



**BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-
BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN
(Nr. 4/2026)**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY/
Tim AG
GU14/802226/2026**

Am 11.06.2026 um 14.00 Uhr findet in Videokonferenz die Sitzung des

**LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Judith Gögele, Renate Mumelter, Eberhard Daum,
Thomas Schnitzer, Graziano Lucchi, Siegrid Mair,
Fabian Thaler.

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



**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI
(n. 4/2026)**

**Definizione della controversia
XXX YYY/
Tim S.p.A.
GU14/802226/2026**

Il giorno 11/06/2026 alle ore 14.00 si tiene in
videoconferenza la seduta del

**COMITATO PROVINCIALE PER
LE COMUNICAZIONI**

in presenza di:
Judith Gögele, Renate Mumelter, Eberhard Daum,
Thomas Schnitzer, Graziano Lucchi, Siegrid Mair,
Fabian Thaler.

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

elektronischen Geschäftsverkehr“, in geltender 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

s.m.i.

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

Kommunikationswesen, Mag.^a Judith Gögele;

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Mit Entscheidungsantrag vom 07.01.2026 trug das XXX YYY folgenden Sachverhalt vor: „1) Erste Beschwerde (Nr. 1-18746507969, Datum: 16.10.2025): Die Antwort von TIM war negativ und nur teilweise, und betraf lediglich die FWA-Leitung 0461418676. Eine zweite Beschwerde vom 11.01.2025 blieb unbeantwortet. Im August 2025 wurde die FWA-Leitung 0461418676 mit einem Telefonvertrag aktiviert. Der Betreiber bot den Dienst zu einem Preis von 15 € pro Monat im 5G-Netz an. Gleichzeitig wurde die Bankeinzugsermächtigung beantragt, da bereits ein Festnetz- und Mobilfunkvertrag mit TIM bestand. Die Rechnungen belaufen sich nun auf 25 € (ohne MwSt.), erscheinen wenig transparent und schwer lesbar, mit mehreren Belastungen (5+10+60) und Gutschriften (5+5+15+25). Die gewünschte Bankeinzugsermächtigung ist nicht eingerichtet. Es wird ein Betrag von 3,90 € für die Erstellung und den Versand der Papierrechnung ausgewiesen, die jedoch nie empfangen wurde. Ein schriftlicher Vertrag für diese Leitung wurde nie übermittelt, lediglich eine E-Mail über die Aktivierung des FWA-Dienstes am 01.08.2025. Daher werden die Rechnungen für September, Oktober und November angefochten, obwohl sie bereits bezahlt wurden. Die Bankeinzugsermächtigung wurde zunächst nicht eingerichtet, und die Papierrechnung nicht abbestellt. 2) Zweite Beschwerde (unbeantwortet von TIM, Vertragsnummer: 888011679944): Bezüglich der Mobilfunkleitungen 3474343229 und 3477742836 wurden 2021 telefonisch Tarife „Tim Loyalty Medium“ (11,90 €/Monat je Leitung) mit der Promotion „Tim Loyalty Sconto 5“ (5 € Rabatt/Monat je Leitung) aktiviert, sodass die Kosten dauerhaft 6,90 € betragen. Jetzt ist der Preis auf 11,90 € gestiegen, da die Promotion ‚Sconto 5‘ einseitig aufgehoben wurde, die ursprünglich als dauerhaft angeboten wurde“.

Das XXX YYY beantragte: „1) Die Übermittlung des Vertrags für die FWA-Leitung 0461418676, ebenso die Gutschrift der überzahlten Beträge: 10 € für die Monate August bis November und 3,90 € für dieselben Monate, insgesamt 55,60 €. Ebenso die Übermittlung der Telefonmitschnitte des Vertragsabschlusses 2025. Auch die Wiederherstellung des vereinbarten Gesamtpreises von 15 € zzgl. MwSt. 2) Für die Mobilfunkleitungen 3474343229 und 3477742836 die

Gögele;

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

Con istanza di definizione del 07/01/2026, lo XXX YYY esponeva quanto segue: “1) primo reclamo 1-18746507969 dd. 16/10/25, con riscontro NEGATIVO e solo parziale da parte di TIM, relativo alla sola linea FWA 0461418676. Secondo reclamo dd. 11.01.25, e rimasto inevaso. in particolare: ad agosto 25 veniva attivata la linea FWA 0461418676 con contratto telefonico. L'operatore offriva il servizio ad un costo di € 15,00 al mese in 5G. Contestualmente veniva richiesta la domiciliazione bancaria, avendo già in essere il contratto linea fissa e mobile con Tim. Ora, le fatture ammontano a €25, Iva esclusa. Risultano poco trasparenti e di difficile lettura, con molteplici voci in addebito (5+10+60) e altrettante in sconto (5+5+15+25). Non è presente la domiciliazione bancaria, richiesta specificatamente in fase di attivazione del contratto. È riportato un costo di € 3,90 per la produzione ed invio della fattura cartacea, peraltro mai ricevuta. Della stessa linea non mi è mai stato trasmesso un contratto, avendo solo ricevuto una email con comunicazione di avvenuta attivazione del servizio FWA in data 1.8.25. Con la presente, pertanto, contesto le fatture pervenute per i mesi di settembre, ottobre e novembre, peraltro da me comunque pagate. Inizialmente non è stata inoltre attivata la domiciliazione bancaria, né disdetta la fatturazione cartacea. 2) Secondo reclamo, mai riscontrato da TIM. Codice Contratto 888011679944. Con riferimento, invece, alle linee mobili, sui numeri 3474343229 e 3477742836 nel 2021 venivano attivate, sempre telefonicamente, le tariffe Tim Loyalty Medium (costo 11,90€ al mese cadauna) con promozioni Tim Loyalty Sconto 5 (sconto 5,00 € al mese cadauna), che mi permettevano di godere delle linee al costo di € 6,90, per sempre. Ora, invece, il costo è aumentato a 11,90 €, avendo d'ufficio eliminato la promozione Sconto 5, che era stata offerta come perenne”.

Chiedeva: “1) Chiedo la trasmissione del contratto della linea FWA 0461418676, altresì che vengano riaccreditati, in forma di sconto, gli importi pagati in esubero rispetto a quanto pattuito telefonicamente, e pertanto l'importo di 10 euro per i mesi di agosto, settembre, ottobre e novembre e l'importo di 3,90 per gli stessi mesi, per complessivi euro 55,60 in

Stornierung der Überzahlungen von 5 € pro Leitung für Oktober, November und Dezember, insgesamt 30 €, mit Wiederherstellung des vereinbarten Preises von 6,90 € dauerhaft, durch das Angebot Sconto 5. Ebenfalls beantrage ich die Übermittlung der Telefonmitschnitte des Vertragsabschlusses 2021. In untergeordneter Weise, für die Mobilfunklinien 3474343229 und 3477742836, die Aktivierung des Tarifs „5G Power Executive+“ zu 7,99 € pro Monat dauerhaft oder eines besseren Tarifs analog zu den drei weiteren Mobilfunkleitungen. Falls bessere Konditionen bestehen, die Anpassung auf einen günstigeren Tarif für alle fünf Leitungen. Insgesamt Euro 100,00 für die Unannehmlichkeiten mit TIM (damit verbunden andere Probleme mit TIM meiner Gesellschaft Engineering di Bolzano) – und somit insgesamt den Betrag von Euro 185,00.

Der Antragsteller hinterlegte: 1) Antwortschreiben TIM vom 31.10.2025; 2) Beschwerde vom 16/10/2025; 3) Beschwerde vom 01/11/2025.

Die Position des Antraggegners

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 20.02.2026 ließ sich der Anbieter TIM AG in das Verfahren ein und bestritt die gegnerischen Ausführungen und Anträge da faktisch und rechtlich unbegründet. Dabei trug er Folgendes vor: „Aus den Unterlagen des Beschwerdeführers geht hervor, dass die Linie Nr. 0471254325 am 31.05.2023 vom Tarifprofil TUTTO FTTCab auf TUTTOFIBRA FTTH umgestellt wurde, wobei die durch den staatlichen Gutschein vorgesehenen Rabatte angewendet wurden. Darüber hinaus aktiviert der Antragsteller am 01.08.2025 eine neue Leitung Nr. 0461/418676 mit dem Tarifprofil TIM Wireless Business. Nach telefonischen Kontakten mit der Hotline 191, bei denen der Antragsteller angeblich fehlerhafte Preisberechnungen im Zusammenhang mit seiner Festnetzleitung Nr. 0461/418676 und den Mobilfunkleitungen beanstandet und die Korrektur der Abrechnung sowie die Rückerstattung der Mehrkosten verlangt, sendet der Anbieter am 31.10.2025 ein Antwortschreiben (Anlage 1), in dem die Richtigkeit der Abrechnung bestätigt wird. Daher ergab die durchgeführte Überprüfung Folgendes:

- die Preisgestaltung der Telefonleitungen ist absolut

accredito. Chiedo altresì la trasmissione della registrazione telefonica del contratto del 2025. Chiedo il ripristino della tariffa omnicomprendiva di euro 15, oltre iva, pattuita in sede contrattuale; 2) Chiedo che per le linee 3474343229 e 3477742836 vengano stornati per i mesi di ottobre e novembre e dicembre i 5 euro pagati in più sulle due linee, per complessivi euro 30, ripristinando per il futuro il costo pattuito di euro 6,90, ottenuto mediante la promozione Sconto 5. Chiedo altresì la trasmissione della registrazione telefonica del contratto del 2021. In subordine chiedo che per le linee mobili 3474343229 e 3477742836 venga attivata la tariffa 5G power executive + al prezzo di € 7,99 mensili per sempre o tariffa migliore, in analogia a quanto presente sugli altri tre numeri mobili a me intestati. nel caso di presenza di tariffe migliori, siamo disposti ad accettare un adeguamento a ribasso per tutte e 5 le linee. Chiedo complessivamente euro 100 ulteriori per l'ennesimo disagio subito con TIM (associa i precedenti avuti anche con la mia società Innovative Engineering di Bolzano) – e, complessivamente, l'importo di Euro 185,00.

Produceva: 1) risposta TIM dd 31/10/2025; 2) reclamo dd 16/10/2025; 3) reclamo dd 01/11/2025.

La posizione della resistente

Con memoria difensiva datata 20/02/2026, l'operatore TIM S.p.A., costituendosi nel procedimento, contestava le deduzioni e richieste ex adverso formulate in quanto infondate in fatto e in diritto. In particolare, esponeva quanto segue: “risulta all'esponente che il 31/5/2023 la linea n.0471254325 è stata trasformata dal profilo TUTTO FTTCab a TUTTOFIBRA FTTH con l'applicazione degli sconti previsti dal voucher governativo. Inoltre, in data 1/8/2025 l'istante attiva nuova linea n. 0461/418676 con profilo tariffario TIM Wireless Business. A seguito di contatti telefonici col 191 in cui l'istante lamenta pricing asseritamente errati associati alla propria linea telefonica n. 0461418676 ed alle linee mobili, richiedendo la sistemazione contabile ed il rimborso della maggior spesa, l'esponente invia lettera di risposta in data 31/10/2025 (all. 1) con la quale conferma la correttezza della fatturazione. Pertanto, dalle verifiche effettuate è emerso quanto segue:

- Il pricing associato alle linee telefoniche è assolutamente corretto e confacente al tipo di servizio attivato per ambo le numerazioni ossia per linea 0471254325 l'importo di €5,33 (imponibile negativo

korrekt und entspricht der Art des für beide Nummern aktivierten Dienstes, nämlich für die Linie 0471254325 ein Betrag von € 5,33 (negativer Steuerbetrag, resultierend aus dem „TIM-Bonus“ von € 20,00 gutgeschrieben, der während der Gültigkeit des staatlichen Gutscheins sicher nicht hätte gewährt werden dürfen und € 25,00 für die TIM FWA-Leitung;

- am 23.12.2025 wurde eine Anordnung zur Stornierung des Versands der monatlichen Papierrechnungen erlassen, mit der Folge, dass die Belastung von € 3,90 eingestellt wurde;
- bezüglich des Mobilfunkvertrags ist die Tarifierung der 5 Prepaid-SIM-Karten, die vom Antragsteller genutzt werden, absolut korrekt und entspricht der Preisgestaltung für die Art des genutzten Dienstes (siehe Kopie des Mobilfunkvertrags und kommerzielles Profil, Anlage 2). Die TIM Loyalty- und TIM Guardian-Belastungen wurden auf Wunsch des Kunden deaktiviert, obwohl sie integraler Bestandteil des Mobilfunkvertrags waren. Die Abrechnung der dem Kunden zugeordneten Leitungen ist daher absolut korrekt und entspricht der Art des in Anspruch genommenen Dienstes. Darüber hinaus hat die Analyse der TIM-Rechnungen für die Leitung Nr. 0471254325 ergeben, dass die Bemessungsgrundlage des Kunden für diese Leitung negativ ist, aufgrund eines „TIM-Bonus“ von 20 €, der zum staatlichen Gutschein hinzugerechnet wird, obwohl er aufgrund des Gutscheins nicht hätte gewährt werden dürfen“.

Abschließend beantragte er die Abweisung des Antrages.

Er hinterlegte: 1) Schreiben TIM vom 31.10.2025; 2) Vertragsunterlagen; 3) Rechnungen für die Linie 0471/254325.

Repliksschriftsatz

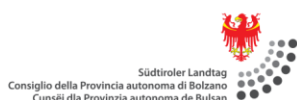
Der Antragsteller reichte keinen Repliksschriftsatz ein.

Diskussionsverhandlung

In der Verhandlung am 29.04.2026 konnten die Parteien keine Einigung erreichen.

Verfahrensrechtliche Aspekte

Vorab wird festgestellt, dass der vom XXX YYY gegen die Tim AG eingereichte Antrag die von Art. 14 und ff.



frutto di “Bonus TIM” di €20,00 in accredito certamente non dovuto in vigore di voucher governativo) ed €25,00 per linea TIM FWA;

- In data 23/12/2025 è stato emesso ordinativo di annullamento dell’invio cartaceo delle fatture mensili con conseguente cessazione dell’addebito di €3,90;
- in relazione al contratto mobile, le n. 5 SIM ricaricabili in uso all’istante hanno una tariffazione assolutamente corretta ed in linea con il pricing per il tipo di servizio (vedi copia-contratto-mobile e profilo-commerciale sub All. 2); gli addebiti TIM Loyalty e TIM Guardian sono stati disattivati come da richiesta del cliente anche se erano parte integrante del contratto mobile. La fatturazione delle linee intestate al cliente è dunque assolutamente corretta ed in linea con il tipo di servizio fruito; peraltro, da un’analisi delle fatture TIM della linea n.0471254325, è emerso che l’imponibile cliente per la stessa è negativo per la presenza di un “Bonus TIM” al cliente di Euro 20,00 che si somma al voucher governativo e che non sarebbe dovuto in ragione di tale voucher”.

Concludeva, chiedendo il rigetto dell’istanza.

Produceva: 1) lettera TIM dd 31/10/2025; 2) documentazione contrattuale; 3) fatture linea 0471/254325.

Memoria di replica

L’istante non faceva pervenire alcuna memoria di replica.

Udienza di discussione

All’udienza del 29/04/2026 le parti non hanno raggiunto un accordo.

In rito

In via preliminare, si osserva che l’istanza presentata dallo XXX YYY soddisfa parzialmente i requisiti di



der Verfahrensverordnung vorgesehenen Zulässigkeits- und Verfolgbarkeitsvoraussetzungen teilweise erfüllt und daher gestellt werden kann.

Es wird daran erinnert, dass gemäß Art. 20 Abs. 4 der Verfahrensordnung das Kollegialorgan, sofern es die Begründetheit des Antrags feststellt, mit der Entscheidung zur Beilegung der Streitigkeit den Anbieter anweist, die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die die Rechte des Nutzers verletzende Handlung zu beenden, und gegebenenfalls die zu Unrecht erhobenen Beträge zu erstatten sowie die in den vertraglichen Bestimmungen, den Dienstleistungskarten, den gesetzlichen Vorschriften und den Beschlüssen der Aufsichtsbehörde vorgesehenen Entschädigungen zu leisten. Daraus folgt, dass alle darüberhinausgehenden Anträge, die auf die Erfüllung bestimmter Handlungen (*facere*) gerichtet sind (im vorliegenden Fall die „Übermittlung des Vertrags“, die „Übermittlung der Telefonaufzeichnung“ sowie die Änderung der Tarifbedingungen), als unzulässig zu erklären sind und daher nicht Gegenstand dieses Beschlusses sein werden.

Bezüglich der Forderung eines Betrags von Euro 100,00 als Ausgleich für das erlittene Unbehagen, die als Schadenersatzanspruch zu qualifizieren ist, wird festgestellt, dass diese für unzulässig zu erklären ist, da sie nicht in den Bereich der Anträge fällt, die im Rahmen des vorliegenden Verfahrens gemäß dem genannten Art. 20 Abs. 4 der Verfahrensordnung entschieden werden können. Dieser Artikel begrenzt den sachlichen Umfang des Verfahrens und legt fest, dass mit dem Beschluss, der die Streitigkeit beendet, der Anbieter lediglich zur Rückerstattung von zu Unrecht vereinnahmten Beträgen und zur Zahlung von Entschädigungen in den vorgesehenen Fällen verpflichtet werden kann. Folglich verbleiben Schadenersatzforderungen in der Zuständigkeit der gerichtlichen Behörden (AGCOM-Beschlüsse Nr. 271/20/CIR, 26/21/CIR, 39/CIR, 126/CONS).

Zur Entscheidungsbegründung

In der Sache selbst kann den Anträgen des XXX YYY im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren aus den folgenden Gründen teilweise stattgegeben werden.

Zusammengefasst beanstandet der Antragsteller die mangelnde Transparenz der von TIM angewandten

ammissibilität e di procedibilità previsti dagli artt. 14 e ss. del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile.

Si ricorda che ai sensi dell'art. 20, co. 4 del Regolamento di procedura, l'organo collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, nel caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative e da delibere dell'Autorità. Ne consegue che tutte le richieste diverse, relative a obblighi di *facere* (nel caso di specie, di *“trasmissione del contratto”*, *“trasmissione della registrazione telefonica”* e la modifica delle condizioni tariffarie), devono essere dichiarate inammissibili e, in quanto tali, non saranno oggetto della presente delibera.

Per quanto concerne la richiesta dell'importo di Euro 100,00 a titolo di ristoro del disagio subito, da qualificarsi come domanda risarcitoria, si rileva che la stessa deve essere dichiarata inammissibile, in quanto non rientrante nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi del citato art. 20, co. 4 del Regolamento di procedura, che delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa ordinare all'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti. Pertanto, le richieste di risarcimento del danno rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale (delibere AGCOM nn. 271/20/CIR, 26/21/CIR, 39/CIR, 126/CONS).

Motivi della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante XXX YYY possono essere parzialmente accolte per le considerazioni che seguono.

In sintesi, l'istante, contesta la scarsa trasparenza delle tariffe applicate da TIM e maggiori costi per la linea



Tarife und Mehrkosten für die FWA-Leitung 0461/418676 (abgerechnet mit Euro 25,00 statt Euro 15,00 pro Monat) sowie für die beiden Mobilfunkanschlüsse 347/4343229 und 347/7742836, die mit Euro 11,90 statt Euro 6,90 pro Monat berechnet wurden, obwohl der Rabatt „*Tim Loyalty Sconto 5*“ in Höhe von 5,00 € monatlich hätte angewendet werden müssen. Er fordert daher die Rückerstattung der zu viel berechneten Beträge sowie die Zahlung von Euro 100,00 als Entschädigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten, insgesamt also Euro 185,00.

Der Anbieter Tim AG bestätigt die Richtigkeit der Rechnungsstellung und beantragt die Abweisung der gegen ihn erhobenen Forderungen, da diese unbegründet seien.

Aus der Prüfung des einleitenden Antrags und der von dem Antragsteller hinterlegten Unterlagen (Beschwerden als ZEP vom 16.10.2025 und 01.11.2025) geht hervor, dass das vorliegende Verfahren die teilweise Bestreitung der in Rechnung gestellten Beträge für den Festnetz- und FWA-Anschluss 0461/418676 sowie für die Mobilanschlüsse 347/4343229 und 347/7742836 betrifft. Die vom Anbieter in seiner Verteidigungsschrift beigefügten Rechnungen (Rechnungen Nr. 8C00144617 vom 11.11.2025, Nr. 8C00154807 vom 13.12.2025 und Nr. 8C00005081 vom 13.01.2026) wurden jedoch für den Festnetzanschluss 0471/254325 ausgestellt, der im vorliegenden Verfahren nicht Gegenstand der Anfechtung ist. Ähnlich betrifft der Aktivierungsvorschlag vom 12.08.2024 die Mobilanschlüsse 351/8083988, 334/9031352 und 3407003637, die ebenfalls nicht Gegenstand des vorliegenden Verfahrens sind. Zudem wird festgestellt, dass auch das Abonnementangebot vom 05.05.2023 keiner der genannten bzw. streitgegenständlichen Nummern zugeordnet werden kann. Daraus folgt, dass die von TIM AG hinterlegten Dokumente für die im vorliegenden Verfahren erhobenen Beanstandungen nicht relevant sind und daher keinen Beweiswert haben.

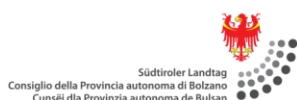
Nach Auffassung der Aufsichtsbehörde haben die Nutzer das Recht, das Angebot zu erhalten, das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses beschrieben wurde. Weichen die in Rechnung gestellten Entgelte oder angewandten Bedingungen von den im Vertrag festgelegten Konditionen ab, so ist der Nutzer berechtigt, den Vertrag außerordentlich und ohne

FWA 0461/418676 (fatturate a Euro 25,00 anziché Euro 15,00 mensili) e per le due linee mobili 347/4343229 e 347/7742836, fatturate a Euro 11,90 mensili anziché Euro 6,90 mensili tenuto conto dell'applicazione dello sconto "*Tim Loyalty Sconto 5*" da Euro 5,00 al mese. Chiede pertanto il rimborso degli importi fatturati in eccesso e il riconoscimento di Euro 100,00 a titolo di ristoro del disagio subito, per un importo complessivo di Euro 185,00.

L'operatore Tim S.p.A. conferma la correttezza della fatturazione e chiede il rigetto delle richieste formulate *ex adverso*, in quanto infondate.

Dall'esame dell'istanza introduttiva e della documentazione prodotta dall'istante (reclami a mezzo pec di data 16/10/2025 e 01/11/2025) è emerso che il presente procedimento riguarda la contestazione parziale degli importi fatturati per l'utenza fissa e FWA 0461/418676 e per le utenze mobili 347/4343229 e 347/7742836. Le fatture allegate dall'operatore alla propria memoria difensiva (fatture n. 8C00144617 del 11/11/2025, n. 8C00154807 del 13/12/2025 e n. 8C00005081 del 13/01/2026) risultano, tuttavia, essere state emesse per l'utenza fissa 0471/254325, la quale non è oggetto di contestazione nel presente procedimento. Analogamente, la proposta di attivazione di data 12/08/2024 riguarda le utenze mobili 351/8083988, 334/9031352 e 3407003637, anch'esse estranee all'oggetto del presente procedimento. Si rileva che anche la proposta di abbonamento di data 05/05/2023 risulta nemmeno riconducibile ad alcuna delle utenze *de quo*. Ne consegue che la documentazione prodotta da TIM S.p.A. non risulta pertinente alle doglianze sollevate nel presente procedimento e, pertanto, è priva di valore probatorio.

Secondo l'Autorità, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto; qualora invece le condizioni dell'offerta applicate in fattura non fossero quelle pattuite nel contratto, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché alla restituzione dell'eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultante dall'applicazione





Zahlung von Vertragsstrafen zu kündigen. Darüber hinaus besteht ein Anspruch auf Rückerstattung sämtlicher Mehrbeträge, die sich aus der Differenz zwischen den tatsächlich berechneten und den vertragsgemäß geschuldeten Entgelten ergeben. Ferner haben Nutzer ein Recht auf eine klare, vollständige und transparente Information über die technischen und wirtschaftlichen Eigenschaften der angebotenen Dienstleistungen sowie über die Modalitäten ihrer Erbringung (Beschluss AGCOM, Nr. 29/10/CIR). Sofern der Nutzer die Anwendung wirtschaftlicher Bedingungen rügt, die von den vereinbarten abweichen, mit der Folge einer Beanstandung der in Rechnung gestellten Beträge, ist – mangels Vorlage gegenteiliger Beweise, die seine Ausführungen entkräften könnten – eine Haftung des Anbieters wegen nicht ordnungsgemäßer Vertragserfüllung festzustellen. Dieser ist daher verpflichtet, die entsprechenden Beträge zu stornieren oder, im Falle einer bereits erfolgten Zahlung, die über die im Angebot, dem der Kunde zugestimmt hat, angegebenen Kosten hinausgehenden Beträge zu erstatten (Beschlüsse der AGCOM Nr. 170/16/CIR, 96/12/CIR).

Zudem wird an die gefestigte Rechtsprechung zur Verteilung der Beweislast im Falle der Nichterfüllung vertraglicher Verpflichtungen verwiesen, wonach *„der Gläubiger, der auf Vertragsauflösung, Schadenersatz oder Erfüllung klagt, lediglich die Grundlage (vertraglicher 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 den genannten Grundsätzen folgt, dass im Falle einer Beanstandung durch den Kunden (Gläubiger) die Beweislast für die Vertragskonformität der angewandten Tarife beim Anbieter (Schuldner) liegt. Im vorliegenden Fall hat der Anbieter weder den Vertrag noch die wirtschaftlichen Bedingungen für die betreffenden Anschlüsse vorgelegt und kommt damit seiner Beweislast nicht nach.

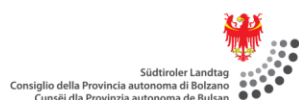
Die Tim AG ist demnach verpflichtet, sämtliche

delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto a essere informati in modo chiaro, esatto e completo circa le specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura (Delibera AGCOM, n. 29/10/CIR). Qualora l'utente lamenti l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle pattuite, con conseguente contestazione degli addebiti fatturati, in mancanza di allegazione di prova contraria atta a smentire le sue deduzioni, deve rilevarsi una responsabilità dell'operatore per inesatto adempimento contrattuale. Quest'ultimo, pertanto, sarà tenuto allo storno o, in caso di pagamento, al rimborso degli importi fatturati in eccedenza rispetto ai costi indicati nell'offerta a cui il cliente ha aderito (delibere AGCOM nn. 170/16/CIR, 96/12/CIR).

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 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).

Dai principi sopra richiamati consegue che, in caso di contestazione da parte del cliente (creditore), l'onere della prova circa la conformità contrattuale delle tariffe applicate incombe all'operatore (debitore). Nel caso di specie, l'operatore non ha prodotto né il contratto né le condizioni economiche relative alle utenze in questione, venendo così meno al proprio onere probatorio.

La Tim S.p.A. è pertanto tenuta a stornare tutti gli



unrechtmäßig in Rechnung gestellten Mehrbeträge zu stornieren und dem Antragsteller die hieraus entstandenen Zahlungen vollständig zurückzuerstatten.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

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

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die teilweise Annahme des von dem XXX YYY gegen die Tim AG eingereichten Antrages beschlossen, welche infolgedessen verpflichtet ist:

- dem Antragsteller den Betrag von Euro 70,00 zu bezahlen.

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 20, Abs. 5 des Beschlusses Nr. 203/18/CONS, in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS geänderten Fassung, für die eventuelle Geltendmachung des höheren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

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 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

importi addebitati in eccedenza e a rimborsare integralmente al richiedente le somme già corrisposte a tale titolo.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Considerata parzialmente ammissibile la domanda presentata dallo XXX YYY nei confronti di Tim S.p.A.,

udita la relazione della Presidente, dispone

l'accoglimento parziale, per le motivazioni di cui in narrativa, dell'istanza di definizione presentata dallo XXX YYY nei confronti di Tim S.p.A., la quale è tenuta a

- corrispondere all'istante l'importo di Euro 70,00.

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, co. 5, della delibera 203/18/CONS, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS.

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 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

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.

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