16/06/22). Nemmeno, risulta che l'operatore ha accolto le lamentele per comportamento concludente, ad esempio fornendo la prova di aver regolarizzato la posizione contabile del signor Pastore. Inoltre, deve essere tenuto conto del fatto che l'operatore, di fronte alla contestazione dell'istante, che lamenta il mancato rimborso dell'importo di Euro 71,06 perfino in memoria di replica, non ha fornito la prova dell'avvenuto rimborso. Si ricorda che l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo sussiste "*qualora l'operatore abbia sì fornito all'utente una risposta scritta entro i termini contrattualmente previsti, ma tale risposta risulti inidonea a soddisfare l'esigenza informativa*



der Anbieter dem Kunden zwar eine schriftliche Antwort innerhalb der vertraglich vorgesehenen Fristen zukommen hat lassen, aber diese Antwort ungeeignet ist, das Informationsbedürfnis des Kunden zu befriedigen“ (Corecom Latium, Beschluss Nr. 28/2012). Der Betreiber ist daher verpflichtet, dem Antragsteller eine Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde, wie vom Art. 12 der Entschädigungsordnung vorgesehen, zu bezahlen:

- Datum der verfolgten Beschwerde: 22.03.22;
- Frist für die Beantwortung: 06.05.22;
- Vergleichsangebot im vereinfachten Schlichtungsverfahren: 30.06.22;
- verstrichene Zeit: 55 Tage;
- Berechnung der Entschädigung: 55 Tage x Euro 2,50/Tag = Euro 137,50.

Was den Antrag auf Liquidierung der Verfahrensspesen betrifft, wird festgestellt, dass dieser erstmalig im Replikschriftensatz gestellt wurde und daher als neuer und/oder verspäteter Antrag anzusehen ist. Dem Umstand Rechnung tragend, dass die Streitbeilegungsverfahren über das Portal Conciliaweb kostenlos sind und keine anwaltschaftliche Vertretung erforderlich ist, ist nach ständiger Rechtsprechung von AGCOM und den Corecoms kein Spesenersatz mehr vorgesehen.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirates für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

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

nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

wird die teilweise Annahme des von Herrn XXX YYY gegen die Fastweb AG eingereichten Antrages beschlossen und somit, dass die Fastweb AG verpflichtet ist:

A) die buchhalterische und administrative Position des Antragstellers richtigzustellen, mittels Stornierung der Rechnungen Nr. M034298983 vom 01.12.21, Nr. M001611923 vom 01.01.22, Nr. M004191106 vom 01.02.22, Nr. M008698650 vom 01.03.22, sowie etwaiger weiterer auch zukünftiger Rechnungen;

posta dall'utente" (Corecom Lazio, delibera n. 38/2012). L'operatore sarà, pertanto, tenuto a riconoscere all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, previsto dall'art. 12 del Regolamento sugli indennizzi, considerato:

- data del reclamo tracciabile: 22/03/22;
- tempo utile alla risposta: 06/05/22;
- proposta transattiva in sede di conciliazione semplificata: 30/06/22;
- lasso di tempo intercorso: n. 55 giorni
- calcolo indennizzo: 55 giorni x Euro 2,50/giorno = Euro 137,50.

Per quanto concerne la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, si dà atto che questa richiesta è stata presentata per la prima volta con la memoria di replica ed è, pertanto, da considerare come domanda nuova e/o presentata tardivamente. Considerando poi anche la gratuità delle procedure di risoluzione delle controversie per tramite la piattaforma Conciliaweb e la non obbligatorietà della difesa tecnica a mezzo di avvocato, secondo il consolidato orientamento AGCOM e Corecom, non è più previsto il riconoscimento del rimborso spese.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata ammissibile la domanda presentata dal Signor XXX YYY nei confronti di Fastweb S.p.A.

udita la relazione del Presidente,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal Signor XXX YYY nei confronti di Fastweb S.p.A., la quale è tenuta a:

A) regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante, mediante lo storno delle fatture n. M034298983 di data 01/12/21, n. M001611923 di data 01/01/22, n. M004191106 di data 01/02/22, n. M008698650 di data 01/03/22, nonché di eventuali fatture successive, anche di futura emissione;



B) dem Antragsteller den Betrag von Euro 71,06 zurückzuerstatten, entsprechend den Rechnungen Nr. M027243092 vom 01.10.21 und Nr. M029407071 vom 01.11.21.

C) dem Antragsteller den Betrag von Euro 137,50 als Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde zu bezahlen;

und somit den Gesamtbetrag von Euro 208,56

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 20, Absatz 5 des Beschlusses Beschluss Nr. 203/18/CONS, in der zuletzt durch Beschluss Nr. 390/21/CONS geänderten Fassung, für die eventuelle Geltendmachung des größeren 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 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.

B) rimborsare all'istante l'importo di Euro 71,06, corrispondente alle fatture n. M027243092 di data 01/10/21 e n. M029407071 di data 01/11/21;

C) corrispondere all'istante l'importo di Euro 137,50 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

e così, l'importo complessivo di Euro 208,56

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. 390/21/CONS.

Ai sensi dell'art. 20, comma 3, della delibera 203/18/CONS 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.

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.

Der Präsident:
- Unterzeichnet: Roland Turk -

Il Presidente
- F.to Roland Turk -