



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-
WESEN (Nr. 05/2023)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY KG des XXX YYY / TIM AG
GU14/558803/22**

Am 10.05.2023 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith,
Zozin Burkard, Gerhard Vanzi, Eberhard Daum,
Mair Siegrid, Macchia Mukesh, Thaler Fabian

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

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“;

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI (n. 05/2023)**

**Definizione della controversia
XXX YYY S.a.s. di XXX YYY / TIM S.p.A.
GU14/558803/22**

Il giorno 10/05/2023 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

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

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

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, 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”;



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsèi 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 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. 390/21/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;

Zum Verfahrensverlauf:

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 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. 390/21/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 Assemblies 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;

Svolgimento del procedimento:



Die Position der Antragstellerin

Mit dem GU14 Antrag vom vom 19.10.2022 trug die XXX YYY KG des XXX YYY vor:

- einen Telefon- und Internetanschluss von TIM gehabt zu haben;
 - dass sie *"im Laufe der Jahre unter verschiedenen Unzulänglichkeiten gelitten habe, die dem Betreiber durch telefonische und schriftliche Beschwerden mitgeteilt worden seien"*;
 - dass *"die Telefone tagelang un erreichbar waren, Telefongespräche, selbst wenn sie möglich waren, abrupt unterbrochen wurden und sogar die Internetverbindung nicht vorhanden war"*;
 - dass *"diese Unzulänglichkeiten dem Kunden einen großen finanziellen Schaden durch den Verlust von Kunden und Aufträgen verursachten"*;
 - dass *"in den Rechnungen außerdem ungewöhnliche und ungerechtfertigte Beträge in Bezug auf Optionen und Dienstleistungen in Rechnung gestellt wurden, die weder angefordert noch in Anspruch genommen wurden, was zu einem ungerechtfertigten Anstieg der Kosten führte"*;
 - dass die Beschwerden über die Unzulänglichkeiten und die falsche Rechnungsstellung hat nie beantwortet wurden;
 - dass sie eine Mitteilung über eine einseitige Änderung der Vertragsbedingungen von TIM erhalten habe, die *"die Möglichkeit bot, kostenlos zu einem anderen Betreiber zu wechseln"*;
 - dass sie gezwungen war, *"wegen der erlittenen Unzulänglichkeiten und der oben genannten Mitteilung ... und um ihre Arbeit regulär verrichten zu können, ihre Nummern zu einem anderen Betreiber zu migrieren"*;
 - dass der Anbieter *"Rechnungen ausstellte, die Rücktrittskosten, Deaktivierungskosten, Aktivierungsgebühren und andere Beträge enthielten, die überhaupt nicht geschuldet waren"*.
- Sie erinnerte daran, dass AGCOM mit dem Beschluss 487/18/CONS festgelegt hatte, dass die vertragliche Bindung des Nutzers den Zeitraum von 24 Monaten nicht überschreiten darf und dass *"im Falle des vorzeitigen Rücktritts dem Nutzer keine anderen Kosten als die, die dem Betreiber für die Abschaltung oder Übertragung des Anschlusses tatsächlich entstanden sind, in Rechnung gestellt werden dürfen"*.

Sie beantragte: 1) die Stornierung der gesamten Schuldposition, *"die der Betreiber in ihrer genauen Höhe angeben wird, einschließlich aller zukünftigen Rechnungen"*; 2) die Rücknahme der Forderungsbeitreibung durch den und auf Kosten des Betreibers; 3) eine Entschädigung von Euro 1.200,00 für die Störung der Linie, für die Aktivierung unerwünschter Dienste und die Ausstellung falscher Rechnungen, sowie für die Nichtbeantwortung der Beschwerden.

Sie hinterlegte: TIM-Rechnungen Nr. 7X03004950

La posizione dell'istante

Con istanza GU14 di data 19/10/2022, la XXX YYY S.a.s. di XXX YYY esponeva

- di essere stata cliente TIM con servizi fonia e dati;
- aver subito *"nel corso degli anni svariati disservizi, segnalati al gestore tramite reclami telefonici e scritti"*;
- che *"i telefoni risultavano essere isolati per intere giornate, le telefonate anche quando possibili, si interrompevano bruscamente e anche la connessione internet era assente"*;
- che *"tali disservizi causavano al cliente gravi danni patrimoniali, con perdita di clientela e di ordini"*;
- che *"nelle bollette, inoltre, venivano indebitamente fatturati importi anomali e non giustificati, in relazione a opzioni e servizi non richiesti né fruiti, che causavano un ingiustificato aumento dei costi"*;
- di non aver mai ricevuto risposta ai reclami inviati per segnalare i disservizi e l'errata fatturazione;
- di aver ricevuto una comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di TIM che *"dava la possibilità di migrare verso altro operatore in esenzione spese"*;
- che era costretta, *"a causa dei disservizi subiti e della suddetta comunicazione ... e per poter svolgere regolarmente la propria attività lavorativa, a migrare le numerazioni verso altro gestore"*;
- che l'operatore avrebbe provveduto *"ad emettere fatture contenenti costi di recesso, costi di disattivazione, contributi di attivazione ed altri importi assolutamente non dovuti"*.

Ricordava che l'AGCOM, con la delibera 487/18/CONS aveva previsto che il vincolo contrattuale per l'utente non può essere superiore a 24 mesi e che *"in caso di recesso anticipato, non può essere addebitato all'utente alcun costo oltre quelli effettivamente sostenuti dall'operatore per la dismissione od il trasferimento dell'utenza"*.

Chiedeva: 1) lo storno integrale della posizione debitoria, *"che l'operatore avrà cura di specificare nel suo preciso ammontare, comprese eventuali fatture future"*; 2) ritiro della pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore; 3) indennizzo di Euro 1.200,00 per malfunzionamento delle linee, per attivazione di servizi non richiesti e errata fatturazione, nonché per mancata risposta ai reclami.

Produceva: fatture TIM n. 7X03004950 di data 14/07/2017 per Euro 1.044,62, n. 7X05034436 di data 15/11/2017 per Euro 411,41; n. 8C00033806 di data 06/02/2018 per Euro 154,37; n. 8C00079195 di data 06/04/2018 per Euro 4,48; n. 8C00080236 di data 06/04/2018 per Euro 9,33; n. 8C00123810 di data 06/06/2018 per Euro 21,87; n. 8C00124135 di data 06/06/2018 per Euro 12,19; n. 8C00168305 di data 06/08/2018 per Euro 13,91 e n. 8C00209461 di data 05/10/2018 per Euro 13,91.



vom 14.07.2017 über Euro 1.044,62, Nr. 7X05034436 vom 15.11.2017 über Euro 411,41; Nr. 8C00033806 vom 06.02.2018 über Euro 154,37; Nr. 8C00079195 vom 06.04.2018 über Euro 4,48; Nr. Nr. 8C00080236 vom 06/04/2018 über Euro 9,33; Nr. 8C00123810 vom 06/06/2018 über Euro 21,87; Nr. 8C00124135 vom 06/08/2018 über Euro 12,19; Nr. 8C00168305 vom 06/08/2018 über Euro 13,91; und Nr. 8C00209461 vom 05/10/2018 über Euro 13,19.

Mit dem Replikschritsatz vom 20.12.2022 bestritt sie die gegnerischen Ausführungen, insbesondere, den von TIM bereits während des Schlichtungsverfahrens erhobenen Einwand der Unzulässigkeit und wies darauf hin, dass das Beiratsbüro die Unzulässigkeit sowohl für den Mobilfunk- als auch für den Festnetzbereich zurückgewiesen habe in der Überzeugung, dass der Antrag als gänzlich verfolgbar zu betrachten sei. Die Archivierung wegen Verzichts seitens des Antragstellers schließe die Einreichung eines neuen Formulars für denselben Sachverhalt nicht aus. Was hingegen die gegenständlichen Mobilanschlüsse anbelangt, so erinnerte sie daran, dass sich der Anbieter gegen die vorgebrachten Beanstandungen nicht verteidigt habe, sodass diesen in Ermangelung von Bestreitungen stattzugeben sei. In der Sache selbst erläuterte sie, dass in Anbetracht der geltenden Vorschriften im Bereich der "*Beträge, die den Rücktrittsspesen zuzurechnen sind*", dem Kunden keine anderen als die dem Betreiber tatsächlich entstandenen Kosten in Rechnung gestellt werden dürfen, die gerechtfertigt sind und in einem angemessenen Verhältnis zum Wert des Vertrags und zur Restlaufzeit der angebotenen Aktion stehen. In Bezug auf die Festnetzanschlüsse bestätigte sie, Dienstauffälle erlitten, sich darüber beschwert aber dafür nie eine Entschädigung erhalten zu haben. Schließlich bestritt sie die Entgegenhaltbarkeit der zwischenzeitlich erfolgten Forderungsabtretung, da der Anbieter diesbezüglich keinen Beweis erbracht habe und bestand auf die Annahme der gestellten Anträge.

Die Position der Antraggegnerin

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 02.12.2022 erinnerte der Anbieter TIM AG daran, im erstinstanzlichen Verfahren die Unzulässigkeit sowohl für den Bereich Mobilfunk als auch für den Festnetzbereich beantragt zu haben, da die Forderungen von TIM an ein anderes Unternehmen abgetreten worden wären. Da der Unzulässigkeitseinwand für das Mobilfunknetz gewährt worden wäre, könnte sich das gegenständliche Verfahren, obwohl es für beide Anschlussarten eingereicht worden war, nur auf den

Con memoria di replica di data 20/12/2022 contestava le deduzioni avversarie e, in particolare, l'eccezione di inammissibilità sollevata da TIM già in sede di conciliazione ed evidenziava che il Corecom avrebbe respinto l'inammissibilità sia per il lato mobile che per il lato fisso, ritenendo che l'istanza debba considerarsi integralmente procedibile. L'archiviazione per rinuncia dell'istante non precluderebbe la presentazione di un nuovo formulario per i medesimi fatti. Per quanto concerne, invece, le utenze mobili *de quo*, ricordava come l'operatore non avesse speso alcuna difesa in ordine alle contestazioni svolte con la conseguenza che dovrebbero essere accolte per mancata contestazione. Nel merito, ha spiegato che alla luce della normativa vigente in materia di "*importi riconducibili a penali di recesso*", non può essere addebitato al cliente alcun costo oltre a quelli effettivamente sostenuti dall'operatore, che siano giustificate e commisurate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Per quanto concerne le linee fisse, confermava di aver subito e reclamato i disservizi e di non aver mai ricevuto alcun indennizzo. Infine, contestava l'opponibilità dell'intervenuta cessione del credito, non avendo l'operatore fornito alcuna prova in merito e insisteva per l'accoglimento delle richieste così come formulate.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva di data 02/12/2022, l'operatore TIM S.p.A. ricordava che in sede di prima istanza era stata chiesta l'inammissibilità sia lato mobile che lato fisso in quanto il credito di TIM sarebbe stato ceduto ad altra società. Essendo stata concessa l'inammissibilità per il lato mobile, il presente procedimento, nonostante fosse stato presentato per entrambe le utenze, potrebbe vertere soltanto sulle linee fisse. Nel merito, confermava l'attivazione in TIM della linea 0471/348077 in data 04/02/2019 unitamente al numero aggiuntivo



Festnetzanschluss beziehen. In der Sache selbst bestätigte er die Aktivierung in TIM des Anschlusses 0471/348077 am 04.02.2019 mit der Zusatznummer 0471/252202 und des Anschlusses 0471/347272 am 05.02.2019 mit der Zusatznummer 0471/251560. Hinsichtlich der angeblichen Störung des Dienstes stellte sie fest, dass er die telefonischen Beschwerden fristgerecht bearbeitet habe. In Bezug auf die Abbuchungen von angeblich nicht geschuldeten Beträgen in der Rechnung, erinnerte er daran, bereits zwei Gutschriften ausgestellt zu haben. Außerdem sei der ACI-Beitrag von Euro 100,00 bereits zurückerstattet worden, da die Banklastschrift nicht korrekt aktiviert worden war. Für beide Linien sei ein Treuebonus seit dem 18.11.2021 aktiv, welchen der Antragsteller jedoch nie beanstandet habe. Schließlich stellt er das völlige Fehlen von Beschwerden fest, was dazu führen sollte, dass jeder Antrag auf Stornierung oder Rückerstattung sowie auf Entschädigung abgelehnt werden müsste.

Zum Verfahrensverlauf

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

Eine von Amts wegen durchgeführte Überprüfung hat ergeben, dass die TIM-Rechnung Nr. 7X03004950 vom 14/07/2017 über Euro 1.044,62 bereits mit dem Schlichtungsantrag Prot. Nr. 3532 vom 10.11.2017 bestritten worden war, welcher wegen Verzichts und auf Anfrage der Antragstellerin archiviert worden war mit der folgenden Begründung: „Mit diesem Schreiben informiere ich Sie, dass der Fall sich erledigt hat und somit das Verfahren annulliert werden kann“. In Anwendung des Grundsatzes *ne bis in idem* und, insbesondere, des Art. 6 Abs. 4 der Verfahrensordnung („der Schlichtungsversuch ist unverfolgbar, sofern für denselben Streitfall bereits ein Schlichtungsversuch unternommen wurde“) muss die Unverfolgbarkeit des gegenständlichen Verfahrens beschränkt auf die genannte Rechnung erklärt werden.

Der vom Anbieter eingereichte Unzulässigkeitseinwand wegen erfolgter Abtretung der Forderung an Dritte, muss, im Lichte des Standpunktes von AGCOM, gemäß welchem „die etwaige Annahme des Unzulässigkeitseinwandes objektiv durch das Fehlen einer Beanstandung aber niemals subjektiv wegen des Fehlens der

0471/252202 e della linea 0471/347272 in data 05/02/2019 con il numero aggiuntivo 0471/251560. Con riguardo all'asserito malf funzionamento del servizio, rilevava di aver risolto nei termini le svariate segnalazioni telefoniche ricevute dall'istante. Per quanto concerne gli addebiti in fattura di importi asseritamente non dovuti, evidenziava di aver già emesso due note di credito. Inoltre, non essendo stata attivata correttamente la domiciliazione bancaria, il contributo ACI di Euro 100,00 sarebbe già stato rimborsato. Per entrambe le linee è presente una adesione all'iniziativa fedeltà dal 18/11/2021, tuttavia mai reclamata dall'istante. Infine, rilevava la totale mancanza di reclami che dovrebbe comportare al rigetto di ogni richiesta di storno o rimborso come pure di indennizzo.

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata dalla XXX YYY S.a.s. di 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 nei limiti di seguito precisati.

Da una verifica eseguita d'ufficio, è emerso che la fattura TIM n. 7X03004950 di data 14/07/2017 di Euro 1.044,62 era già stata contestata in sede conciliativa con il formulario prot. n. 3532 del 10/11/2017, archiviato per rinuncia da parte e su richiesta dell'istante con la seguente motivazione: *“Mit diesem Schreiben informiere ich Sie, dass der Fall sich erledigt hat und somit das Verfahren annulliert werden kann”* (traduzione informale, eseguita d'ufficio: *“Con la presente La informo che la controversia si è risolta e che il procedimento può essere annullato”*). Da ciò discende che, in applicazione del principio del *ne bis in idem* e, in particolare, dell'art. 6 co. 4 del Regolamento di procedura (*“il tentativo di conciliazione non è proponibile se per la medesima controversia è già stato esperito un tentativo di conciliazione”*), deve dichiararsi l'improcedibilità del presente procedimento limitatamente alla fattura *de quo*.

L'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore, ossia per intervenuta cessione del credito ad altra società, deve, in applicazione dell'orientamento AGCOM, secondo il quale *“l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità debba essere giustificato sotto il*



Passivlegitimation aufgrund der Forderungsabtretung gerechtfertigt werden kann“, abgewiesen werden.

Gegenstand der meritorischen Prüfung und folglich der vorliegenden Maßnahme sind daher bezüglich der vier Mobilfunknummern, der Antrag auf Stornierung der Rechnung Nr. 7X05034436 vom 15/11/2017, bezüglich der beiden Festnetzlinien, die Anträge auf Stornierung der beanstandeten Rechnungen und in Bezug auf beide Anschlussarten, der Antrag auf Liquidierung der Entschädigungen.

Zur Entscheidungsbegründung

Nach Feststellung des Verfahrensgegenstandes, kann nun zur Prüfung der Verfahrensunterlagen übergegangen werden, wobei sich herausgestellt hat, dass die vom Antragsteller formulierten Anträge aus den folgenden Gründen teilweise angenommen werden können.

Kurzgefasst, bestreitet die Antragstellerin die Anlastung von Stilllegungskosten in der Rechnung Nr. 7X05034436 vom 15.11.2017 über Euro 441,41 und beantragt die Stornierung einiger Rechnungen für die beiden Festnetzanschlüsse, sowie die Liquidierung von Entschädigungen für die Störung der Linien, für die Aktivierung von nicht gewünschten Diensten und für die fehlerhafte Rechnungsausstellung, sowie für die Nichtbeantwortung der Beschwerden.

Die Antragstellerin beschwert sich über die unrechtmäßige Berechnung von Rücktrittskosten, die in der Rechnung Nr. 7X05034436 vom 15.11.2017 in Höhe von Euro 411,41 als einziger Posten ausgewiesen sind. In Bezug auf diese Rechnung ist anzumerken, dass TIM nicht nachgewiesen hat, dass die als "*Gebühr Rücktritt optionaler Dienst*" geltend gemachten Beträge tatsächlich geschuldet und gemäß den Bestimmungen des AGCOM-Beschlusses Nr. 487/2018 "*Leitlinien zu den Modalitäten der Abschaltung und Übertragung von Anschlüssen in Adhäsionsverträgen*" berechnet wurden. Es sei daran erinnert, dass die Aufsichtsbehörde mit diesem Beschluss den Anbietern eine Anleitung zur korrekten Anwendung des Art. 1 Abs. 1, 3 und 3ter des Gesetzesdekrets Nr. 7/2007 in der durch das Gesetz Nr. 40/2007 abgeänderten Fassung gegeben hat, in dem es kurz gesagt heißt, dass die Kosten, die dem Betreiber für die Abschaltung oder Übertragung des Anschlusses entstehen, dem Wert des Vertrages und den vom Unternehmen tatsächlich getragenen Kosten entsprechen müssen, während die Rücktrittskosten angemessen

profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito” essere respinta.

Saranno esaminati nel merito e, pertanto, oggetto del presente provvedimento, relativamente alle quattro linee mobili, la richiesta di storno della fattura n. 7X05034436 di data 15/11/2017, relativamente alle due linee fisse, la richiesta di storno delle fatture contestate e, relativamente sia al lato fisso che al lato mobile, la richiesta di liquidazione degli indennizzi.

Motivi della decisione

Accertato l'oggetto del procedimento, si passa ora all'esame dell'istruttorio, da cui è emerso che le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte per le considerazioni che seguono.

In sintesi, l'istante contesta l'addebito di oneri di chiusura esposti nella fattura n. 7X05034436 di data 15/11/2017 per Euro 411,41 e chiede lo storno di alcune fatture emesse per le due linee fisse, nonché la liquidazione di indennizzi per malfunzionamento delle linee, per attivazione di servizi non richiesti ed errata fatturazione, nonché per mancata risposta ai reclami.

L'istante lamenta l'addebito illegittimo di costi di recesso esposti come unica voce nella fattura n. 7X05034436 di data 15/11/2017 per Euro 411,41. Per quanto riguarda tale addebito occorre rilevare che TIM non ha provato che le somme richieste a titolo di "*Corrispettivo recesso servizio opzionale*" siano dovuti e calcolati secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 487/2018 "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*". Giova ricordare che con tale delibera l'Autorità ha fornito un orientamento agli operatori per la corretta applicazione dell'art. 1 co. 1, 3 e 3-ter del d.l. n. 7/2007, come modificato dalla l. n. 40/2007, ove, in sintesi, è previsto che i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza devono essere commisurati al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, mentre le spese di recesso devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. Inoltre, tali spese devono essere rese note al momento della pubblicazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. La società, avendo omesso di produrre il contratto - anche dopo espressa richiesta istruttoria



und verhältnismäßig zum Wert des Vertrags und der verbleibenden Dauer des Angebotes sein müssen. Außerdem müssen diese Kosten bei der Veröffentlichung des Angebots und bei der Unterzeichnung des Vertrags offengelegt werden. Da der Anbieter den Vertrag - auch nach ausdrücklicher Aufforderung - nicht vorgelegt hat, hat er keinen Nachweis darüber erbracht, dass die Antragstellerin über die beanstandeten Kosten informiert wurde oder dass diese nach den Kriterien des oben genannten Beschlusses berechnet wurden, und ist daher verpflichtet, die Rechnung Nr. 7X05034436 vom 15.11.2017 über Euro 411,41 in gänzlich zu stornieren. An dieser Stelle wird auf die mittlerweile gefestigte Auslegung der Rechtsprechung im Bereich der Aufteilung der Beweislast zwischen Gläubiger und Schuldner bei Nichterfüllung der Verpflichtungen verweisen, gemäß welcher *„der Gläubiger, der die Vertragsauflösung anstrebt, Schadenersatz fordert oder die Erfüllung der Verpflichtung verfolgt, nur die 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 wiederum beim Schuldner liegt“* (Kassationsgerichtshof, Vereinigte Zivilsektionen, Urteil vom 30. Oktober 2001, Nr. 13533).

Was hingegen den Antrag auf Entschädigung für die Störung der Linie, für die Aktivierung nicht angeforderter Dienste und die falsche Rechnungsstellung, sowie für die Nichtbeantwortung der Beschwerden betrifft, so ist festzustellen, dass der von der Kundin eingereichte Antrag schwerwiegende Dokumentationsmängel aufweist, da die Unterlagen keinerlei Elemente enthalten, die eine genaue Rekonstruktion der Ereignisse ermöglichen. Die Antragstellerin hat sich nämlich darauf beschränkt, mit äußerster Vagheit zu behaupten, dass sie unter derartigen Unzulänglichkeiten gelitten habe. Sie hat weder dem Antrag geeignete Unterlagen beigefügt noch angegeben, in welcher Weise und in welchem Zeitraum sich die Funktionsstörungen der Linien manifestiert haben, welche Dienste ungewünscht aktiviert wurden, auch ohne Angaben zu den Beschwerden zu machen, die angeblich nicht beantwortet wurden. Die Antragstellerin hätte die einzelnen beanstandeten Posten und Beträge, deren Stornierung sie begehrt, angeben müssen, wobei es dann aufgrund des Grundsatzes der Beweislastumkehr Sache des Anbieters wäre, die

formulata in tal senso -, non ha fornito alcuna prova che l'istante sia stato informato dei costi contestati ovvero che questi siano stati calcolati secondo i criteri della suindicata delibera ed è, quindi, tenuta a stornare integralmente la fattura 7X05034436 di data 15/11/2017 per Euro 411,41. A questo proposito, si richiama 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 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”* (Cass. Civ., S.U., sent. 30 ottobre 2001 nr. 13533).

Per quanto attiene, invece, la richiesta di indennizzi per malfunzionamento delle linee, per attivazione di servizi non richiesti e l'errata fatturazione, nonché per mancata risposta ai reclami, si rileva che l'istanza presentata dall'utente risulta gravemente carente sotto il profilo documentale, mancando agli atti qualsivoglia elemento che consente una puntuale ricostruzione di quanto occorso. Infatti, l'istante si è limitato ad asserire, con estrema genericità, di aver subito tali disservizi, non solo ommettendo di corredare l'istanza di adeguata documentazione, ma perfino senza specificare come e in quale lasso temporale si sarebbe manifestato in malfunzionamento delle linee, quali sarebbero i servizi attivati senza richiesta e senza fornire alcuna informazione in merito ai reclami presumibilmente rimasti inevasi. L'istante, in questa sede, ad es. avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate delle quali ha chiesto lo storno, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere di prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Lo stesso vale per le interruzioni del servizio, in merito ai quali l'istante avrebbe almeno dovuto fornire la prova le segnalazioni, gravando poi



Rechtmäßigkeit der Abbuchungen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Dienstunterbrechungen, für die die Antragstellerin zumindest die Meldungen nachweisen hätte müssen, wobei die Beweislast dann beim Betreiber liegt, "*den Dienst regelmäßig, kontinuierlich und ununterbrochen erbracht zu haben*" (AGCOM-Beschluss Nr. 173/03/CSP). Dies gilt auch für den Anspruch auf Entschädigung wegen Nichtbeantwortung der Beschwerde: Der Nutzer trägt die Beweislast für die Beschwerde und der Betreiber die Beweislast für die Antwort. Die Antragstellerin hätte geeignete Beweismittel vorlegen müssen, die es dem Amt ermöglichen, eine Beurteilung vorzunehmen und, insbesondere, hätte sie den Nachweis einer Beschwerde erbringen müssen, was trotz ausdrücklicher Aufforderung nicht erfolgt ist. Der Antrag auf eine Gesamtentschädigung von Euro 1.200,00 wird daher abgewiesen.

Ebenso hat sich auch der Antrag auf Stornierung der Rechnungen für die Festnetzanschlüsse (Nr. 8C00033806 vom 06.02.2018 in Höhe von Euro 154,37; Nr. 8C00079195 vom 06.04.2018 in Höhe von Euro 4,48; Nr. 8C00080236 vom 06.04.2018 in Höhe von Euro 9,33; Nr. 8C00123810 vom 06.06.2018 in Höhe von Euro 21,87; Nr. 8C00124135 vom 06.06.2018 in Höhe von Euro 12,19; Nr. 8C00168305 vom 06.08.2018 in Höhe von Euro 13,91 und Nr. 8C00209461 vom 05.10.2018 in Höhe von Euro 13,91) als unbegründet herausgestellt. Die Antragstellerin verwies lediglich auf "*zeitnah gemeldete Mängel*", ohne jedoch das Stornierungsansuchen weiter zu begründen. Es fehlt die Angabe eines konkreten Grundes für die Stornierung. Das Auftreten von Mängeln kann einen Anspruch auf Entschädigung begründen, führt aber nicht automatisch zu einem Anspruch auf die Stornierung von Rechnungen. Der Antrag auf Stornierung der oben genannten Rechnungen wird daher abgelehnt.

Auch dem Antrag auf Rücknahme der Forderung kann daher nicht stattgegeben werden.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von der Porhyr Rotwand KG des XXX YYY gegen die TIM AG eingereichte Antrag wird als teilweise zulässig erachtet,

sull'operatore l'onere di aver erogato "*il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni*" (Delibera AGCOM n. 173/03/CSP). Ciò vale anche per la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo: l'utente ha l'onere di provare il reclamo e all'operatore spetta di fornire la prova della risposta. L'istante avrebbe dovuto fornire idonei a consentire una valutazione da parte dell'ufficio e, in particolare, almeno fornire la prova di un reclamo, che manca nonostante espressa richiesta istruttoria formulata in tal senso. La richiesta di un indennizzo complessivo di Euro 1.200,00 viene, pertanto, rigettata.

Ugualmente a anche la richiesta di storno delle fatture per le linee fisse (n. 8C00033806 di data 06/02/2018 di Euro 154,37; n. 8C00079195 di data 06/04/2018 di Euro 4,48; n. 8C00080236 di data 06/04/2018 di Euro 9,33; n. 8C00123810 di data 06/06/2018 di Euro 21,87; n. 8C00124135 di data 06/06/2018 di Euro 12,19; n. 8C00168305 di data 06/08/2018 di Euro 13,91 e n. 8C00209461 di data 05/10/2018 di Euro 13,91) è risultata infondata. L'istante si è limitato a fare riferimento a "*disservizi ripetuti prontamente segnalati*", ma senza motivare ulteriormente la richiesta di storno. Manca, quindi, un motivo concreto per lo storno. Il verificarsi di disservizi potrebbe far sorgere il diritto ad indennizzi, ma non fa automaticamente sorgere il diritto allo storno di fatture. La richiesta di storno delle menzionate fatture viene, pertanto, rigettata.

Non può, quindi, nemmeno trovare accoglimento la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito.

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 S.a.s. di XXX YYY nei confronti di TIM S.p.,



nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

wird die teilweise Annahme des von der Porhyr Rotwand KG des XXX YYY gegen die TIM AG eingereichten Antrages beschlossen und somit, dass die TIM AG verpflichtet ist:

A) die buchhalterische und administrative Position der Antragstellerin richtigzustellen, mittels gänzlicher Stornierung der Rechnung Nr. 7X05034436 vom 15.11.2017 über Euro 411,41.

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.

udita la relazione del Presidente,

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX YYY S.a.s. di XXX YYY nei confronti di TIM S.p.A., la quale è tenuta a:

A) a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante, mediante lo storno integrale della fattura 7X05034436 di data 15/11/2017 per Euro 411,41.

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 -