



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

## BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

### Beilegung der Streitsache XXX YYY/WindTre AG

### Definizione della controversia XXX YYY/WindTre Spa

Am 22.02.2021 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

Il giorno 22.02.2021 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

LANDESBEIRATES FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

in Anwesenheit folgender Personen statt:  
Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard,  
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair  
Siegrid, Luciani Michela

in presenza di:  
Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele  
Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid,  
Luciani Michela

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

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

Nachdem der Präsident die Beschlussfähigkeit festgestellt hat, erklärt er 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  
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für Kommunikationswesen  
39100 Bozen | Dantestraße 9  
Comitato provinciale per le comunicazioni  
39100 Bolzano | Via Dante, 9

Tel. 0471 946 040 | Fax 0471 946 049  
info@lbc-bz.org  
info@cpc-bz.org  
www.lbc-bz.org  
www.cpc-bz.org



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

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

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

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

NACH EINSICHTNAHME in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“;

VISTA la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verordnung“) in der durch Beschluss Nr. 203/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

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”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

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 „Bestimmungen über Entschädigungen“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

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;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018, „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“, in der zuletzt mit Beschluss Nr. 296/18/CONS geänderten Fassung;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 347/18/CONS vom 18. Juli 2018, „Änderung der

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di



Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“ aus Anlage A des Beschlusses 386/17/CONS und, insbesondere, Artikel 2, Absatz 2;

indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”, e in particolare l'articolo 2, comma 2;

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;

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;

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;

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;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschlussvorschlag der Rechtsberaterin des Landesbeirats, Dr. Michela Luciani, gemäß Art. 19 der Verordnung;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato Dott. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

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

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

#### **Verfahrensabwicklung:**

#### **Svolgimento del procedimento:**



### Die Position des Antragstellers

Die Nutzerin beanstandet, dass sie im Juni 2007 einen Vertrag ausschließlic h für Gesprächsverkehr für Kosten von weniger als 20 € monatlich mit Infostrada abgeschlossen habe und dieser Betrag im Laufe der Jahre auf 35 € für den reinen Gesprächsverkehr angestiegen sei. Sie forderte deshalb die Erstattung nicht geschuldeter Beträge in Höhe von 700,00 €.

Die Teilnehmerin hinterlegte daher eine Stellungnahme mit Datum vom 28.01.2021, in der sie sich – ohne den Erhalt der Rechnungen und der vom Anbieter ausgegebenen Dokumentation zu bestreiten – darüber beschwerte, dass diese Unterlagen in italienischer Sprache abgefasst waren, wobei sie sich aufgrund der Bankeinzugsermächtigung nicht um das Lesen der Rechnungstexte gekümmert habe; außerdem führte sie an, den im Angebot enthaltenen Internetdienst nie genutzt zu haben. Schließlich beanstandete sie den Umstand, dass das Kündigungsrecht per Einschreiben mit Rückschein geltend gemacht werden muss, der Anbieter aber für die Tarifänderungen dasselbe Verfahren nicht verwendet habe.

Dieselben Argumente wurden von der Antragstellerin bei der für den 08.02.2021 angesetzten Anhörung wiederholt, in deren Verlauf keine Vergleichslösung gefunden werden konnte.

### Die Position des Antragsgegners

Der Anbieter hinterlegte einen Verteidigungsschriftsatz mit Datum vom 17.12.2020, aus dem hervorging, dass die Antragstellerin als aktive Nutzerin des Angebots Noi Unlimited (ex Happy Italy) aufschien. Als Anlage wurde die am 02.01.2013 ausgestellte Rechnung Nr. 7800349339 eingereicht, in der die Tarifänderung vom Anbieter mitgeteilt worden war. Angesichts der nicht erfolgten Inanspruchnahme des Kündigungsrechts gemäß Art. 70 der Vorschriften über den elektronischen Geschäftsverkehr sei dann die Tarifänderung vorgenommen worden. Analoge Tarifänderungen seien mit Datum vom 01.01.2014 (mit Rechnung 7900338125), vom

### La posizione dell'istante

L'utente contesta di aver stipulato nel giugno 2007 un contratto solo voce con Infostrada, ad un costo di meno di € 20 al mese. Nel corso degli anni tale importo è lievitato sino ad arrivare ad € 35 al mese solo voce.

Chiedeva quindi un rimborso degli importi non dovuti pari ad € 700,00.

L'utente depositava quindi in data 28.01.2021 presa di posizione, in cui, non negando la ricezione delle fatture e della documentazione dimessa dall'operatore, lamentava però che la stessa fosse redatta in lingua italiana, che a causa della domiciliazione bancaria non si era preoccupata di leggere le bollette, che il servizio internet compreso nell'offerta non era mai stato usufruito; inoltre contestava che mentre il diritto di recesso deve essere esercitato con l'invio di racc. a/r, la medesima procedura non era stata seguita dall'operatore per la comunicazione dei cambiamenti di tariffa.

Le medesime argomentazioni venivano ribadite dalla parte in occasione dell'udienza fissata in data 08.02.2021, all'esito della quale non veniva trovata una soluzione transattiva.

### La posizione del resistente

L'operatore depositava memoria difensiva d.d. 17.12.2020 rilevando che l'utente risultava essere attiva con l'offerta Noi Unlimited (ex Happy Italy). Allegava fattura 7800349339 emessa in data 02.01.2013 in cui l'operatore aveva comunicato la modifica del piano tariffario, sostenendo che – a fronte del mancato esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente ex art. 70 Codice delle Comunicazioni Elettroniche – era stato effettuato il repricing.

Analoghe modifiche dei corrispettivi venivano comunicati in data 01.01.2014 (con fattura 7900338125), in data 02.05.2016 (con fattura 7307276964), in data 05.03.2018 (fattura W1804601162) e da ultimo in data 05.06.2019,



02.05.2016 (mit Rechnung Nr. 7307276964), vom 05.03.2018 (Rechnung W1804601162) und schließlich mit Datum vom 05.06.2019 vorgenommen worden und die Monatsgebühr damit auf zuletzt 32,27 € monatlich inklusive MwSt. angehoben worden. Der Kunde habe bei keiner dieser Änderungen von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch gemacht. Ab dem 29.09.2020 habe der Kunde dann zu einem anderen Anbieter gewechselt.

portando il canone mensile ad € 32,27 al mese Iva inclusa. In nessuna di queste occasioni l'utente avrebbe esercitato il diritto di recesso. A partire dal 29.09.2020 l'utente era quindi migrato ad altro operatore.

### Begründung der Entscheidung

Der Antrag von Frau XXX YYY muss als unbegründet zurückgewiesen werden.

Es wird als gesichert angesehen, dass der Anbieter unter Berücksichtigung der in Art. 70, Abs. 4 der Vorschriften über den elektronischen Geschäftsverkehr vorgesehenen Zeiten und Vorgehensweisen korrekte Mitteilungen gemacht hat (wobei der staatliche Gesetzgeber in diesen Vorschriften eine klare rechtliche Grenze für die Ausübung des Rechts auf Vertragsänderung seitens der Telefonanbieter und das Kündigungsrecht des Nutzers ohne Vertragsstrafen festgelegt hat).

Zu den Akten genommen wurden die den Rechnungen beigelegten Mitteilungen, die der Teilnehmerin an ihre Wohnadresse zugestellt worden waren und in denen die Art und Weise und die Fristen für die Änderung der bestehenden Vertragsbedingungen sowie die Modalitäten für die gesetzlich vorgesehene Kündigung erklärt sind.

Anders als von der Nutzerin dargestellt, kann das Kündigungsrecht übrigens auch ausgeübt werden, in dem man persönlich einen Store des Anbieters aufsucht oder telefonisch dessen Kundendienst kontaktiert.

Ebenso gesichert ist, dass die Nutzerin keine Kündigung ausgesprochen oder eine Beanstandung und/oder Forderung hinsichtlich Klärung der Tarifierhöhung für den Telefondienst erhoben hat. Aus den eingereichten Unterlagen gehen auch trotz ausdrücklicher, vor der mündlichen Verhandlung ergangener Forderung nach Vervollständigung der Unterlagen, keine

### Motivi della decisione

L'istanza presentata da XXX YYY deve essere rigettata in quanto infondata.

E' dato pacifico che l'operatore ha correttamente comunicato, nei tempi e nei modi previsto dall'art. 70, comma 4 Codice delle Comunicazioni Elettroniche (norma con cui il legislatore nazionale ha previsto un chiaro limite legale all'esercizio del potere di *ius variandi* da parte degli operatori telefonici, riconoscendo all'utente il potere di recesso, e ciò senza penali).

Agli atti sono state prodotte le comunicazioni allegate alle fatture spedite a casa dell'utente, in cui venivano spiegate le tipologie, le tempistiche di modifica delle condizioni contrattuali in essere oltre alle modalità per esercitare il recesso previsto per legge.

Contrariamente a quanto sostenuto dall'utente, peraltro, il recesso può essere esercitato anche recandosi personalmente in uno store dell'operatore oppure contattando telefonicamente il servizio clienti del medesimo.

Altrettanto pacifico che alcun recesso sia stato formulato dall'utente così come non risultano neppure alcun reclamo e/o richiesta di spiegazione circa l'aumentare del canone mensile del servizio. Nè agli atti risultano comunque prodotte, nonostante espressa richiesta di integrazione documentale formulata prima dell'udienza di discussione, copia delle fatture pagate nel corso degli anni, per cui sarebbe stato comunque impossibile per il Comitato valutare le richieste di rimborso formulate dall'utente.

Da ultimo si rileva che questioni attinenti alla lingua esulano dalla competenza del Comitato.



Kopien der im Laufe der Jahre bezahlten Rechnungen hervor, sodass der Landesbeirat in jedem Fall nicht in der Lage gewesen wäre, die Forderungen der Antragstellerin auf Erstattung der Beträge zu bewerten.

Abschließend wird festgestellt, dass Fragen zur Sprachverwendung nicht in die Kompetenzen des Beirats fallen.

### Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

### BESCHLUSS

Nachdem der von Frau XXX YYY gegen WindTre Spa eingereichte Antrag für zulässig befunden wurde, wird dieser aus den aufgeführten Gründen zurückgewiesen.

Der Nutzerin bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 11, Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP für die eventuelle Geltendmachung des größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19, Absatz 3 des Beschlusses 173/07/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

### P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

### DELIBERA

Ritenuta ammissibile l'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di WindTre Spa, rigetta la stessa per i motivi di cui in narrativa.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/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.



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.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per  
ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60  
giorni dalla notifica dello stesso.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien  
mitgeteilt und für die vorgesehenen Schritte an die  
Aufsichtsbehörde übermittelt; er ist auf der Webseite  
des Landesbeirats abrufbar.

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 -