



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-  
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-  
WESEN (Nr. 03/2023)**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL  
COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI (n. 03/2023)**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / Tim AG  
GU14/549732/22**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / Tim S.p.A.  
GU14/549732/22**

Am 02.03.2023 um 14.30 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

Il giorno 02/03/2023 ad ore 14.30 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

LANDESBEIRATES FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI

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

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

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

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

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit erklärt der Präsident die Sitzung für eröffnet.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

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”;



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@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 „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, gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

#### **Zum Verfahrensverlauf:**

Die Position des Antragstellers

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:**

La posizione dell'istante



Mit dem GU14 Antrag vom 13.09.2022 trug Herr XXX YYY vor, dass er

- am 17.05.22 einen Festnetzvertrag mit der TIM AG abgeschlossen hatte;
- am 26.05.22 mit gewöhnlicher E-Mail eine "Anfrage um Rücktritt vom Vertrag wegen Umdenkens" gestellt hatte;
- diese Rücktrittsfrage am 27.05.22 mittels ZEP erneuert hatte;
- am 07.06.22 eine „Verbrauchermitteilung betreffend den am 17.05.2022 unterzeichneten Dienstleistungsvertrag“ geschickt hatte;
- am 09.06.22 eine "Mahnung gegen die Verweigerung der Ausübung des Widerrufsrechts wegen Umdenkens durch TIM" übermittelt hatte;
- am 19.06.22 eine "ZEP-Mitteilung mit der Kennnummer opec29811.20220611141026.18178.299.1.64@pec.aruba.it seitens der TIM-Kontaktpersonen an eure (die TIM) Büros" geschickt und um eine Kopie des Vertrags gebeten hatte.

Er beantragte: 1) die sofortige Beendigung des Vertrages und die Stornierung der Rechnungen bis zur Beendigung des Vertrages; 2) den Betrag von Euro 500,00 als allumfassende Entschädigung "für die dubiose und unsachgemäße Bearbeitung und Verwaltung meiner Anfrage sowie die eklatante Verweigerung der ausdrücklichen Rechte der Verbraucher".

Er hinterlegte keine Dokumente.

#### Die Position des Antraggegners

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 26.10.22 bestätigte Tim sowohl den Vertragsabschluss mit dem Antragsteller als auch die Aktivierung der Linie am 25.05.22. Der Telefonanbieter erklärte, am 26.05.22 eine E-Mail mit der "Aufforderung zur Übermittlung des Migrationskodexes für die Ausübung des Umdenkrechts" erhalten zu haben. Es sei jedoch nicht klar gewesen, ob der Antragsteller den Anschluss kündigen (mit Verlust der Telefonnummer) oder zu einem anderen Betreiber wechseln wollte. Tim erklärte ebenfalls, die Anfrage des Antragstellers beantwortet zu haben, wobei sie den Migrationskodex zur Verfügung gestellt, jedoch die Anfrage um kostenlosen Vertragsrücktritt abgelehnt hatte, mit der Begründung, dass es sich um einen Vertrag handelte, der in einem Tim-Shop und somit innerhalb der Geschäftslokale abgeschlossen worden war. Außerdem bestätigte der Anbieter, dass er am 11.06.22 eine Erneuerung der Kündigung erhalten hatte, mit der Begründung, dass die "Mobile SIM an seiner Adresse (jener des Antragstellers) nicht gut funktioniert und das Angebot der Festnetznummer teurer werden würde". Obwohl keine Verpflichtung dazu bestand, deaktivierte der Telefonanbieter den Anschluss am

Con istanza GU14 di data 13/09/22, il sig. XXX YYY riferiva di:

- aver sottoscritto in data 17/05/22 un contratto di telefonia fissa con TIM S.p.A.;
- aver inviato, a mezzo mail ordinaria, in data 26/05/22 una "richiesta di recesso per ripensamento dal contratto";
- aver rinnovato tale richiesta a mezzo pec in data 27/05/22;
- aver inviato in data 07/06/22 "atto informativo per i consumatori nella fornitura di beni e servizi sottoscritto il 17 maggio 2022";
- aver inviato in data 09/06/22 un "sollecito per negazione esercizio diritto di recesso per ripensamento da parte di TIM";
- aver inviato in data 19/06/22 "comunicazione pec con identificativo opec29811.20220611141026.18178.299.1.64@pec.aruba.it da parte dei referenti TIM diretto a vostri uffici" e richiesta della copia del contratto.

Chiedeva: 1) la cessazione immediata del contratto e l'annullamento delle fatture fino alla cessazione del contratto; 2) l'importo di Euro 500,00 a titolo di indennizzo onnicomprensivo "per l'ombrosità e la negligenza gestionale e amministrativa della mia richiesta oltre che la palese negazione dei diritti espliciti dei consumatori".

Non produceva nessun documento.

#### La posizione del resistente

Con memoria difensiva di data 26/10/22, Tim confermava l'avvenuta stipulazione del contratto con l'istante come l'attivazione della linea in data 25/05/22. Riferiva di aver ricevuto in data 26/05/22 una mail con "richiesta di invio del Codice di Migrazione per l'esercizio del diritto di ripensamento". Non sarebbe, pertanto, stato chiaro se l'istante volesse la cessazione dell'utenza (con conseguente perdita del numero) o migrare la linea verso altro operatore. Riferiva, altresì, di aver risposto alla richiesta dell'istante, fornendo il codice di migrazione e non accogliendo la richiesta di cessazione gratuita, in quanto il contratto sarebbe stato stipulato presso un negozio e, quindi, entro i locali commerciali. Inoltre, confermava di aver ricevuto in data 11/06/22 una reiterazione del recesso, perché la "SIM Mobile non funziona bene al suo indirizzo (quello dell'istante) e l'offerta sul numero fisso aumenterebbe di costo". L'operatore, pur in assenza di obbligo, cessava l'utenza in data 20/07/22 per ripensamento, accogliendo quindi la richiesta dell'istante. Avendo disposto lo storno di tutte le fatture e il rimborso dell'unica fattura saldata dall'utente (relativa al mese di giugno 2022), l'operatore concludeva chiedendo il rigetto delle domande avversarie.



20.07.22 wegen Umdenkens und nahm somit den Antrag des Kunden an. Nachdem er die Stornierung aller Rechnungen und die Rückerstattung der einzigen vom Nutzer bezahlten Rechnung (Juni 2022) veranlasst hatte, beantragte der Anbieter abschließend die Ablehnung der gegnerischen Anträge.

Er hinterlegte: Aktivierungsvorschlag vom 23.05.22; Anfrage um den Migrationskodex mittels E-Mail vom 26.05.22; Kündigung wegen Umdenkens (unterzeichnet von XXX YYY, ohne Datum und Nachweis der Versendung und Zustellung); Antwort auf die Beschwerde vom 06.06.22.

Am 27.11.22 hinterlegte der Antragsteller einen Replikschriftsatz, der unannehmbar ist, da dieser nach Ablauf der in der Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens gemäß Art. 16 Abs. 2 der Verfahrensordnung gesetzten Frist eingereicht wurde. Dieser Schriftsatz wird daher nicht zum Zwecke der Entscheidung des Rechtsstreits berücksichtigt werden.

\*\*\*

### Zum Verfahrensverlauf

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

\*\*\*

### Zur Entscheidungsbegründung

Die Prüfung der Verfahrensunterlagen hat ergeben, dass den Anträgen des Kunden aus den folgenden Gründen nicht stattgegeben werden kann.

Kurz gesagt, beschwert sich der Antragsteller über die nicht erfolgte bzw. verzögerte Bearbeitung einer Rücktritts-anfrage wegen Umdenkens vom mit TIM abgeschlossenen Vertrag und beantragt die Stornierung aller ausgestellten und noch auszustellenden Rechnungen bis zum Ende des Abrechnungszeitraumes, sowie die Zahlung einer allumfassenden Entschädigung für die entstandenen Nachteile in Höhe von Euro 500,00.

Die Prüfung der im Zuge der Beweisaufnahme erworbenen Unterlagen hat ergeben, dass die Parteien am 23.05.2022 einen "Vertragsvorschlag für die Aktivierung eines Angebotes für die Festnetzlinie von TIM" und einen „Vertragsvorschlag für die Aktivierung von TIM-Alles in Einem“ in Verbindung mit dem Mobilfunkanschluss

Produceva: proposta di attivazione di data 23/05/22; richiesta del codice di migrazione a mezzo mail 26/05/22; disdetta per ripensamento (firmata XXX YYY, priva di data e prova dell'invio e recapito); risposta al reclamo di data 06/06/22.

In data 27/11/22 l'istante faceva pervenire una memoria di replica, irricevibile in quanto prodotta oltre il termine perentorio stabilito nella comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 16 co. 2 del Regolamento di procedura. Di tale memoria, pertanto, non si terrà conto ai fini della definizione della controversia.

\*\*\*

### In rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata dal signor XXX YYY soddisfa i requisiti di ammissibilità e di procedibilità previsti dagli artt. 14 ss. del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile.

\*\*\*

### Motivi della decisione

All'esito dell'esame dell'istruttorio, è emerso che le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le considerazioni che seguono.

In sintesi, l'istante lamenta la mancata ovvero ritardata gestione di una richiesta di recesso per ripensamento dal contratto stipulato con TIM e chiede lo storno di tutte le fatture emesse e di futura emissione fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché la liquidazione di un indennizzo onnicomprensivo per i disservizi occorsi pari ad Euro 500,00.

Dall'esame della documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria è risultato che in data 23/05/2022 sono state sottoscritte dalle parti una "Proposta di attivazione delle offerte per la linea fissa di TIM" e una "Proposta di attivazione TIM Unica", abbinata alla linea mobile 392/3545758. È emerso, inoltre, che l'istante, in data 26/05/22 ha chiesto "il codice di



392/3545758 unterzeichnet hatten. Es stellte sich auch heraus, dass der Antragsteller am 26.05.22 "den Migrationskodex für den oben genannten Anschluss anforderte, damit er sein Recht, das Angebot zu überdenken, wahrnehmen kann". Am 06.06.22 stellte TIM den Migrationskodex zur Verfügung und teilte schriftlich mit, dass der Antrag auf kostenlosen Rücktritt gemäß Art. 52 des Verbraucherschutzgesetzes nicht angenommen werden könne, da dies „nur für Fernabsatzverträge zulässig sei und nicht für in den Geschäftslokalen geschlossene Verträge gelte“. Darüber hinaus stellte sich heraus, dass Herr XXX YYY am 11.06.2022 den Rücktritt wiederholte und seine Anfrage damit begründete, dass "die TIM-Simkarte in meinem (seinem) Wohnort nicht gut funktioniert und ohne die Sim das Angebot fürs Festnetz auf 29,9€ ansteigt" (in den Unterlagen findet sich nur eine handschriftliche Mitteilung, die von XXX YYY unterzeichnet wurde, jedoch undatiert und ohne Nachweis der Absendung und Zustellung, aber dennoch unbestritten aufgrund der ausdrücklichen Annahme seitens des Antraggegners ist).

Es ist darauf hinzuweisen, dass eine Prüfung der in der Akte befindlichen Unterlagen und, insbesondere, des im Schriftsatz von TIM wiedergegebenen Screenshots, bestätigt hat, dass der Anbieter am 20.07.22 den betreffenden Anschluss deaktiviert, die Rechnungsstellung eingestellt und alle ausgestellten Rechnungen storniert hat, wobei er auch anführte, dass er die einzige vom Kunden bezahlte Rechnung (Juni 2022) erstattet hat. In Ermangelung weiterer Beanstandungen seitens des Antragstellers - der z. B. weitere, nicht stornierte, Rechnungen hätte vorlegen müssen - ist der Antrag 1) auf sofortige Beendigung des Vertrags und Stornierung der Rechnungen bis zur Beendigung des Vertrags in jedem Fall durch den Wegfall des Streitgegenstandes als überholt zu betrachten.

Hinsichtlich der Forderung 2) des Betrages in Höhe von Euro 500,00 als allumfassende Entschädigung "für die dubiose und unsachgemäße Bearbeitung und Verwaltung meiner Anfrage sowie die eklatante Verweigerung der ausdrücklichen Rechte der Verbraucher" wird darauf hingewiesen, dass Punkt III.1.2 "Inhalt und Quantifizierung des Anträge" der "Leitlinien für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Anbietern elektronischer Kommunikationsdienste (genehmigt mit Beschluss Nr. 276/13/CONS vom 11. April 2013)" vorsieht, dass "zum Schutz der schwachen Vertragsparteien und in Übereinstimmung mit den Zielen außergerichtlicher Streitbeilegungsverfahren ungenaue Anträge, wann immer möglich, gemäß ihrer logischsten und relevantesten Bedeutung in Bezug auf die zu prüfende Frage ausgelegt werden

migrazione per l'utenza sopra in oggetto affinché possa esercitare il diritto di ripensamento dell'offerta". In data 06/06/22, TIM ha fornito il codice di migrazione e ha comunicato in forma scritta l'impossibilità di accogliere la richiesta di recesso gratuito ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumatore in quanto "consentito solo per i contratti stipulati a distanza e non applicabile ai contratti sottoscritti nei negozi commerciali". In più, risulta che il sig. XXX YYY in data 11/06/2022 ha reiterato il recesso, motivando la sua richiesta perché "la sim TIM non funziona bene dove abito, e senza la sim la promo casa si alza a 29,9€" (agli atti risulta solamente una comunicazione scritta a mano, firmata XXX YYY, non datata e priva di prova di invio e di consegna, ma tuttavia pacifica per espressa accettazione da parte dell'operatore).

Occorre evidenziare che dall'esame della documentazione in atti e, in particolare, dalla schermata riprodotta nella memoria di TIM, risulta confermato che l'operatore in data 20/07/22 ha cessato l'utenza *de quo*, fermato la fatturazione e provveduto allo storno di tutte le fatture emesse, dando anche atto di aver provveduto al rimborso dell'unica fattura saldata (giugno 2022) dall'istante. In assenza di contestazioni da parte dell'istante - che ad esempio avrebbe dovuto produrre ulteriori fatture non stornate - la richiesta 1) di cessazione immediata del contratto e l'annullamento delle fatture fino alla cessazione del contratto è da ritenersi in ogni caso superata per intervenuta cessazione della materia del contendere.

In merito alla richiesta 2) dell'importo di Euro 500,00 a titolo di indennizzo omnicomprensivo "per l'ombrosità e la negligenza gestionale e amministrativa della mia richiesta oltre che la palese negazione dei diritti espliciti dei consumatori, si ricorda che il punto III.1.2. "Contenuto e quantificazione delle istanze" delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013)" prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare".



müssen". Im Lichte dieses Auslegungskriteriums, kann der Antrag des Kunden als Antrag auf Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde (Art. 12 der Entschädigungsverordnung) und/oder als Antrag auf Entschädigung für die verspätete Deaktivierung des Dienstes - in Analogie - für die Aktivierung eines nicht angeforderten Dienstes (Art. 9 der Entschädigungsverordnung) interpretiert werden.

In diesem Zusammenhang ist daran zu erinnern, dass der Anbieter die Beschwerde immer innerhalb von höchstens 45 Tagen nach ihrem Eingang zu beantworten hat, und die Antwort auf die Beschwerde im Falle einer Ablehnung schriftlich erfolgen und angemessen begründet sein muss (Art. 8, Abs. 4 der "Allgemeinen Richtlinie über die Qualität und die Dienstkarte im Bereich der Telekommunikationsdienste gemäß Art. 1, Abs. 6, Buchstabe b), Nr. 2, des Gesetzes Nr. 249 vom 31. Juli 1997", Anhang A zum AGCOM-Beschluss Nr. 179/03/CSP vom 24. Juli 2003). Es ist daher unstrittig, dass die positive Beantwortung der Beschwerde - d.h. ihre Annahme - auch durch schlüssiges Verhalten erfolgen kann (AGCOM-Beschluss Nr. 184/16/CIR).

Zum Thema Rücktritt ist darauf hinzuweisen, dass gemäß Art. 1, Abs. 3 des Gesetzes Nr. 40/2007, wonach *"die mit den Telefonbetreibern abgeschlossenen Formularverträge ... das Recht des Vertragspartners vorsehen müssen, vom Vertrag zurückzutreten oder die Anschlüsse zu einem anderen Anbieter zu wechseln, ohne zeitliche Beschränkungen oder ungerechtfertigte Verzögerungen und ohne Spesen, die nicht durch die Kosten des Anbieters gerechtfertigt sind und keine Kündigungsfrist von mehr als dreißig Tagen auferlegen dürfen (...)"*, nach der gefestigten Auslegung von AGCOM (Beschluss 84/14/CIR) *"die vom Anbieter nach dem vom Nutzer regulär ausgeübten Rücktritt ausgestellten Rechnungen als unrechtmäßig zu betrachten sind, mit dem Recht des Kunden auf die Richtigstellung der Position"* (siehe Corecom Emilia Romagna, Beschluss Nr. 31/2022).

Betrachtet man die Mitteilung vom 11.06.22 als eine Beschwerde, so war der Betreiber verpflichtet, spätestens innerhalb 26.07.2022 eine Antwort zu übermitteln. Es ist mittlerweile anerkannt, dass die verspätete Bearbeitung der Rücktrittserklärung durch den Anbieter keinem der Tatbestände entspricht, für welche eine Entschädigung vorgesehen ist und nicht in Analogie von einer Aktivierung von nicht bestellten Diensten und dem Recht auf die entsprechende Entschädigung ausgegangen werden kann. Die nicht erfolgte Vertragsbeendigung durch den Anbieter, *"bringt den einzigen Nachteil mit sich, dass dem Kunden nicht geschuldete Beträge in Rechnung gestellt werden,*

Questo criterio di interpretazione consente di inquadrare la richiesta dell'istante come richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (art. 12 Regolamento sugli indennizzi) e/o come richiesta di liquidazione di indennizzo per la ritardata disattivazione del servizio - in analogia - per attivazione di servizio non richiesto (art. 9 del Regolamento sugli indennizzi).

A tal proposito, si ricorda che l'operatore deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve e, in caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo deve essere in forma scritta ed adeguatamente motivata (art. 8 co. 4 della *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, allegato A alla delibera AGCOM n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003). Pertanto, è pacifico che la risposta positiva al reclamo - cioè in caso di accoglimento - può avvenire anche per comportamento concludente (delibera AGCOM n. 184/16/CIR).

In materia di recesso, è poi opportuno evidenziare che, in osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)"*, secondo il costante orientamento Agcom (delibera 84/14/CIR) *"devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, e quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione"* (vedasi Corecom Emilia Romagna, delibera nr. 31/2022).

Considerando come reclamo la comunicazione dell'11/06/22, l'operatore era obbligato a fornire risposta entro e non oltre il 26/07/2022. È ormai pacifico che la ritardata lavorazione della comunicazione di recesso da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo non potendosi riconoscere ed applicare per analogia, la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo. La mancata chiusura del contratto da parte dell'operatore *"determina, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante*



ein Nachteil, der dadurch ausgeglichen wird, dass der säumige Anbieter die betreffenden Beträge zu stornieren und/oder zurückzuerstatten hat, mit Schließung der Position zu seinen Lasten". (gefestigte Auslegung von AGCOM und den Corecoms, beispielsweise Corecom Lazio, Verfügung vom 06/10/2015; AGCOM, Verfügung Nr. 126/17/CIR; Corecom Emilia-Romagna, Beschluss Nr. 76/2021). Aus den im Verfahren sichergestellten Unterlagen geht jedoch hervor, dass der Anbieter die Beschwerde mittels Beendigung des gegenständlichen Anschlusses am 20.07.2022 und Stornierung aller ausgestellten Rechnungen sowie Rückerstattung der einzigen vom Kunden bezahlten Rechnung, durch ein schlüssiges Verhalten und innerhalb der genannten Frist beantwortet hat. Dem Antrag auf 2) Zahlung des Betrages von Euro 500,00 als allumfassende Entschädigung wird daher nicht stattgegeben.

#### **Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

#### **BESCHLUSS**

der von XXX YYY gegen die Tim AG eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

nach Feststellung des Wegfalles des Streitgegenstandes in Bezug auf den Antrag 1) wegen spontaner Anpassung durch TIM,

wird die Abweisung des von XXX YYY gegen die Tim AG eingereichten Antrages beschlossen.

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

disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico" (costante orientamento AGCOM e Corecom, a titolo esemplificativo Corecom Lazio, determina 06/10/2015; AGCOM, delibera n. 126/17/CIR; Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 76/2021). Dagli atti acquisiti al procedimento risulta, però, che l'operatore, cessando la linea in questione in data 20/07/2022 e stornando tutte le fatture emesse come pure predisponendo il rimborso dell'unica fattura saldata dall'istante, ha risposto al reclamo mediante comportamenti concludenti ed entro il suindicato termine. La richiesta 2) dell'importo di Euro 500,00 a titolo di indennizzo omnicomprensivo, pertanto, non viene accolta.

#### **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 della Tim S.p.A.,

udita la relazione del Presidente,

accertata la cessazione della materia del contendere relativamente alla richiesta 1) per adeguamento spontaneo di TIM,

e il rigetto dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Tim S.p.A.

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 173/07/CONS e 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



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.

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 -