



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-  
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN  
(Nr. 3/2026)**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / Fastweb AG  
GU14/797243/2025**

Am 28.04.2026 um 15.00 Uhr findet in Videokonferenz die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:  
Judith Gögele, Renate Mumelter, Gerhard Vanzi,  
Graziano Lucchi, Siegrid Mair, Fabian Thaler, Antonella  
Arseni

Die Präsidentin: Judith Gögele  
Die Mitglieder: Judith Gögele, Graziano Lucchi,  
Gerhard Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer,  
Renate Mumelter

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

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

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

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



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO  
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI  
(n. 3/2026)**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / Fastweb S.p.A.  
GU14/797243/2025**

Il giorno 28/04/2026 alle ore 15.00 si tiene in  
videoconferenza la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE PER  
LE COMUNICAZIONI**

in presenza di:  
Judith Gögele, Renate Mumelter, Gerhard Vanzi,  
Graziano Lucchi, Siegrid Mair, Fabian Thaler,  
Antonella Arseni

La Presidente: Judith Gögele  
I componenti: Judith Gögele, Graziano Lucchi, Gerhard  
Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer, Renate  
Mumelter

La Presidente, constatato il numero legale degli  
interventuti, 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*”, e  
s.m.i.

Fassung;

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“ und in das Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11 „Bestimmungen über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen“;

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. 194/23/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 „Entschädigungs-verordnung“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM), der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, welches dem Beschluss Nr. 327/22/CONS beigelegt ist;

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 Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch die Vorsitzende des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Mag.<sup>a</sup> Judith Gögele;

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”* e la legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 *“Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale”*;

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. 194/23/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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, allegato alla delibera n. 327/22/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 del consulente legale del Comitato, Dott. Fabian Thaler;

Udita l'illustrazione della Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni, Dott.ssa Judith Gögele;

## Zum Verfahrensverlauf:

### Die Position des Antragstellers

Mit Entscheidungsantrag vom 10.12.2025 erklärte die XXX YYY einen Vertrag für die Festnetzleitung FTTH abgeschlossen zu haben. Der Anbieter Vodafone habe das Kabel verlegt und die Leitung eingerichtet, jedoch nie tatsächlich aktiviert. Trotz der fortdauernden Dienststörung hat die Antragstellerin die Rechnungen über einen Zeitraum von vier Jahren regelmäßig bezahlt. Sie beantragte daher die Anerkennung eines Betrags von Euro 15.000,00 und hinterlegte keine Dokumente.

### Die Position des Antraggegners

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 23.01.2026 ließ sich der Anbieter Fastweb AG in das Verfahren ein und wandte die Allgemeinheit des Entscheidungsantrages ein. Er erklärte, dass die Antragstellerin lediglich einen Zeitraum angegeben habe, in dem mehrere Störungen aufgetreten sein sollen, ohne jegliche Beweise zur Untermauerung ihrer Behauptungen vorzulegen. Der gegnerische Antrag sei daher abzuweisen wegen Nichterfüllung der Beweislast und offensichtlicher Verletzung des Rechts auf Verteidigung des Anbieters. Fastweb wies hingegen darauf hin, dass die angeforderten Leistungen ordnungsgemäß erbracht worden seien. Zudem sei nur eine einzige Beschwerde über einen Betrag von Euro 80,00, betreffend den Dienst „*sempre serviti critical*“, eingegangen, jedoch keine Meldung bezüglich der FTTH-Technologie, die Gegenstand des vorliegenden Verfahrens ist. Der Anbieter verwies auf die gefestigte Rechtsprechung von AGCOM und der Kommunikationsbeiräte, wonach Entschädigungen erst ab dem Datum der ersten Beschwerde anerkannt werden können. Dabei liege die Beweislast beim Nutzer, während es dem Betreiber obliege, dann nachzuweisen, dass das Problem behoben wurde. In der Sache führte Fastweb aus, dass der Technologiewechsel ordnungsgemäß am 13.07.2021 gemäß dem Angebot und dem vom Antragsteller unterzeichneten Abonnementvorschlag durchgeführt wurde. Folglich sei der vorherige Link 7929883 deaktiviert und gelöscht worden, und die Rechnung von April 2022 wies den neuen Link 10417829 aus. Darüber hinaus unterzeichnete die Antragstellerin am 22.05.2024 einen neuen

## Svolgimento del procedimento:

### La posizione dell'istante

Con istanza di definizione del 10/12/2025, la XXX YYY dichiarava di aver sottoscritto un contratto per la linea fissa FTTH. L'operatore Vodafone avrebbe provveduto a stendere il cavo e a predisporre la linea, senza tuttavia procedere mai alla sua effettiva attivazione. Nonostante il protrarsi del disservizio, l'istante ha continuato a pagare regolarmente le fatture per quattro anni. Chiedeva, pertanto, il riconoscimento dell'importo di Euro 15.000,00 e non produceva alcun documento.

### La posizione della resistente

Con memoria difensiva datata 23/01/2026, l'operatore Fastweb S.p.A., costituendosi nel procedimento, eccepiva la genericità dell'istanza di definizione, rilevando che l'istante si sarebbe limitato a indicare un arco temporale durante il quale si sarebbero verificati diversi disservizi, senza fornire alcuna prova a sostegno delle proprie contestazioni. La richiesta avversaria, pertanto, sarebbe da rigettare per mancato adempimento dell'onere di prova e per palese violazione del diritto di difesa dell'operatore. Fastweb sosteneva, invece, di aver erogato regolarmente i servizi richiesti. Inoltre, risultava presente un unico reclamo avente ad oggetto l'importo di Euro 80,00, relativo al servizio "*sempre serviti critical*", ma nessuna segnalazione riguardante la tecnologia FTTH, oggetto del presente contenzioso. L'operatore richiamava il consolidato orientamento di AGCOM e Corecom, secondo cui gli indennizzi possono essere riconosciuti a far data dal primo reclamo, con onere probatorio a carico dell'utente, mentre all'operatore compete successivamente provare la risoluzione del problema. Nel merito, Fastweb dava atto di aver eseguito correttamente il cambio di tecnologia in data 13/07/2021, conformemente all'offerta e alla proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante. Conseguentemente, il precedente link 7929883 sarebbe stato disattivato ed eliminato, e dalla fattura di aprile 2022 risultava il nuovo link 10417829. Inoltre, il 22/05/2024 l'istante firmava una nuova proposta di abbonamento con Vodafone, a conferma della regolare fornitura dei servizi da parte dell'operatore.

Abonnementvorschlag bei Vodafone, was die ordnungsgemäße Erbringung der Dienste durch den Anbieter bestätige. Fastweb wies darauf hin, dass ein Nachweis der ordnungsgemäßen Dienstleistungserbringung aufgrund fehlender Beschwerden nicht möglich sei, da es den Anbietern gesetzlich nicht gestattet ist, Verkehrsdaten länger als sechs Monate aufzubewahren. Abschließend stellte Fastweb fest, dass die Antragstellerin einen offenen Betrag von Euro 4.616,05 aufweist, und beantragte die Abweisung der gegnerischen Anträge, da diese sowohl tatsächlich als auch rechtlich unbegründet seien.

Der Anbieter hinterlegte: 1) Abonnementangebot vom 24.02.2021; 2) Abonnementangebot vom 13.07.2021 (Technologieänderung); 3) Rechnung April 2022; 4) Rechnungen für den Zeitraum 2021–2025; 5) Abonnementangebot vom 22.05.2024.

### Replikschritsatz

Mit dem Replikschritsatz vom 06.02.2026 stellte die Antragstellerin klar, dass der Gegenstand des vorliegenden Rechtsstreits nicht angebliche technische Störungen, sondern die Fakturierung nicht vereinbarter Beträge sowie die fehlende Transparenz der vertraglichen Tarife betreffe. Die Antragstellerin wies darauf hin, dass Vodafone mit der Verteidigungsschrift erstmals folgende Dokumente vorgelegt habe: einen „Kaufvorschlag vom 24.02.2021, der ausschließlich zu anagrafischen Zwecken bzw. zur Aktivierung der Dienste unterzeichnet wurde und keine Tarifangaben enthielt“; ein vermeintliches Angebot „OneNet Enterprise Fibra, verbunden mit dem Einmal-Abonnementvorschlag Easy Deal vom 13.07.2021, die weder übermittelt noch von XXX YYY unterzeichnet wurde“; ein weiteres Angebot „OneNet Enterprise Fibra, verbunden mit dem Einheitsabonnementvorschlag Easy Deal vom 22.05.2024, die ebenfalls weder übergeben noch schriftlich akzeptiert wurde“. Diese Dokumente seien XXX YYY nicht entgegenzuhalten, da sie „verspätet und ausschließlich zur Verteidigung in diesem Verfahren“ vorgelegt wurden, mit dem Ziel einer einseitigen nachträglichen Ergänzung des Vertragsverhältnisses. Die Antragstellerin gab an, lediglich die Module „Einheitsabonnementvorschlag Easy Deal“ unterzeichnet zu haben, die nur technische und anagrafische Daten enthielten, jedoch weder Tarife noch wirtschaftliche Bedingungen. Einzige schriftliche wirtschaftliche Bezüge seien zwei Mitteilungen der Agentur Agom Shops S.r.l.: E-Mail vom 13.07.2021, die

Fastweb sottolineava l'impossibilità di fornire la prova della regolare erogazione dei servizi per la mancanza di reclami, poiché, per legge, gli operatori non possono conservare i dettagli del traffico oltre sei mesi. Infine, precisava che l'istante presenta un insoluto di Euro 4.616,05 e chiedeva il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

Produceva: 1) proposta di abbonamento datata 24.02.2021; 2) proposta di abbonamento datata 13.07.2021 (cambio tecnologia); 3) fattura aprile 2022; 4) fatture periodo 2021-2025; 5) proposta di abbonamento datata 22.05.2024.

### Memoria di replica

Con la memoria di replica datata 06/02/2026, l'istante precisava che l'oggetto della presente controversia non riguarderebbe presunti disservizi tecnici, bensì la fatturazione di importi non concordati e la mancanza di trasparenza contrattuale delle tariffe. L'istante rilevava che, con la memoria difensiva, Vodafone avrebbe prodotto per la prima volta i seguenti documenti: una “proposta di acquisto del 24.02.2021, sottoscritta esclusivamente a fini anagrafici/attivazione servizi, priva di qualsiasi indicazione tariffaria”; una “presunta offerta “OneNet Enterprise Fibra” collegata alla Proposta Unica Abbonamento Easy Deal del 13.07.2021, mai trasmessa né sottoscritta da XXX YYY S.r.l.”; “una ulteriore offerta “OneNet Enterprise Fibra” collegata alla Proposta Unica Abbonamento Easy Deal del 22.05.2024, anch'essa mai consegnata né accettata per iscritto”. Tali documenti sarebbero inopponibili a XXX YYY, in quanto prodotti “tardivamente e solo in sede difensiva”, con l'intento di realizzare “un'integrazione unilaterale ex post del rapporto contrattuale”. L'istante affermava di essersi limitato a sottoscrivere unicamente moduli denominati “Proposta Unica Abbonamento Easy Deal”, contenenti solo dati tecnici e anagrafici, ma non le tariffe e né le condizioni economiche. Gli unici riferimenti economici scritti sarebbero due comunicazioni dell'agenzia Agom Shops S.r.l.: una mail di data 13/07/2021 che indicava il costo bimestrale in Euro 362,00 (IVA esclusa) per il passaggio alla fibra ottica e l'altra di data 08/08/2023 con una tabella Excel allegata, riportante un importo forfettario di Euro 1.650,00. Tali documenti sarebbero

die zweimonatliche Kostenpauschale von Euro 362,00 (zzgl. MwSt.) für den Wechsel auf Glasfaser ausweist; eine E-Mail vom 08.08.2023 mit einer angehängten Excel-Tabelle, die einen Pauschalbetrag von Euro 1.650,00 ausweist. Diese Dokumente seien von XXX YYY im verbundenen Schlichtungsverfahren eingereicht und von Vodafone erst mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 23.01.2026 bestritten worden. Die Antragstellerin wies darauf hin, dass der von Vodafone behauptete offene Betrag von Euro 4.616,05 aus angefochtenen Rechnungen resultiere, die auf vertraglich nicht vereinbarten Tarifen basieren, und daher keine sichere, fällige und einziehbare Forderung darstellen. Der Dienst „*Sempre Serviti*“ zu einem Preis von Euro 80,00 für zwei Monate sei unrechtmäßig, da der Dienst weder angefordert noch tatsächlich erbracht wurde und trotz der Kündigung über die Agentur am 19.10.2021 vom 12.06.2021 bis zum 14.06.2024 über 18 Zwei-Monats-Zeiträume in Rechnung gestellt wurde. Die Antragstellerin bestätigte, dass sie am 07.10.2025 vom Vertrag mit Vodafone zurückgetreten sei. Daher beantragte die Antragstellerin: die 1) „*Feststellung des Fehlens eines gültigen, unterzeichneten Tarifvertrags*“; 2) „*Erklärung, dass die von Vodafone verspätet am 23.01.2026 vorgelegten Dokumente nicht entgegengehalten werden können*“; 3) „*Neuberechnung des Abrechnungsverhältnisses zwischen den Parteien*“; 4) „*die Stornierung und Rückerstattung der unrechtmäßig verrechneten Beträge*“.

#### Diskussionsverhandlung

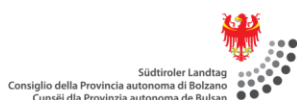
In den Verhandlungen am 18.03.2026 und 09.04.2026 konnten die Parteien keine Einigung erreichen.

\*\*\*

#### **Verfahrensrechtliche Aspekte**

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

Es wird festgestellt, dass die vom Antragsteller nach dem 14.02.2026, der gesetzlich vorgesehenen Frist für die Einreichung des Repliksschriftsatzes, hinterlegten Dokumente als verspätet gelten und Ermangelung eines Antrages oder einer Genehmigung unzulässig



stati depositati da XXX YYY nel fascicolo del correlato procedimento di conciliazione e contestati da Vodafone solo con la memoria difensiva del 23/01/2026. L'istante sosteneva che il presunto insoluto di Euro 4.616,05, come affermato da Vodafone, deriverebbe da fatture contestate, basandosi su tariffe non concordate contrattualmente e, pertanto, non costituirebbe debito certo, liquido ed esigibile. Il servizio „*Sempre Serviti*“, al costo di Euro 80,00 per bimestre, sarebbe illegittimo in quanto mai richiesto né effettivamente applicato, nonostante il recesso comunicato dall'agenzia in data 19/10/2021, e fatturato dal 12/06/2021 al 14/06/2024 per 18 bimestri. L'istante dava atto di aver comunicato formale recesso dal contratto con Vodafone il 07/10/2025. Alla luce di quanto sopra, l'istante chiedeva al Corecom di: 1) „*accertare la mancanza di un valido accordo tariffario sottoscritto*“; 2) „*dichiarare non opponibili i documenti prodotti tardivamente da Vodafone in data 23.01.2026*“; 3) „*disporre la rideterminazione del rapporto contabile tra le parti*“ e 4) „*ordinare lo storno e il rimborso delle somme indebitamente fatturate*“.

#### Udienza di discussione

Alle udienze di discussione in data 18/03/2026 e 09/04/2026 parti non hanno raggiunto un accordo.

\*\*\*

#### **In rito**

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

Si dà atto che i documenti prodotti dall'istante dopo il 14/02/2026, termine di rito per il deposito della memoria di replica, sono da considerarsi tardivi e, in assenza di richiesta d'ufficio o di autorizzazione, irricevibili. Conseguentemente, tali documenti non



sind. Folglich können diese Dokumente bei der Entscheidung über das gegenständliche Entscheidungsverfahren nicht berücksichtigt werden.

### Zur Entscheidungsbegründung

In der Sache selbst kann dem Antrag der XXX YYY, im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren aus den folgenden Gründen nicht stattgegeben werden.

Zunächst ist festzustellen, dass die Antragstellerin im einleitenden Schriftsatz erklärt hat, einen Vertrag über den FTTH-Dienst mit Vodafone abgeschlossen zu haben, und dabei geltend machte, dass dieser Dienst nie tatsächlich aktiviert wurde, obwohl er vom Betreiber regelmäßig fakturiert wurde. Vor diesem Hintergrund beantragte die Antragstellerin die Anerkennung des Betrags von Euro 15.000,00.

Daraus folgt zunächst, dass die Existenz des Vertrags nicht bestritten, sondern von der Antragstellerin ausdrücklich eingeräumt wird. Eine derart anerkannte oder nicht bestrittene Tatsache genießt den Rang einer bewiesenen Tatsache und ist gemäß Art. 115 ZPO als Grundlage der Entscheidung heranzuziehen. Folglich ist die Gegenpartei von der Beweislast befreit. Auf dieser Basis ist daher als unzweifelhaft festzustellen, dass zwischen den Parteien ein Vertragsverhältnis bestand, und zwar in den von der Antragstellerin selbst angegebenen Bedingungen.

Andererseits ergibt sich, dass Gegenstand des vorliegenden Verfahrens die Nichtaktivierung eines vertraglich vereinbarten und ordnungsgemäß in Rechnung gestellten Dienstes ist, verbunden mit der Forderung nach Rückerstattung der unrechtmäßig gezahlten Beträge und/oder der Gewährung von Entschädigungen wegen der nicht erfolgten Aktivierung des Dienstes.

Wie bekannt, sind die Anbieter verpflichtet, die Dienste „regelmäßig, kontinuierlich und ohne Unterbrechungen“ zu erbringen (Art. 3 Abs. 4 der Anlage A an den Beschluss Nr. 179/03/CSP). Die Nichterbringung des Dienstes kann daher einen Tatbestand der vertraglichen Nichterfüllung darstellen. Zunächst ist auf die gefestigte Rechtsprechung zur Verteilung der Beweislast im Falle der Nichterfüllung vertraglicher Verpflichtungen hinzuweisen, wonach „*der Gläubiger, der auf Vertragsauflösung, Schadenersatz oder Erfüllung klagt, lediglich die Grundlage (vertraglicher*

potranno essere presi in considerazione ai fini della decisione del presente procedimento di definizione.

### Motivi della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante XXX YYY deve essere respinta per i seguenti motivi.

In primo luogo, va rilevato che l'istante, con l'atto introduttivo, ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto per il servizio FTTH con Vodafone, segnalando che il servizio non è mai stato effettivamente attivato, sebbene regolarmente fatturato dall'operatore. Sulla base di quanto esposto, chiedeva il riconoscimento dell'importo di Euro 15.000,00.

Ne consegue, da un lato, che l'esistenza del contratto non solo non è contestata, ma è espressamente ammessa dall'istante. Un fatto così riconosciuto, o non contestato, assume valore di fatto provato e, ai sensi dell'art. 115 c.p.c., deve costituire fondamento della decisione. Conseguentemente, la controparte è sollevata dall'onere della prova. Sulla base di tali presupposti, deve ritenersi inequivocabilmente esistito un rapporto contrattuale tra le parti, nei termini indicati dall'istante.

Dall'altro lato, ne consegue che l'oggetto del presente procedimento attiene alla mancata attivazione di un servizio contrattualmente concordato e regolarmente fatturato, con conseguente domanda di rimborso delle somme indebitamente versate e/o di corresponsione di indennizzi per mancata attivazione del servizio.

Come è noto, gli operatori, in virtù degli obblighi derivanti dal contratto con l'utente, sono tenuti a erogare i servizi “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*” (art. 3, co. 4, allegato A, delibera 179/03/CSP). La mancata erogazione del servizio può, pertanto, configurare una fattispecie di inadempimento contrattuale. Va innanzitutto richiamato il consolidato orientamento giurisprudenziale in materia di ripartizione dell'onere della prova in caso di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, secondo il quale “*il creditore che agisce per la risoluzione*

oder gesetzlicher Natur) seines Anspruchs nachweisen muss, während dem beklagten Schuldner die Beweislast für die erfolgte Erfüllung obliegt. Auch wenn nicht die Nichterfüllung, sondern die nicht ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtung geltend gemacht wird, genügt dem Gläubiger die bloße Behauptung der Unrichtigkeit, während es Sache des Schuldners bleibt, die ordnungsgemäße Erfüllung nachzuweisen“ (Kassationsgerichtshof, Vereinigte Sektionen, Urteil vom 30. Oktober 2001, Nr. 13533). Aus diesem Grundsatz folgt, dass die Beweislast für die ordnungsgemäße Erbringung des vertraglich geschuldeten Dienstes dem Anbieter (Schuldner) obliegt, während den Nutzer (Gläubiger) die Obliegenheit trifft, etwaige Störungen zu melden. Nach der gefestigten Rechtsprechung der Behörde gilt, dass „ohne eine Meldung des Kunden der Betreiber nicht von der behaupteten Störung oder von sonstigen vom Kunden festgestellten Unannehmlichkeiten Kenntnis erlangen kann. Mit anderen Worten liegt die Beweislast für die Behebung der geltend gemachten Problematik beim Betreiber; es ist jedoch unbestreitbar, dass dem Kunden die Obliegenheit zur Meldung des Problems obliegt, wie dies auch vertraglich und in der Service-Charta des Unternehmens vorgesehen ist, die die verschiedenen von der Gesellschaft bereitgestellten Kommunikationskanäle auflistet“ (AGCOM-Beschluss Nr. 180/18/CIR, AGCOM-Verfügung Nr. 133/18/DTC). „Die Funktion der Beschwerde besteht darin, dem Nutzer die Möglichkeit zu geben, mit seinem Anbieter zu interagieren und innerhalb kurzer Zeit eine Lösung für ein Problem zu erreichen. Daher ist eine Haftung des Anbieters auszuschließen, wenn der Nutzer nicht nachweist, dass er vor der Anrufung der Behörde eine Beschwerde bei seinem Anbieter eingereicht hat. In der Tat kann der Anbieter ohne eine solche Beschwerde keine Kenntnis von der Störung haben und somit auch keine Abhilfe schaffen“ (AGCOM-Beschluss Nr. 9/19/CIR). Im vorliegenden Fall liegen weder Beschwerden noch sonstige Meldungen des Nutzers hinsichtlich der geltend gemachten Dienststörung vor. Es ist ferner hervorzuheben, dass der Antragsteller keinerlei Unterlagen zur Stützung des Antrags auf Streitbeilegung vorgelegt hat. Daraus folgt, dass der Nutzer seiner ihm obliegenden Beweislast nicht nachgekommen ist. Daher ist der Antrag auf Zuerkennung eines Betrags in Höhe von 15.000,00 Euro abzuweisen.

contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere di dimostrare l'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui si deduca non l'inadempimento, ma l'inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore è sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza, mentre resta a carico del debitore l'onere di provare l'esatto adempimento“ (Cass. Civ., S.U., sent. 30 ottobre 2001, n. 13533). Da tale principio discende che l'onere di provare la regolare erogazione del servizio contrattualmente previsto grava sull'operatore (debitore), mentre sull'utente (creditore) incombe l'onere di segnalare eventuali disservizi. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità, “in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima” (delibera ACGOM n. 180/18/CIR, determina AGCOM n. 133/18/DTC). “La funzione del reclamo consiste nel garantire la possibilità per l'utente di interagire con il proprio operatore e ottenere, in tempi brevi, la risoluzione di un problema. Pertanto, deve escludersi la responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo al suo gestore. Infatti, in assenza di un reclamo, quest'ultimo non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (delibera AGCOM, n. 9/19/CIR) Nel caso di specie, non risultano reclami né altre segnalazioni da parte dell'utente in ordine al disservizio lamentato. Va altresì sottolineato che l'istante non ha allegato alcun documento a supporto dell'istanza di definizione. Ne consegue che l'utente non ha assolto all'onere probatorio su di lui gravante. Pertanto, la richiesta di riconoscimento dell'importo di euro 15.000,00 deve essere respinta.



Zweitens ist festzustellen, dass der Antragsteller im Replikschriftensatz seinen Standpunkt grundlegend ändert und präzisiert, dass der Streit nicht etwa angebliche technische Störungen betreffe, sondern die auf drei von Vodafone vorgelegten Abonnementangeboten basierende Rechnungsstellung, die nach seinem Vorbringen nie übergeben bzw. von der XXX YYY GmbH nicht unterzeichnet worden seien. Diese Änderung des *petitum* und der *causa petendi*, die in einem fortgeschrittenen Stadium des Verfahrens erfolgt ist, ist als verfahrensrechtlich unzulässig anzusehen. Der Nutzer ist nämlich verpflichtet, die Tatsachen vollständig darzulegen und seine Anträge bereits im Einleitungsantrag des Verfahrens zu formulieren. Andernfalls würde das verfassungsrechtlich garantierte Recht auf Verteidigung des Anbieters beeinträchtigt werden.

Folglich wird erachtet, dass der Entscheidungsantrag der XXX YYY GmbH abzulehnen ist.

#### **Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

#### **BESCHLUSS**

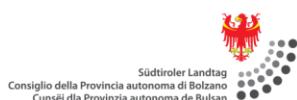
der von der XXX YYY gegen die Fastweb AG eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die Abweisung des von der XXX YYY gegen die Fastweb AG eingereichten Antrages beschlossen.

Gemäß Art. 20, Abs. 3 des Beschlusses 203/18/CONS, in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS geänderten Fassung, 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, Abs. 1, Buchstabe b) der Verwaltungsprozessordnung, der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 verabschiedet wurde, kann gegen die



In secondo luogo, si rileva che l'istante, nella memoria di replica, muta radicalmente la propria posizione, precisando che la controversia non riguarderebbe presunti disservizi tecnici, bensì la fatturazione basata sulle tre proposte di abbonamento prodotte da Vodafone, che si assumono mai consegnate ovvero non sottoscritte da XXX YYY Tale mutamento del *petitum* e della *causa petendi*, intervenuto in una fase avanzata del procedimento, deve ritenersi procedimentalmente inammissibile. L'utente, infatti, ha l'onere di rappresentare compiutamente i fatti e di formulare le proprie richieste sin dall'atto introduttivo del procedimento. Diversamente opinando, verrebbe compromesso il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito.

Di conseguenza, si ritiene che l'istanza di definizione presentata dalla XXX YYY debba essere respinta.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**

considerata ammissibile la domanda presentata dalla XXX YYY nei confronti di Fastweb S.p.A.,

udita la relazione della Presidente, dispone

il rigetto, per le motivazioni di cui in narrativa, dell'istanza di definizione presentata dalla XXX YYY nei confronti di Fastweb S.p.A.

Ai sensi dell'art. 20, co. 3, della delibera 203/18/CONS, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS, 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, co. 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato





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.

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.

Die Präsidentin | La presidente  
Judith Gögele

