



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 – VODAFONE ITALIA SPA

### Definizione della controversia XXX YYY – VODAFONE ITALIA SPA

Am 26.05.2021 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

Il giorno 26.05.2021 alle ore 14 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, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid,

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

entschuldigt abwesend:  
Daum Eberhard

assente giustificato:  
Daum Eberhard

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

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



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



gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

di pubblica utilità”;

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

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di 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, , gemäß Art. 19 der Verordnung;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato 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:**Die Position des Antragstellers

Mit Datum vom 26.01.2021 hat XXX YYY einen Antrag auf Beilegung der Streitsache mit Vodafone Spa gestellt, in dem sie sich über den Verlust des auf ihre Kanzlei eingetragenen Telefonanschlusses beschwerte.

Sie berichtete, dass sie am 06.03.2018 durch Aktivierung des Angebots „Soluzione Lavoro Red+“ zu einem Preis von 33,90 Euro zzgl. MwSt. und vierwöchentlicher Abrechnung mit Vodafone einen Vertrag für Gesprächsverkehr und Internet abgeschlossen habe, und zwar mittels Übertragbarkeit des seit 2004 auf ihre Kanzlei eingetragenen Telefonanschlusses 0473 236731.

Sie versicherte, dass der Telefonanbieter nach einigen Monaten durch unberechtigte Aufschläge andere Beträge abrechnete als die vertraglich vorgesehenen und sie diese fristgemäß mittels zahlloser ZEP/PEC beanstandet habe.

Die Nutzerin führte außerdem Teilzahlungen für die erhaltenen Rechnungen durch, mit denen sie die von ihr nicht beanstandeten Beträge beglich. Am 29.04.2019 legte Vodafone den Telefonanschluss still und unterbrach den Sprachtelefondienst und den Internetverkehr. RA XXX YYY forderte den Anbieter daher mittels ZEP zur umgehenden Wiederherstellung des Anschlusses auf, wobei sie darauf hinwies, dass die nicht bezahlten Beträge sich auf von ihr bestrittene und unberechtigte Abrechnungen bezogen. Trotzdem wurde der Anschluss nicht wiederhergestellt und die Nutzerin beantragte beim Corecom Bozen die Verfügung einer zeitlich begrenzten Maßnahme zur Wiederherstellung des Anschlusses. Die von RA XXX YYY angestrebte Dringlichkeitsmaßnahme erbrachte keine Wiederherstellung des Anschlusses und auch das Schlichtungsverfahren hatte negativen Ausgang.

Die Antragstellerin hinterlegte daher Antrag auf Streitbeilegung verbunden mit der Forderung einer Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer

**Svolgimento del procedimento:**La posizione dell'istante

In data 26.01.2021 l'XXX YYY depositava istanza di definizione nei confronti di Vodafone Spa lamentando la perdita dell'utenza intestata al suo studio legale.

Riferiva di aver stipulato con Vodafone, in data 06.03.2018, un contratto per la fornitura del servizio voce ed Internet, tramite portabilità della linea 0473 236731, intestata al suo studio legale dal 2004, mediante l'attivazione dell'Offerta Soluzione Lavoro Red+ al costo di euro 33,90 oltre Iva, con fatturazione ogni quattro settimane.

Asseriva che dopo alcuni mesi, l'operatore fatturava importi diversi da quelli contrattualmente concordati, applicando maggiorazioni illegittime, che provvedeva puntualmente a contestare, inviando numerosi reclami a mezzo PEC.

L'utente effettuava inoltre pagamenti parziali delle fatture ricevute, corrispondendo gli importi da lei non contestati. In data 29.04.2019 Vodafone, sospendeva la linea telefonica e la fornitura dei servizi voce ed Internet. L'avv. XXX YYY intimava via PEC all'operatore il ripristino immediato della linea, facendo presente che gli importi non corrisposti erano riferibili ad addebiti contestati ed illegittimi. Nonostante ciò la linea non veniva riattivata e l'utente depositava dinanzi al Corecom Bolzano richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo per ottenere il ripristino della linea. All'esito del procedimento d'urgenza l'avv. XXX YYY non riusciva a riottenere il proprio numero e anche la procedura di conciliazione si concludeva con esito negativo.

L'istante depositava quindi istanza di definizione, richiedendo un indennizzo per la perdita della numerazione pari ad euro 6.000,00, quantificato ex art. 10 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella



in Höhe von 6000,00 Euro. Dieser Betrag leitet sich aus Art. 10 der Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern ab, wobei die Entschädigung im Sinne von Art. 13, Abs. 3 dieser Bestimmungen in vierfacher Höhe anwendbar ist, da es sich um einen Geschäftsanschluss handelt. Zudem wurden die Zinsen ab dem Zeitpunkt der Schuldentstehung bis zu deren effektiver Begleichung sowie die Begleichung der mit 1000,00 Euro veranschlagten Verfahrensspesen gefordert.

#### Die Position des Antraggegners

Mit Datum vom 13.03.2021 hat Vodafone seinen Verteidigungsschriftsatz hinterlegt, in dem behauptet wird, dass RA XXX YYY die Bezahlung der Rechnungen vollständig ausgesetzt habe. Daher sei der Antragstellerin die Unterbrechung der Dienste durch zwei Mitteilungen mit Datum vom 01.03.2019 und vom 29.03.2019 vorangekündigt worden, in denen sie außerdem über die erfolgte Regulierung des Rabattsystems und die gleichzeitige Ausstellung der Gutschrift informiert worden sei.

Der Antragsgegner versichert außerdem, anschließend zwei weitere Mitteilungen mit Datum vom 23.04.2019 und vom 04.03.2019 zugesandt zu haben, in denen die Nutzerin darüber informiert wurde, dass die Dienste wegen nicht beglichener Rechnungen ausgesetzt würden.

Der Antragsgegner vertrat somit die Auffassung, durch der Nutzerin fristgemäß zugesandte Vorankündigung rechtmäßig und unter Beachtung der von RA XXX YYY unterzeichneten allgemeinen Vertragsbedingungen gehandelt zu haben.

Er hob außerdem unter Verweis auf das von der Nutzerin hinterlegte GU5 hervor, dass diese sich nicht darum bemüht habe, ihre Telefonnummer zurück zu erhalten, obwohl Vodafone die Nummer an den abgebenden Netzbetreiber zurückgegeben habe. Daher liege von seiten der Antragstellerin ein säumiges und schuldhaftes Verhalten vor. Abschließend forderte der Antragsgegner die Abweisung der gegen ihn gerichteten Anträge als faktisch und rechtlich unbegründet.

definitione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, quadruplicato ai sensi dell'art. 13, comma 3 del medesimo Regolamento, trattandosi di utenza affari, oltre interessi dal giorno del dovuto al saldo effettivo e le spese di procedura, quantificate in euro 1.000,00.

#### La posizione del resistente

In data 13.03.2021 Vodafone depositava le proprie memorie affermando che l'avv. XXX YYY aveva interrotto il pagamento integrale delle fatture. In conseguenza di ciò aveva preavvisato l'istante della sospensione dei servizi mediante l'invio di due comunicazioni, rispettivamente in data 01.03.2019 e 29.03.2019, con le quali veniva altresì informata dell'avvenuta regolarizzazione della scontistica e della contestuale emissione della nota di credito.

Asseriva inoltre di aver inviato successivamente, in data 23.04.2019 e 04.03.2019, due ulteriori informative per avvisare l'utente che avrebbe sospeso i servizi stante la presenza di insoluti.

L'operatore sosteneva quindi di aver agito legittimamente mediante puntuale preavviso inviato all'utente, in ossequio a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto sottoscritto dall'avv. XXX YYY.

Evidenziava inoltre che, con riferimento al GU5 depositato dall'utente, la stessa non avrebbe provveduto ad attivarsi per recuperare il numero, nonostante Vodafone avesse restituito la numerazione al Donor, sussistendo quindi un atteggiamento negligente e colposo da parte dell'istante. Concludeva richiedendo il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.



### Die Erwiderngsschriftsätze

Mit Datum vom 02.04.2021 übermittelte die Antragstellerin Erwiderngsschriftsätze, in denen sie mit weiteren Begründungen argumentierte, um die Unrechtmäßigkeit der Unterbrechung ihres Telefonanschlusses und der anschließenden Stilllegung zu untermauern. Insbesondere hob sie die Nichtbefolgung der mit Datum vom 13.12.2019 vom Corecom Bozen verfügten Maßnahme seitens des Anbieters hervor, mit der die Wiederherstellung des auf ihren Namen lautenden Anschlusses innerhalb einer Frist von vier Tagen angeordnet worden war. Die Nutzerin betonte zudem das Nichtvorhandensein eines Mitverschuldens gemäß Art. 1227 ZGB, insofern sie durch ihre Eingaben beim Corecom zur Wiederherstellung des Anschlusses immer mit der nötigen Sorgfalt gehandelt habe, und der Anschluss von Vodafone trotz der anhängigen Beschwerden unrechtmäßig deaktiviert worden sei. Sie wies außerdem darauf hin, dass der Wortlaut der Mitteilungen, von denen der Anbieter versicherte, sie der Nutzerin zugesandt zu haben, keinerlei Ankündigung der Unterbrechung der Dienste beinhaltete. Abschließend nahm sie zur Schuldposition gegenüber dem Anbieter und dessen Verhalten im Schlichtungsverfahren Stellung.

Vodafone hinterlegte hingegen keinen Erwiderngsschriftsatz.

### **Begründung der Entscheidung**

Die Nutzerin beklagt den Verlust der Telefonnummer, die auf ihre Kanzlei eingetragen ist. Sie führt aus, dass dieser Vorfall auf das unrechtmäßige Verhalten der Anbieters Vodafone zurückzuführen sei, der die Unterbrechung und anschließend die Stilllegung der Telefonnummer 0473 236731 trotz anhängiger Beschwerden der Nutzerin bezüglich falscher Abrechnung der Kosten für das von ihr unterschriebene Angebot vorgenommen habe.

Aus diesem Grund fordert sie eine Entschädigung

### Le memorie di replica:

In data 02.04.2021 l'istante faceva pervenire memorie di replica, argomentando con ulteriori motivazioni a sostegno dell'illegittimità della sospensione della propria linea telefonica e della conseguente cessazione della stessa. In particolare evidenziava la mancata ottemperanza, da parte del gestore telefonico, al provvedimento emesso in data 13.12.2019 dal Corecom Bolzano, che disponeva la riattivazione nel termine assegnato di quattro giorni della linea telefonica a lei intestata. L'utente sottolineava inoltre l'insussistenza del concorso di colpa ex art. 1227 cc. avendo ella invece sempre agito in maniera diligente, attivandosi dinanzi al Corecom per ottenere il ripristino della linea che, ribadiva, era stata illegittimamente disattivata da Vodafone in pendenza di reclami. Faceva inoltre presente che il tenore letterale delle comunicazioni che l'operatore asseriva aver inviato all'utente non contenevano alcun preavviso di sospensione dei servizi. Concludeva prendendo posizione sulla posizione debitoria nei confronti dell'operatore e sulla condotta dello stesso nel procedimento di definizione.

Vodafone non depositava invece alcuna memoria di replica.

### **Motivi della decisione**

L'utente si duole della perdita della numerazione intestata al proprio studio legale. Afferma che quanto accaduto sia riconducibile all'illegittimo comportamento di Vodafone, che avrebbe provveduto alla sospensione e, successivamente, alla cessazione della linea telefonica 0473 236731, in pendenza di contestazioni da parte dell'istante circa l'errata fatturazione dei costi relativi all'offerta da lei sottoscritta.

Per questo motivo richiede un indennizzo pari ad euro 6.000,00, calcolato ai sensi dell'art. 10 e quadruplicato, trattandosi di utenza affari, ai sensi dell'art. 13, comma 3



in Höhe von 6000,00 Euro, die auf der Grundlage von Art. 10 berechnet und gemäß Art. 13 Absatz 3 der Bestimmungen über Entschädigungen zu vervierfachen sei, das es sich um einen Geschäftsanschluss handelt. Zusätzlich fordert sie die Zinsen ab dem Zeitpunkt der Schuldentstehung bis zu deren effektiven Begleichung und die Übernahme der Verfahrensspesen in Höhe von 1000,00 Euro. Im Lichte der Untersuchungsergebnisse erscheint der Antrag der Nutzerin aus den im folgenden aufgeführten Gründen statthaft:

Es erscheint erwiesen und unbestritten, dass der Telefonanschluss 0473 236731 seit 2004 auf die Rechtsanwältin Barbara XXX YYY eingetragen war und dass es sich um einen Geschäftsanschluss handelt. Dieser wurde am 29.04.2019 von Vodafone unterbrochen, wobei der Anbieter behauptet, dass die Antragstellerin die Bezahlung der Rechnungen vollständig ausgesetzt und sie trotz mehrerer Ankündigungen einer Aussetzung der Dienste ihre Schulden nicht beglichen habe.

Tatsächlich hatte RA XXX YYY mittels ihrer Beschwerden per ZEP dafür gesorgt, die in Rechnung gestellten Beträge, die sie für nicht geschuldet hielt, weil sie nach ihrer Auffassung vertraglich nicht vorgesehene Kosten betrafen, jeweils rechtzeitig zu beanstanden. Außerdem hatte sie Teilzahlungen durchgeführt, mit denen sie die nicht beanstandeten Beträge anerkannte.

Aus der Korrespondenz zwischen Vodafone und der Antragstellerin ergibt sich in der Tat, dass diese Beträge vom Anbieter korrekt verbucht wurden. Als Reaktion auf die verschiedenen Beschwerden korrigierte der Anbieter teilweise das RA XXX YYY zuerkannte Rabattsystem und forderte die Nutzerin zur Bezahlung eines geringeren Restbetrags auf, der nach Auffassung von Vodafone trotzdem geschuldet war.

Die in den Schriftsätzen von Vodafone angeführte Behauptung, dass die Nutzerin die Bezahlung der Rechnungen ausgesetzt habe, findet somit keine Bestätigung.

Aufgrund der anhängigen Beschwerden von RA XXX YYY, die im Übrigen in großer Zahl aus den Akten hervorgehen, kann die Unterbrechung des Telefonanschlusses nicht als rechtmäßig

del Regolamento in materia di indennizzi oltre interessi dal giorno del dovuto al saldo effettivo e le spese legali di procedura nella misura di euro 1.000,00.

Alla luce delle risultanze istruttorie, la domanda formulata dall'utente merita accoglimento per le motivazioni qui si seguito illustrate.

Appare provato e non contestato che la telefonica 0473 236731 sia appartenuta all'avvocato Barbara XXX YYY a partire dal 2004 e che si tratti di un'utenza affari. La stessa è stata sospesa in data 29.04.2019 da Vodafone, la quale afferma che l'istante avesse interrotto il pagamento integrale delle fatture emesse e che, nonostante diversi preavvisi di sospensione dei servizi, non avesse provveduto a saldare quanto dovuto.

In realtà, l'avv. XXX YYY aveva provveduto a contestare puntualmente, mediante reclami inviati via PEC, gli addebiti che riteneva non dovuti poiché afferenti a costi non contrattualmente previsti e aveva altresì effettuato pagamenti parziali, riconoscendo gli importi non contestati.

Dalla corrispondenza intercorsa tra Vodafone e l'istante si evince in effetti che tali pagamenti erano stati correttamente contabilizzati dall'operatore, il quale, in risposta ai vari reclami, provvedeva parzialmente a regolarizzare la scontistica riconosciuta all'avv. XXX YYY, chiedendo alla stessa il pagamento di una minor somma residua, che a detta di Vodafone era comunque dovuta.

Quanto affermato da Vodafone nelle proprie memorie, ossia che l'utente avesse interrotto il pagamento delle fatture, non trova quindi riscontro.

In pendenza di contestazioni, di cui peraltro in atti risulta una copiosa produzione da parte dell'avv. XXX YYY, la sospensione della linea non può considerarsi legittima, così come peraltro previsto dalle stesse condizioni generali di Vodafone, le quali prevedono all'art. 13 che "salvo quanto previsto dal successivo art. 15 (ossia in caso di reclamo o in pendenza di conciliazione), qualora il



angesehen werden. Dies geht auch aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Vodafone hervor, die unter Art 13 vorsehen, dass „Vodafone, außer in den unter dem folgenden Art. 15 vorgesehenen Fällen (das heißt, im Beschwerdefall oder bei anhängiger Schlichtung), wenn die Zahlung nicht innerhalb der vertraglichen Frist erfolgt, wie folgt agieren kann: nach 15 Tagen Unterbrechung des Dienstes, außer für Notrufe; nach 45 Tagen vollständige Unterbrechung der Dienste; nach 60 Tagen rechtmäßige Auflösung des Vertrags im Sinne von Art. 1456 ZGB (mit Wirksamkeit nach 10 Tagen ab erfolgter Mitteilung über die Vorankündigung der Vertragsauflösung an den Kunden)“.

Auch die Verordnung über die Verfahren zur Beilegung von Streitfällen zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern sieht unter Art. 5 vor: „unbeschadet der Verpflichtung, den Nutzer mit einer angemessenen Vorankündigungsfrist zu informieren, kann der Anbieter [...] nur die Unterbrechung des von der ausstehenden Zahlung betroffenen Dienstes verfügen“. Derselbe Artikel klärt jedoch im folgenden Absatz 2, Buchstabe a), dass die teilweise Bezahlung einer oder mehrerer Rechnungen seitens des Nutzers nicht als ausstehende Zahlung verstanden werden darf, wenn die nicht erfolgte Zahlung in Rechnung gestellte Beträge betrifft, die Gegenstand von Beschwerden sind, bezüglich derer ein Beschwerdeverfahren oder die Beilegung des Streitfalls anhängig sind.

Nicht statthaft erscheint außerdem der von Vodafone angeführte Verweis bezüglich des Inhalts der in den Rechnungen enthaltenen Mitteilungen, welche die Nutzerin über die einseitig vom Anbieter angewandten Vertragsänderungen informieren sollten und ihr die Möglichkeit gegeben hätten, vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass ihr Kosten entstanden wären. Aus der von Vodafone eingereichten Dokumentation geht hervor, dass die Änderungen nicht die angebotenen Dienste betrafen, sondern ausschließlich die Modalitäten der Abrechnung, die zunächst vierwöchentlich und später monatlich erfolgte, und zwar als Angleichung an die Bestimmungen aus Gesetz Nr. 172 vom 4. Dezember 2017.

pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente)“.

Si aggiunga inoltre che anche il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche prevede, all'art. 5 che: “fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore [...] può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento“. Lo stesso articolo però, al successivo comma 2, lettera a), specifica che non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia.

Orbene, nel caso in esame, appare di tutta evidenza che l'utente abbia diligentemente inoltrato numerosi reclami all'operatore, lamentando addebiti non dovuti in forza del contratto stipulato con lo stesso.

Non appare inoltre meritevole di accoglimento la censura mossa da Vodafone, relativa al contenuto delle comunicazioni inserite nelle fatture, che avrebbero dovuto informare l'utente circa le modifiche contrattuali applicate unilateralmente dall'operatore e che avrebbero consentito alla stessa di recedere dal contratto senza spese. Dalla documentazione dimessa da Vodafone si evince che le modifiche non afferivano ai servizi offerti bensì esclusivamente alle modalità di fatturazione, calcolate precedentemente su quattro settimane e in un secondo momento su base mensile, in adeguamento a quanto disposto dalla della Legge 4 dicembre 2017, n.172.





Die weiteren Mitteilungen, die Vodafone der Antragstellerin geschickt hat, um die Unterbrechung der Dienste voranzukündigen, können nicht als geeignet angesehen werden, um der Verpflichtung zur gegenständlichen Mitteilung nachzukommen. Sie enthalten nämlich keine Mahnung, sondern sind nur Aufforderungen zur Regelung der Schuldposition ohne Bezugnahme auf die Allgemeinen Vertragsbedingungen oder die Bestimmungen, die die Unterbrechung der Dienste regeln.

Hinsichtlich des Verhaltens der Nutzerin, die nach Auffassung von Vodafone ihrer Sorgfaltspflicht nicht nachgekommen ist, um die Wiederherstellung des Anschlusses zu bewirken, muss betont werden, dass die Nutzerin die nicht geschuldeten Beträge immer und fristgemäß beanstandet und Teilzahlungen für die nicht beanstandeten Beträge durchgeführt hat; sie hat außerdem bei der zuständigen Behörde das Schlichtungsverfahren vorangetrieben und den Antrag auf eine vorläufige Maßnahme zur Wiederherstellung des Anschlusses gestellt.

In Anbetracht dieser Umstände kann kein Mitverschulden der Nutzerin gemäß Art. 1227 ZGB festgestellt werden.

Hingegen muss betont werden, dass der Anbieter seine eigenen Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Bestimmungen zur Verordnung über die Unterbrechung der Dienste nicht beachtet hat. Dazu kommt, dass er der Maßnahme des Corecom Bozen mit Datum vom 13.12.2019, die eine Wiederherstellung des auf den Namen von RA XXX YYY angemeldeten Anschlusses innerhalb einer Frist von vier Tagen anordnete, keine Folge geleistet hat.

In Anbetracht der oben ausgeführten Umstände ist Vodafone die Verantwortung für den Verlust der auf die Kanzlei von RA XXX YYY eingetragenen Telefonnummer anzulasten.

Die Antragstellerin hat eine Entschädigung von 6000,00 Euro gefordert, die auf der Grundlage von Art. 10 berechnet und gemäß Art. 13 Absatz 3 der Bestimmungen über Entschädigungen zu vervierfachen ist, da es sich um einen

Si aggiunga inoltre che le ulteriori comunicazioni che Vodafone ha inviato all'istante, per preavvertire della sospensione dei servizi, non possono essere considerate idonee ad assolvere l'obbligo informativo de quo, non contenendo, infatti, alcun avvertimento, trattandosi di meri inviti a regolarizzare la posizione debitoria, senza alcun riferimento alle condizioni generali o alle norme che disciplinano la sospensione dei servizi.

Quanto alla condotta dell'utente, che secondo Vodafone, non si sarebbe fatta parte diligente per poter riottenere la riattivazione della linea, si evidenzia che l'utente ha sempre e puntualmente provveduto a contestare gli importi ritenuti non dovuti, ha effettuato pagamenti parziali delle somme non contestate, ha attivato dinanzi alla competente Autorità la procedura di conciliazione e l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo volta ad ottenere il ripristino della linea.

In considerazione di ciò, non può riscontrarsi in capo alla stessa alcun concorso di colpa ex art. 1227 cc..

Di contro, va rilevato che l'operatore non ha rispettato le proprie condizioni generali di contratto né le disposizioni del Regolamento in materia di sospensione dei servizi. Si aggiunga inoltre che non ha neppure provveduto ad adempiere al provvedimento del Corecom Bolzano di data 13.12.2019, che disponeva in carico allo stesso il ripristino entro quattro giorni della linea telefonica intestata all'avv. XXX YYY.

Alla luce di quanto sopra risulta ascrivibile in capo a Vodafone la responsabilità per la perdita della numerazione intestata allo studio legale dell'avv. XXX YYY.

L'istante ha richiesto un indennizzo pari a 6.000,00 euro, calcolato ai sensi dell' art. 10 e quadruplicato ai sensi dell'art. 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi, trattandosi di utenza affari.



Geschäftsanschluss handelt.

Diese Bestimmungen sehen vor, dass für jedes Jahr der vorherigen Nutzung eine Entschädigung in Höhe von 100,00 Euro, bis zu einem Höchstbetrag von 1500,00 Euro, zuerkannt wird. Unter Berücksichtigung dieser Regelung und des Umstands, dass der Telefonanschluss seit 2004 auf RA XXX YYY eingetragen ist, muss die Berechnung der Entschädigung den Höchstbetrag ergeben, der in Art. 10 der Bestimmungen über Entschädigungen vorgesehen ist, und somit den Betrag von 1500,00 Euro, der im Sinne von Art.13 Absatz 3 zu vervierfachen ist, da es sich um einen Geschäftsanschluss handelt.

Die Forderung auf Erstattung der Verfahrensspesen muss hingegen abgewiesen werden, da das Verfahren zur Beilegung der Streitsachen über die Plattform Conciliaweb vollkommen kostenlos ist und die Nutzerin keine Unterlagen über Ausgaben beigebracht hat, die zur Anrufung des Landesbeirats angefallen wären und außerdem sowohl die mündliche Verhandlung als auch die Beilegung telefonisch erfolgten.

#### **Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

#### **BESCHLUSS**

Die Annahme des von XXX YYY mit Datum vom 26.01.2021 eingereichten Antrags auf Beilegung der Streitsache mit der Vodafone Spa aus den in der Darstellung des Antrags genannten Gründen. Daraus folgt, dass Vodafone Spa dazu verpflichtet wird, der Nutzerin für den Verlust der Telefonnummer 0473 236731 den Betrag von 6000,00 Euro zuzüglich der gesetzlichen Zinsen für die Zeit von der Einreichung des Antrags bis zur Begleichung der Schuld zu

Tale Regolamento prevede che venga riconosciuto un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500,00. Tenuto conto di ciò e del fatto che la linea risulta appartenuta all'avv. XXX YYY a partire dal 2004, la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nell'importo massimo previsto dal Regolamento sugli indennizzi ex art. 10, ossia nella misura di 1.500,00 euro, quadruplicato ai sensi dell'art. 13 comma 3 poiché trattasi di linea affari.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura deve essere rigettata, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che l'utente non ha prodotto alcuna documentazione circa le spese sostenute per adire il presente Comitato, atteso inoltre che sia l'udienza di conciliazione che quella di definizione sono state svolte telefonicamente.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**

l'accoglimento per le motivazioni di cui in narrativa dell'istanza di definizione presentata dall'XXX YYY nei confronti di Vodafone Spa in data 26.01.2021. Per l'effetto Vodafone Spa è tenuta a corrispondere all'utente la somma di euro 6.000,00 per la perdita della numerazione 0473 236731, oltre interessi legali dalla presentazione dell'istanza di definizione al saldo.



entrichten.

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 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.

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.

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 -