



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

BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN (Nr. 01/2022)

Beilegung der Streitsache XXX YYY / Ultracomm (Ultracall)

Am 26.04.2022 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, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Zozin Burkard, Mair Siegrid,
Macchia Mukesh, Thaler Fabian

Der Präsident: Turk Roland
Die Mitglieder: 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.

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere Art. 1, Absatz 6, Buchstabe a), Nr. 14;

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 481 vom 14. November 1995 „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

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

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI (n. 01/2022)

Definizione della controversia XXX YYY / Ultracomm (Ultracall)

Il giorno 26/04/2022 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, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Zozin Burkard, Mair Siegrid,
Macchia Mukesh, Thaler Fabian

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

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



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



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 „Verordnung“) in der durch Beschluss Nr. 203/18/CONS zuletzt 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 „Bestimmungen über Entschädigungen“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

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;

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;

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;

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

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;

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;

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;



NACH EINSICHTNAHME in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler, gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position der Antragstellerin

Mit dem GU14 Antrag vom 03.01.2022 trug Frau XXX YYY, Inhaberin der Festnetznummer 0471 669143, Folgendes vor. Im Mai 2020 wurde sie von einem Betreiber kontaktiert, der sich als Mitarbeiter von Tim S.p.A. vorstellte und ihr einen günstigeren Festnetztarif anbot. Man versicherte ihr, dass der Dienst erst aktiviert werden würde, nachdem ihr der Vertrag auf Papier in deutscher Sprache zugesandt und zurückgeschickt worden wäre. So nahm sie das Angebot an. Erst nach Erhalt der ersten Rechnung stellte sie fest, dass sie nicht von Tim, sondern vom kanadischen Betreiber Ultracom kontaktiert worden war, der den Anbieterwechsel ohne ihr Einverständnis vornahm. Außerdem war der Tarif nicht günstiger, sondern sogar teurer als das vor der Umstellung aktivierte Angebot (Euro 34,23/Monat anstatt Euro 29,90/Monat mit Tim). Im September 2020 reichte sie eine Beschwerde ein, in der sie die Annullierung des Vertrages und die Stornierung der Schuldposition forderte und setzte die Zahlung der Rechnungen aus. Da eine Rückkehr zu TIM aufgrund der Sperrung der Rufnummer durch Ultracom wegen Zahlungsrückständen nicht möglich war, sah sie sich gezwungen, einen neuen Telefonanschluss zu aktivieren, wobei sie die seit 2015 aktive Telefonnummer verlor. Zwei weitere Beschwerden vom 03.03.21 und 17.05.21, die von der Verbraucherschutzzentrale, an welche sich die Nutzerin gewandt hatte, eingereicht wurden, blieben ebenfalls erfolglos. Das Schlichtungsverfahren, an dem der beklagte Betreiber nicht teilnahm, endete am 06.12.21 mit einem Protokoll ohne Einigung.

Sie forderte: 1) die Annullierung des Vertrages mit Ultracom; 2) die Stornierung aller im Rahmen des Vertrages ausgestellten Rechnungen; 3) eine Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde in Höhe von Euro 20,00; 4) die Zuerkennung des Betrags von Euro 50,00 als Erstattung der Verfahrenskosten; 5) eine Entschädigung für die nicht geforderte Aktivierung von Diensten; 6) eine Entschädigung für den Verlust der seit 2015 aktiven Telefonnummer.

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

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

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza GU14 di data 03/01/2022 la sig.ra XXX YYY, titolare dell'utenza fissa 0471669143, esponeva quanto segue. Nel maggio 2020 veniva contattata da un operatore che, presentandosi come dipendente di Tim S.p.A., le offriva una tariffa più economica per la telefonia fissa. Dopo essersi assicurata che l'attivazione del servizio avrebbe dovuto avvenire solamente in seguito all'invio del contratto in forma cartacea in lingua tedesca e alla successiva restituzione del contratto firmato, accettava la proposta. Soltanto dopo aver ricevuto la prima fattura, si accorgeva che a contattarla non era Tim, ma l'operatore canadese Ultracom, che aveva attivato la migrazione dell'utenza senza autorizzazione. Inoltre, il piano tariffario risultava non più conveniente, ma addirittura più costoso rispetto all'offerta attiva prima della migrazione (Euro 34,23/mese anziché Euro 29,90/mese con Tim). Nel settembre 2020 inviava reclamo, chiedendo l'annullamento del contratto e lo storno dell'insoluto, e sospendeva il pagamento delle fatture. Stante l'impossibilità di rientrare in TIM causa blocco del numero da parte di Ultracom per morosità, si vedeva costretta ad attivare una nuova utenza, con perdita del numero telefonico attivo dal 2015. Anche gli ulteriori due reclami in data 03/03/21 e 17/05/21, inviati da parte del CTCU al quale l'utente si era rivolta, non hanno avuto seguito. Il procedimento di conciliazione, al quale l'operatore convenuto non ha partecipato, si concludeva con verbale di mancato accordo in data 06/12/2021.

Chiedeva: 1) annullamento del contratto con Ultracom; 2) storno di tutte le fatture emesse in forza del contratto; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad Euro 20,00; 4) riconoscimento dell'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese di procedura; 5) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; 6) indennizzo per la perdita del numero attivo dal 2015.



Sie hinterlegte: 1) Kopie der Beschwerde als Fax und E-Mail vom 20.09.2020; 2) Kopie der Beschwerde der Verbraucherschutzzentrale als Fax und E-Mail vom 03.03.2021; 3) Kopie der Beschwerde der Verbraucherschutzzentrale als Fax und E-Mail vom 17.05.2021; 4) Kopie der Ultracom-Telefonrechnung vom 05.08.2020; 5) Kopie der TIM-Rechnung vom 09.03.2015 zum Nachweis der Inhaberschaft der Nummer 0471669143; 6) Kopie der ersten Ultracom-Telefonrechnung vom 05.07.2020; 7) Kopie der letzten Ultracom-Telefonrechnung vom 30.11.2020; 8) Kopie der Ultracom-Zahlungsaufforderung vom 04.01.2021, die eine offene Schulddposition von Euro 286,70 aufweist.

Die Position des Antraggegners

Obwohl der Anbieter Ultracom mit der Mitteilung über die Eröffnung des Verfahrens vom 03.01.2022, Protokoll Nr. 0000346, ordnungsgemäß benachrichtigt wurde, erschien er weder zu der für den 16.03.2022 anberaumten Verhandlung noch legte er innerhalb der gesetzten Fristen Schriftsätze vor oder formulierte Anträge oder reagierte auf die Mitteilungen.

Zum Verfahrensverlauf

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

Zur Entscheidungsbegründung

Zunächst ist darauf hinzuweisen, dass in Anbetracht der fehlenden Teilnahme des geladenen Anbieters an diesem Verfahren der gesamte Sachverhalt auf Grundlage der Ausführungen und der Dokumente der Antragstellerin rekonstruiert werden muss.

Die Prüfung der im Rahmen der Beweisaufnahme eingeholten Unterlagen hat ergeben, dass die Anträge der Antragstellerin angenommen werden können, wie in der Folge präzisiert.

Zuallererst 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

Produceva: 1) copia reclamo a mezzo fax e e-mail dd 20/09/2020; 2) copia reclamo CTCU a mezzo fax ed e-mail dd 03/03/2021; 3) copia reclamo CTCU a mezzo fax ed e-mail dd 17/05/2021; 4) copia estratto conto telefonico Ultracom dd 05/08/2020; 5) copia fattura TIM dd 09/03/2015 comprovante l'anzianità del numero 0471669143; 6) copia primo estratto conto telefonico Ultracom dd 05/07/2020; 7) copia ultimo estratto conto telefonico Ultracom dd 30/11/2020; 8) copia sollecito di pagamento Ultracom dd 04/01/2021 da cui risulta un insoluto di Euro 286,70.

La posizione del resistente

L'operatore Ultracom, benché regolarmente avvisato con la comunicazione di avvio del procedimento di data 03/01/2022, nr. protocollo 0000346, non è comparso in occasione dell'udienza di discussione fissata per il giorno 16/03/2022, né ha prodotto memorie nei termini concessi ovvero formulato richieste alcune o dato riscontro ad alcuna comunicazione.

In rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza presentata dalla sig.ra XXX YYY 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

Innanzitutto, è necessario precisare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento dell'operatore convenuto, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e prodotto dall'istante.

Dall'esame della documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, è emerso che le richieste formulate dall'istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Preme, in primis, 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



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, 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).

Darüber hinaus sieht Art. 2 Abs. 5 der Verordnung über "Bestimmungen zum Schutz der Nutzer bei der Bereitstellung elektronischer Kommunikationsdienste mittels Fernabsatz-verträgen", genehmigt mit Beschluss AGCOM Nr. 664/06/CONS, vor, dass "die eindeutige Absicht des Inhabers des Telefonanschlusses, einen Vertrag abzuschließen, durch ein Formular oder ein anderes Vertragsdokument, auch in elektronischer Form, nachgewiesen werden muss, welches das Datum und die Uhrzeit der getroffenen Vereinbarung sowie die entsprechende Unterschrift des Inhabers des Telefonanschlusses aufzuweisen hat. Sollte die elektronische Form angewandt worden sein, kann die Erfüllung der Informationspflichten gemäß den Absätzen 1, 2, 3 und 4, sowie die Einverständniserklärung des Inhabers des Telefonanschlusses durch die vollständige Aufzeichnung des Telefongesprächs nachgewiesen werden". Laut konstanter Ausrichtung von AGCOM und den Corecom's liegt die Last, den positiven Nachweis des Vertragsabschlusses zu erbringen, beim Telefonanbieter. Insbesondere, sofern der Nutzer ein Verfahren vor der Aufsichtsbehörde einleitet, um den gültigen Vertragsabschluss und die damit verbundene Aktivierung eines nicht geforderten Dienstes zu bestreiten, wie im gegenständlichen Fall, hat der Anbieter die spezifische Beweislast für das Bestehen des Vertrages, die nur durch den Nachweis der Zusendung der Vertragsunterlagen an das Domizil des Nutzers erfüllt werden kann, wobei die mündliche Bestellung (*verbal order*) nicht ausreicht, welche im gegenständlichen Fall sogar fehlt (*ex multis*, kürzlich Corecom Emilia Romagna mit Beschluss Nr. 63/2019 und Corecom Marken mit Beschluss Nr. 16/2021).

Im vorliegenden Fall hat die Kundin durch Hinterlegung der Beschwerden vom 02.09.20, 03.03.21 und 17.05.21, mit welchen sie die Aktivierung der Dienste von Ultracommm bestritten, die Annullierung des Vertrages und die Stornierung

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).

Inoltre, il regolamento recante "Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", approvato con delibera AGCOM n. 664/06/CONS, all'art. 2, co. 5, dispone: "la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica." Da orientamento costante AGCOM e Corecom è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, quando l'utente attiva il procedimento avanti l'Autorità, contestando la valida conclusione di un contratto e l'attivazione conseguente di un servizio non richiesto, come appunto del caso in esame, scatta a carico del gestore uno specifico onere probatorio sull'esistenza del contratto, assolvibile esclusivamente con la prova dell'invio della documentazione contrattuale al domicilio dell'utente, non risultando più sufficiente l'ordinazione vocale, che peraltro, nel caso di specie manca (*ex multis*, di recente Corecom Emilia Romagna con delibera n. 63/2019 e Corecom Marche con delibera n. 16/2021).

Nel caso di specie, l'utente, dimettendo i reclami di data 02/09/20, 03/03/21 e 17/05/21, con cui aveva contestato l'attivazione dei servizi di Ultracommm, chiesto l'annullamento del contratto e lo storno di tutte le fatture, ha espresso di non aver mai prestatato il



sämtlicher Rechnungen gefordert hatte, mitgeteilt, nie ihre Zustimmung zu einem kommerziellen Angebot von Ultracommm gegeben zu haben. Der Telefonanbieter hat es jedoch unterlassen, die Vereinbarung durch welche die geltend gemachten Forderungen entstanden seien, nachzuweisen und somit den Nachweis des rechtsbegründenden Tatbestands nicht erbracht, wobei im Falle einer Bestreitung seitens des Nutzers die Beweislast dafür auf ihm lastet, im Sinne der oben angeführten gefestigten Rechtsprechung.

Nach Feststellung des Fehlens, in den Verfahrensunterlagen, eines Vertrages zwischen der Antragstellerin und dem geladenen Anbieter, können die Anträge 1) auf Annullierung des Vertrages und 2) auf Stornierung sämtlicher Rechnungen zusammen betrachtet werden und verdienen es, angenommen zu werden. Dem Telefonanbieter ist daher verpflichtet, die administrative Position der Antragstellerin richtigzustellen, durch Stornierung sämtlicher ausgestellter und etwaiger zukünftiger Rechnungen.

Nach Feststellung des Fehlens in den in das Verfahren aufgenommenen Unterlagen des Nachweises einer Antwort auf die Beschwerde vom 02.09.2020, kann die entsprechende Entschädigung dem Antrag 3) entsprechend in Höhe von Euro 20,00 zuerkannt werden.

Zum Antrag unter Punkt 4) auf Zuerkennung von Verfahrenskosten ist anzumerken, dass diese auch nach den Kriterien der Billigkeit und Verhältnismäßigkeit liquidiert werden können, wobei das Verhalten der Parteien auch während des Schlichtungsverfahrens zu berücksichtigen ist. Nach Feststellung der Nichtteilnahme des Telefonanbieters (und somit des völligen Desinteresses von Ultracommm an der gegenständlichen Angelegenheit) an beiden von der Nutzerin eingeleiteten Verfahren (Schlichtungs- und Beilegungsverfahren), kann die beantragte Summe von Euro 50,00 zuerkannt werden.

Der Antrag 5) auf Entschädigung für die nicht angeforderte Aktivierung von Diensten (CPS, carrier preselection) wird ebenfalls als begründet erachtet und daher angenommen, da der Telefonanbieter den Nachweis der Vereinbarung für die Bereitstellung der bestrittenen Dienste erbracht hat. Auf Grundlage der von der Nutzerin hinterlegten Unterlagen kann die Entschädigung für den gesamten Zeitraum der Erbringung der Ultracommm-Dienste von insgesamt 111 Tagen (davon 19 Tage im Aktivierungsmonat Juni 2020 und die gesamten Monate Juli, August und September 2020) zuerkannt und gemäß Artikel 8 Absatz 1 der Entschädigungsverordnung (der einen Betrag von

proprio consenso ad alcuna proposta commerciale di Ultracommm. Tale operatore, però, ha del tutto omesso di provare l'accordo in base a cui sarebbero sorti i crediti vantati, omettendo, la prova del fatto costitutivo del proprio diritto che, in caso di contestazione da parte dell'utente, incombe sull'operatore secondo il consolidato principio di diritto di cui sopra.

Accertata, pertanto, l'assenza agli atti del procedimento di un contratto tra l'istante e l'operatore convenuto, le richieste sub 1) di annullamento del contratto e 2) di storno di tutte le fatture possono essere considerate congiuntamente e meritano di essere accolte. L'operatore, pertanto, è tenuto a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante, mediante lo storno di tutte le fatture emesse e di eventuale futura emissione.

Accertata, inoltre, la mancanza, agli atti acquisiti al procedimento, della prova della risposta al reclamo di data 02/09/2020, il relativo indennizzo può essere riconosciuto, come da domanda sub 3), nell'ammontare di Euro 20,00.

Per quanto concerne la richiesta sub 4) di riconoscimento delle spese di procedura, si ricorda che questi possono essere liquidati anche secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento tenuto dalle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione. Constatata la mancata partecipazione dell'operatore (e, quindi, del totale disinteressamento di Ultracommm per la presente vicenda) ad entrambi i procedimenti avviati dall'istante (di conciliazione e di definizione), può essere riconosciuto l'importo richiesto di Euro 50,00.

La richiesta sub 5) di indennizzo per attivazione non richiesta di servizi (CPS) risulta essere ugualmente fondata e viene, pertanto, accolta, non avendo l'operatore fornito la prova dell'accordo per la fornitura dei servizi contestati. L'indennizzo può essere riconosciuto, in base alla documentazione dimessa dall'istante, per l'intero periodo di fornitura dei servizi Ultracommm pari a complessivi 111 giorni (19 gg nel mese di attivazione giugno 2020, gli interi mesi di luglio, agosto e settembre 2020) e liquidato ai sensi dell'art. 8 co. 1 del Regolamento sugli indennizzi (che prevede l'importo di Euro 2,50 per ogni giorno di attivazione) in complessivi Euro 277,50.



Euro 2,50 für jeden Tag der Aktivierung vorsieht) im Ausmaß von insgesamt Euro 277,50 liquidiert werden.

Der Antrag unter Punkt 6) auf Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer wird ebenfalls für begründet befunden und kann daher angenommen werden. Auf Grundlage der von der Antragstellerin hinterlegten Dokumente (Tim-Rechnung vom 09.03.2015, aus der die Inhaberschaft der Nummer 0471 669143 hervorgeht) kann eine Entschädigung gemäß Artikel 10 der Entschädigungsverordnung (der einen Betrag von Euro 100,00 für jedes Jahr der vorherigen Nutzung der Nummer vorsieht) für den Zeitraum 2015 bis 2020 und somit für 6 Jahre, entsprechend Euro 600,00, zuerkannt werden.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

der von XXX YYY gegen Ultracomm (Ultracall) eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

wird die Annahme des von XXX YYY gegen Ultracomm (Ultracall) eingereichten Antrages beschlossen und somit, dass Ultracomm (Ultracall) verpflichtet ist:

A) die buchhalterische und administrative Position der Antragstellerin richtigzustellen, mittels Stornierung der gesamten Schuldposition von Euro 287,60 zum 04.01.2021 und etwaiger weiterer – auch zukünftiger – Rechnungen, sowie die endgültige Löschung der den gegenständlichen Vertrag betreffenden administrativen Position vorzunehmen, ohne jegliche Kosten zu Lasten Nutzerin, mit Zurücknahme der etwaigen Forderungsbeitreibung;

B) der Antragstellerin mittels Zirkularscheck oder Banküberweisung folgende Beträge zu bezahlen:

- 1) den Betrag von Euro 20,00 als Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde;
- 2) den Betrag von Euro 50,00 für Verfahrensspesen;
- 3) den Betrag von Euro 277,50 als Entschädigung

La richiesta sub 6) di indennizzo per la perdita del numero è risultata altrettanto fondata e può essere accolta. L'indennizzo può essere riconosciuto, in base alla documentazione dimessa dall'istante (fattura Tim dd 09/03/2015, comprovante l'anzianità del numero 0471 669143) ai sensi dell'art. 10 del Regolamento sugli indennizzi (che prevede l'importo di Euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero) dal 2015 al 2020 e, pertanto, per 6 anni, corrispondenti ad Euro 600,00.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Ultracomm (Ultracall),

udita la relazione del Presidente,

l'accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Ultracomm (Ultracall), la quale è tenuta a:

A) a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa dell'istante, mediante lo storno dell'intera posizione debitoria di Euro 287,60 al 04/01/2021 e di eventuali fatture successive – anche di futura emissione- nonché a procedere alla chiusura definitiva della posizione amministrativa afferente al contratto *de quo* in totale esenzione dal pagamento di spese e al ritiro dell'eventuale pratica di recupero credito;

B) a corrispondere, mediante assegno circolare o bonifico bancario intestato all'istante:

- 1) l'importo di Euro 20,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 2) l'importo di Euro 50,00 per spese di procedura;



für die Aktivierung eines nicht bestellten Dienstes;
4) den Betrag von Euro 600,00 als Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer;
→ und somit folglich den Gesamtbetrag von Euro 947,50.

Dem Nutzer 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.

3) l'importo di Euro 277,50 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
4) l'importo di Euro 600,00 a titolo di indennizzo in caso di perdita della numerazione;
→ e, quindi, l'importo complessivo di Euro 947,50.

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 -