



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

**BESCHLUSS NR. 5 VOM 19.12.2012 DES
LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N°5 DEL 19.12.2012 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Wind spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Wind spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 19.12.2012 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 19.12.2012 um 08.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera

Il Presidente: Hansjörg Kucera

Das Mitglied:

Il componente:

- Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Margaret Bruggger
- Ezio Zermiani
- Georg Viehweider

- Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Margaret Bruggger
- Ezio Zermiani
- Georg Viehweider

Der Sachbearbeiter:
- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

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

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr. 249 "Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme", insbesondere in Art. 1 Abs. 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 Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481 "Bestimmungen über den Wettbewerb

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsêi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für Kommunikationswesen
39100 Bozen | Cavourstraße 23/c
Comitato provinciale per le comunicazioni
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 287 188 | Fax 0471 405 172
info@kommunikationsbeirat-bz.org
info@comprovcomunicazioni-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste;

Nach Einsicht in Art. 84 des Gesetzesvertretenden Dekrets vom 1. August 2003, Nr. 259 "Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr";

Nach Einsicht in das Gesetz vom 18. Juni 2009, Nr. 69 "Bestimmungen für die wirtschaftliche Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit und zur Zivilprozessordnung";

Nach Einsicht in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 "Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung";

Nach Einsicht in den Beschluss Nr. 173/07/CONS i.d.g.F. "Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern" (nachfolgend Verordnung genannt);

Nach Einsicht in die Rahmenvereinbarung vom 4. Dezember 2008 zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, der Konferenz der Regionen und Autonomen Provinzen und der Konferenz der Präsidenten der gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und Autonomen Provinzen;

Nach Einsicht in die Vereinbarung über die Ausübung der übertragenen Befugnisse im Kommunikationswesen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

Nach Einsicht in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, Herrn RA Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Hansjörg Kucera;

utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

Visto l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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 "Norme sulle comunicazioni e provvidenze in materia di radiodiffusione";

Vista la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

Visto l'Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Visto 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 proposta di decisione del consulente del Comitato Avv. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

Udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Hansjörg Kucera;

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Am 21.12.2011 wurde von der XXX YYY, vertreten durch den amtierenden gesetzlichen Vertreter, beim Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsversuch mit Wind S.p.a. unternommen,

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

XXX YYY, in persona del legale rappresentante pro tempore, avviava in data 21.12.2011, un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Wind S.p.a.



Die am 16.02.2012 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit dem am 17.05.2012 hinterlegten Schreiben GZ 1315 beantragte die Reggiani Consulting S.a.s die Einleitung dieses Verfahrens gegen Wind S.p.a, um die Rückerstattung von €1.976,64 für die Rechnung 2010T000159490 zzgl. gesetzlichen Zinsen für ungerechtfertigte Belastungen auf der SIM-Karte SIM 328/5887727, die Stornierung der Rechnungen 2010T000580654 und 2010T000794421, ebenfalls wegen ungerechtfertigten Belastungen, einen Schadenersatz von 10.000 Euro bzw. einer geringeren oder höheren Summe, die für die Sperrung der SIM-Karte gerecht erachtet wird, und die Übernahme der Verfahrenskosten zu fordern.

Der Beschwerdeführer führte als Nachweis für seine Beschwerden an, am 15.12.2009 ein Vertragsangebot von Wind S.p.a. angenommen und auf zwei SIM-Karten seines Unternehmens die Tarifoptionen "Internet Mobile Phone" und "Wind 4" aktiviert zu haben.

Die erste der genannten Tarifoptionen erlaubt es dem Handynutzer, nach Zahlung einer zweimonatlichen Pauschale unbegrenzt zu surfen.

Nach Erhalt der ersten zwei Rechnungen stellte XXX YYY jedoch fest, dass die für die beiden SIM-Karten verbuchten Beträge ungleich verschieden waren, obwohl auf beiden dieselben Dienste aktiviert waren. Konkret wurde für die SIM-Karte 3285887727 eine beträchtliche Anzahl von Internetverbindungen über WAP nach Verbrauch abgerechnet.

Außerdem wurde dem Kunden auch die zweimonatliche Pauschale für die Tarifoption "Leonardo Mega 50 Ore" verrechnet, die weder Vertragsgegenstand ist, noch vom Kunden gewünscht worden war.

Nach der Beschwerde beim Anbieter, der Beanstandung des verbuchten WAP-Verkehrs und der Abrechnung nach Verbrauch, wurde der Anbieter aufgefordert, detaillierte Angaben zum beanstandeten Datenverkehr zu liefern.

Mit Schreiben vom 30.05.2012, GZ 1391/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 18.10.2012, GZ 2639, auf den 19.11.2012 um 10:00 Uhr festgesetzt.

Am 05.07.2012 hinterlegte der Nutzer einen Schriftsatz mit seinen Begründungen und reichte zusätzliche Dokumentation als Nachweis ein.

La procedura di conciliazione, esperita in data 16.02.2012, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 1315 depositato in data 25.05.2012 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti della medesima Wind S.p.a., chiedendo il rimborso di € 1.976,64 per la fattura 2010T000159490 oltre interessi legali per addebiti ingiustificati a carico della SIM 328/5887727, lo storno delle fatture 2010T000580654 e 2010T000794421, sempre per addebiti ingiustificati, il risarcimento dei danni subito dal blocco delle SIM quantificati in € 10.000, ovvero nella somma minore o maggiore ritenuta di giustizia, oltre a spese diritti ed onorari di procedimento.

Evidenziava l'istante, a supporto delle proprie doglianze, di aver accettato in data 15.12.2009 una proposta di contratto Wind S.p.a. attivando su due SIM ad essa società intestate le opzioni "Internet Mobile Phone" e "Wind 4".

In particolare la prima delle citate opzione prevedeva la possibilità per l'utente di navigare senza limiti dietro il pagamento di un importo bimestrale forfettario.

A seguito della ricezione delle prime fatture XXX YYY riscontrava però un'evidente sproporzione rispetto agli importi esposti a carico delle due SIM, che avevano però i medesimi servizi attivi.

Nella fattispecie trattavasi della SIM 3285887727, a carico della quale era state addebitate a consumo una notevole serie di connessioni internet wap.

Inoltre veniva altresì addebitato il canone bimestrale per l'opzione "Leonardo Mega 50 Ore", non prevista in contratto né richiesta dall'utente.

Aperto il reclamo presso l'operatore, contestato il traffico wap e l'addebito a consumo dello stesso, veniva altresì richiesto all'operatore l'inoltro del dettaglio del traffico in contestazione.

In data 13.10.2012 veniva bloccato il traffico in uscita su entrambe le SIM, creando in tal modo – a detta dell'utente – notevole danno all'attività aziendale.

Con lettera prot. 1391/MM d.d. 30.05.2012 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 2639/MM d.d. 18.10.2012 la data dell'udienza per il giorno 19.11.2012 ore 10.00.

Con memoria depositata in data 05.07.2012 l'utente precisava le proprie ragioni e produceva ulteriore documentazione a supporto.



Der Nutzer führte an, dass er auf seine förmliche, über seinen Anwalt gestellte Anfrage vom 20.10.2010, eine detaillierte Übersicht für die SIM-Karte 3285887727 zu erhalten, keine Antwort erhalten hatte.

Außerdem wies er darauf hin, dass auf der Internetseite von Wind die Tarifooption "Internet Mobile Phone", die auf beiden Nummern aktiviert ist, als Tarifooption zum "unbegrenzten Surfen" in HSDPA, UMTS, EDGE und GPRS-Netzen beworben wurde. Wenn also die verbuchten Kosten für das Internetsurfen richtig sind, so handle es sich dabei um eine irreführende Werbung.

Schließlich beanstandete er auch den nicht erfolgten telefonischen Hinweis aufgrund anormaler Datenverkehre nach Beschluss 418/07/CONS.

Der Beschwerdeführer beschränkte sich letztendlich darauf, die Rückerstattung von 1976,64 Euro für die Rechnung 2010T000159490 zzgl. gesetzlicher Zinsen und die Stornierung der Rechnungen 2010T000580654 und 2010T000794421 wegen ungerechtfertigter Verbuchungen zu fordern und verzichtete auf den Schadenersatz und die Übernahme der Verfahrenskosten.

Mit dem am 26.07.2012 per Fax übermittelten Schriftsatz beanstandete der Anbieter Wind S.p.a. die Behauptungen des Nutzers und bemerkte insbesondere, dass die in den Rechnungen ausgewiesenen Kosten, mit Ausnahme der Tarifooption "Leonardo Mega 50 ore", die Reggiani Consulting S.a.s in der Tat nicht gewünscht hatte, richtig sind und den unterzeichneten und beigelegten Vertragsbedingungen entsprechen.

Zur SIM-Karte 3285887727 und zum laut Nutzer unrechtmäßig verbuchten Verkehr wies Wind S.p.a. darauf hin, dass dieser nicht über WAP erfolgte Internetverbindungen betraf, die somit nicht von der Option "Internet Mobile Phone" abgedeckt und demnach entgeltlich sind.

Abschließend wies Wind sämtliche Verantwortung von sich und beantragte, dass den Forderungen des Beschwerdeführers nicht stattgegeben werde.

An der Anhörung vom 19.11.2012 waren Herr Maurizio Reggiani, der gesetzliche Vertreter der XXX YYY, der Rechtsbeistand des Unternehmens, Frau

Specificava l'utente che la richiesta formale, avanzata a mezzo legale in data 20.10.2010, volta ad ricevere il dettaglio della documentazione prospettica della SIM 3285887727 non riceveva riscontro alcuno.

Sottolineava inoltre come sul sito internet Wind, l'opzione "Internet Mobile Phone" - attivata su entrambi i numeri - veniva pubblicizzata quale opportunità per "*navigare senza limiti*" con copertura HSDPA, UMTS, EDGE e GPRS e che, anche qualora si volessero considerare corretti i costi di navigazione addebitati, la pubblicità in questione si risolverebbe come ingannevole per l'utente e non veritiera.

Da ultimo evidenziava l'assenza del servizio di avviso telefonico per traffico anomalo ai sensi della delibera 418/07/CONS.

Lo stesso procedeva infine a limitare le proprie domande al rimborso della fattura 2010T000159490 di € 1976,64 oltre interessi legali ed allo storno delle fatture 2010T000580654 e 2010T000794421 per addebiti ingiustificati, non riproponendo la domanda di risarcimento danni e di rifusione delle spese di procedimento.

Con memoria d.d. 26.07.2012, inviata via fax, l'operatore Wind S.p.a. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare che, eccezion fatta per l'opzione "Leonardo Mega 50 ore" - effettivamente non richiesta da XXX YYY, i costi indicati nelle fatture in contestazione risultavano corretti e conformi alle condizioni contrattuali sottoscritte ed allegate.

Per quel che attiene in particolare alla SIM 3285887727 ed il traffico ritenuto dall'utente indebitamente fatturato, Wind S.p.a. specificava come questo fosse relativo a connessioni internet non in modalità wap, quindi non rientranti nel servizio "Internet Mobile Phone" e dunque a pagamento.

Concludeva pertanto ritenendo di non avere responsabilità alcuna e chiedendo il rigetto delle domande proposte dall'istante.

All'udienza del 19.11.2012 presenziavano il sig. Maurizio Reggiani, legale rappresentante della XXX YYY, il suo legale avv. Silvana Giancane e la dott.



RA Silvana Giancane, und Frau Dr. Rita Maccarone in Vertretung von Wind S.p.a. anwesend. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Die Anhörung wurde infolgedessen auf den 26.11.2012 verlagert, um den Anbieter Wind S.p.a. eine Durchsicht der Werbeunterlagen zur Tarifoption "Internet Mobile Phone" zu ermöglichen, die zum damaligen Zeitpunkt auf der Internetseite von Wind S.p.a. veröffentlicht gewesen und vom Nutzer beigebracht worden war.

Die Anhörung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden.

Entscheidung:

Zunächst wird festgestellt, dass der Antrag die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen erfüllt und daher zugelassen wird.

Weiters wird darauf hingewiesen, dass nach Art. 19 Abs. 4 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern jedwede Schadenersatzforderung vom Schiedsurteil ausgeschlossen ist und im Umkehrschluss nur die etwaige Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegte Schadenersatzzahlung zulässig ist.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Dementsprechend ist der Antrag des Beschwerdeführers auf Zahlung eines Schadenersatzes von €10.000 unzulässig.

In der Hauptsache

Gegenstand dieses Verfahrens ist grundsätzlich die mutmaßliche teilweise Nichterfüllung des von XXX YYY unterzeichneten Vertrags vom 15.12.2009 durch Wind S.p.a., insbesondere:

a) die Verrechnung eines nicht gewünschten

Rita Maccarone per Wind S.p.a.

Entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

L'udienza veniva quindi aggiornata al 26.11.2012 per permettere all'operatore Wind S.p.a. di verificare la documentazione relativa alla pubblicità dell'opzione "Internet Mobile Phone" presente all'epoca sul sito internet Wind S.p.a. e prodotta dall'utente.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

In rito:

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Un tanto premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La richiesta dell'istante di vedersi ristorati i danni patiti nella misura di € 10.000,00 risulta pertanto inammissibile.

Nel merito

L'oggetto dell'odierno procedimento verte sostanzialmente sull'asserito inadempimento parziale da parte dell'operatore Wind S.p.a. rispetto al contratto d.d. 15.12.2009 sottoscritto da XXX YYY e, nello specifico:

a) la fatturazione di un servizio non richiesto



Dienstes (der Tarifooption "Leonardo 50 Mega);

b) die mangelnde vertragliche Transparenz der Kosten und der Internetverbindungen der gewählten Tarifooption ("*Internet mobile phone*") und die anschließende Verrechnung von Datenverkehren, die nicht im Angebot inbegriffen waren und nach Verbrauch verrechnet wurden.

c) die Sperrung des ausgehenden Verkehrs auf beiden Mobiltelefonnummern, trotz bereits erfolgter Beschwerde zur Beanstandung der Verbuchungen.

Nach Prüfung der einzelnen Problemstellungen und unter Berücksichtigung der im Zuge des Verfahrens eingebrachten Unterlagen und der von den Parteien angeführten Argumente, kann Folgendes festgehalten werden:

a) Der Anbieter hat von Beginn an eingeräumt, dass die Beschwerden des Nutzers über die Verbuchung der zweimonatlichen Pauschale für die Tarifooption "Leonardo Mega 50 ore" begründet sind.

Die entsprechende Tarifooption wurde nämlich bereits in den ersten Monaten des Jahres 2011 deaktiviert. Die Pauschalen wurden zwar noch nicht zurückerstattet, aber Wind Spa beabsichtigt dies ausdrücklich zu tun.

Die entsprechende Verbuchung ist also ungerechtfertigt und muss storniert werden. Des Weiteren ist die Rückerstattung der entsprechenden Position zu veranlassen, da der Anbieter diesbezüglich bis dato nicht tätig geworden ist.

b) Der Nutzer hat am 15.12.2009 einen Vertrag über zwei Mobiltelefonnummern unterschrieben, samt Tarifwechsel und, was in diesem Falle vorrangig ist, Aktivierung des optionalen Dienstes "Internet mobile phone", mit dem der Nutzer für eine zweimonatliche Flatrate von 20 Euro unbegrenzt im Internet surfen kann.

Wie auch anhand des Screenshots der Internetseite von Wind S.p.a ersichtlich wird (Dok. Nr. 13, das vom Beschwerdeführer eingebracht und vom Anbieter nicht beanstandet wurde), wurde die Tarifooption wie folgt beworben: "UNBEGRENZTES Internet mit dem Handy" "mit deinem Handy UNBEGRENZT für nur 20 Euro je zwei Monate surfen".

Weiters wurde auch spezifiziert, dass die Tarifooption ausschließlich für den Internetzugang über ein in

(l'opzione "Leonardo 50 Mega");

b) la mancata trasparenza contrattuale relativa a costi e modalità di connessione internet afferente all'offerta sottoscritta ("*Internet mobile phone*") con conseguente fatturazione di traffico dati non incluso nell'offerta e fatturato a consumo;

c) la sospensione del traffico in uscita su entrambe le utenze telefoniche, nonostante la pendenza di formale reclamo di contestazione degli addebiti.

Esaminando le singole problematiche separatamente, alla luce degli atti dimessi nel corso del procedimento e delle argomentazioni addotte dalle parti, si evidenzia quanto segue:

a) Per quel che concerne l'addebito del canone bimestrale relativo all'opzione "Leonardo Mega 50 ore", l'operatore ha sin da principio ammesso la fondatezza delle doglianze dell'utente.

La relativa opzione veniva infatti disattivata già nel corso dei primi mesi del 2011 ma senza rimborso dei canoni, pur a fronte dell'espresso intendimento di Wind Spa di voler restituire detti importi.

Il relativo addebito è dunque ingiustificato ed andrà disposto lo storno e il rimborso della relativa voce, non avendo ad oggi l'operatore provveduto sul punto.

b) L'utente ha sottoscritto in data 15.12.2009 un contratto avente ad oggetto 2 utenze mobili, con previsione di cambio tariffario, ma soprattutto - per quel che interessa in questa sede -, l'attivazione del servizio opzionale "Internet mobile phone", che permetteva all'utente di navigare senza limiti corrispondendo un canone di 20€ al bimestre.

Come risulta anche dalla videata del sito internet Wind S.p.a. (doc. 13 prodotto dall'istante, e non contestato dall'operatore), l'opzione veniva pubblicizzata come "Internet SENZA LIMITI sul tuo telefonino". "navighi SENZA LIMITI sul display del tuo telefonino a soli 20 Euro a bimestre".

Nel prosieguo viene altresì specificata che l'opzione è valida "esclusivamente per il traffico internet sul



Italien entwickeltes Handy via HSDPA, UMTS, EDGE und GPRS über den Anschlusspunkt wap.wind.biz gilt. Der internationale Roaming-Datenverkehr ist von der Flatrate ausgenommen und wird nach Verbrauch verrechnet.

Der Nutzer erhielt in der Folge die Rechnung 2010T000159490 über insgesamt € 562,47. Davon fielen € 101,01 für UMTS-Verbindungen an, zusätzlich zur Aktivierungsgebühr und der Flatrate für Leonardo Mega 50 Ore (wobei diese Position in der Rechnung als Werbeaktion bereits abgezogen worden war). Diese Rechnung wurde zur Gänze bezahlt, trotz nach Verbrauch verrechnetem und daher beanstandetem Internetdatenverkehr.

Auf diese folgte die Rechnung 2010T000367487 über 3.089,29 Euro. Davon fielen 103,28 Euro für "GPRS-Verbindungen" und 2.068,69 Euro für "UMTS-Verbindungen" an. Außerdem wurde die Flatrate von 18 Euro für die Tarifoption Leonardo Mega 50 Ore verbucht und sogleich aufgrund der noch gültigen Werbeaktion storniert.

Auch diese Rechnung wurde vom Nutzer beglichen, obgleich er den nach Verbrauch verbuchten Internetverkehr beanstandet hatte.

Zwei weitere Rechnungen, die Nr. 2010T000580654 (über € 2.322,59, davon € 60,88 für GPRS-Verbindungen und € 1.473,96 für UMTS-Verbindungen, zuzüglich der Flatrate von €18 für Leonardo Mega 50 Ore und abzüglich € 16,82 aufgrund der Werbeaktion) und die 2010T000794421 (über € 1.262,64, davon € 52,33 für GPRS-Verbindungen und €574,48 für UMTS-Verbindungen, zuzüglich der Flatrate von €18 für Leonardo Mega 50 Ore) wurden vom Nutzer nicht mehr bezahlt.

Entsprechend den Schilderungen von Wind S.p.a. betrifft der beanstandete Internetverkehr jene Internetverbindungen, die nicht über WAP erfolgt sind und demnach nicht vom Dienst Mobile Phone abgedeckt bzw. nach 50 Stunden entgeltlich sind (siehe Schriftsatz vom 26.07.2012).

Diesbezüglich wurde im Zuge der Anhörung die Widersprüchlichkeit dieser Aussage festgestellt, da das Angebot "Internet Mobile Phone" keine Obergrenze von 50 Stunden umfasst (das Angebot "Leonardo mega 50 ore" hingegen schon).

Die Anhörung wurde sodann aufgrund neuer Fragen vertagt. Auf diese antwortete Wind S.p.a., dass der

display del telefonino sviluppato in Italia in copertura HSDPA, UMTS, EDGE e GPRS tramite il punto di accesso wap.wind.biz. Il traffico effettuato in roaming internazionale è escluso dal bundle e viene valorizzato a consumo".

Perveniva quindi all'utente la fattura 2010T000159490, di complessivi € 562,47 di cui € 101,01 per "connessione UMTS", oltre al contributo attivazione e canone Leonardo Mega 50 Ore (voce peraltro già detratta in fattura per sconto promozionale), che veniva interamente pagata nonostante il traffico internet fatturato a consumo e contestato.

Seguiva quindi fattura 2010T000367487 di € 3.089,29, di cui € 103,28 per "connessione GPRS" ed € 2.068,69 per "connessione UMTS", oltre all'addebito del canone di € 18,00 per il servizio Leonardo Mega 50 Ore, nuovamente detratto per il pari importo a titolo di sconto promozionale.

Anche questa fattura veniva interamente pagata dall'utente nonostante il traffico internet fatturato a consumo e contestato.

Le ulteriori due fatture 2010T000580654 (di € 2.322,59, di cui € 60,88 per "connessione GPRS" ed € 1.473,96 per "connessione UMTS", oltre al canone Leonardo Mega 50 Ore di € 18,00, detratto per il minor importo di € 16,82 per lo sconto promozionale) e 2010T000794421 (di € 1.262,64, di cui € 52,33 per "connessione GPRS" ed € 574,48 per "connessione UMTS", oltre al canone Leonardo Mega 50 Ore di € 18,00) non venivano invece saldate dall'utente.

Secondo la prospettazione di Wind S.p.a. il traffico internet in contestazione è *"relativo a connessioni internet non in modalità wap, quindi non rientranti nel servizio Mobile Phone e dunque a pagamento oltre il cap delle 50 ore"* (cfr. memoria d.d. 26.07.2012).

A riguardo nel corso delle udienze tenutesi è emersa la contraddittorietà di una simile affermazione, rilevato che l'offerta "Internet Mobile Phone" non prevedeva alcun cap di 50 ore (limite invece previsto per l'offerta "Leonardo mega 50 ore").

A seguito dei chiarimenti richiesti - motivo per cui l'udienza è stata rinviata a successiva data -, Wind



vom Nutzer getätigte Internetverkehr nicht über den Zugangspunkt wap.wind.biz erfolgt war, weshalb die Nutzung nach Verbrauch verrechnet wurde. Außerdem sei dieser Umstand klar aus den Rechnungsaufstellungen ersichtlich.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Aufstellung der Anrufe erst im Nachhinein dem Nutzer ausgehändigt wurde, weshalb dieser unmöglich die besondere Art des getätigten Verkehrs hätte erkennen können. Außerdem sind die UMTS/GPRS-Verbindungen in diesen Aufstellungen mit Datum, Uhrzeit, Kilobyte-Anzahl und der verallgemeinernden Beschreibung "Internetverkehr" versehen.

Es lag also keine eindeutige technische Angabe vor, aus der ersichtlich gewesen wäre, dass der WAP-Verkehr nicht über den Zugangspunkt wap.wind.biz erfolgt war.

Und nicht nur das.

Die im Zuge der Anhörung gemachte Aussage (dass die Verbindungen nicht über den Wind-Zugangspunkt getätigt wurden) widerspricht den vom Anbieter hinterlegten Schriftstücken, da er in diesen behauptete, dass es sich nicht um WAP-Verbindungen handelte.

Dementsprechend hat Wind S.p.a. nicht konkret nachgewiesen, korrekt gehandelt zu haben.

Nach einer unbestrittenen und gefestigten Haltung der Rechtsprechung ist die Ausstellung einer Rechnung kein Feststellungsvertrag, der das periodische Ausmaß der Schuld eindeutig und unanfechtbar festlegt, sondern eine einseitige Erklärung buchhalterischer Art, um dem Nutzer mitzuteilen, welche Leistungen nach Wissen und Überzeugung des Telefonanbieters bereits erbracht wurden. Diese kann also bei Unstimmigkeiten anhand realer Daten berichtigt werden. Die Beweislast liegt beim Anbieter. Wenn der Nutzer also die Rechnungssumme beanstandet, hat der Anbieter die Richtigkeit der Daten, die der Rechnung zugrunde liegen, zu beweisen (Kassationsgerichtshof, Sektion III, 28.05.2004, Nr. 10313).

Außerdem hat die Aufsichtsbehörde mehrmals betont, dass die Telefonrechnung im Falle einer Beanstandung keine Beweiskraft hat. Die Telefongesellschaft habe vielmehr zu beweisen, dass der Hauptzähler ordnungsgemäß funktioniert und die Daten des Zählers und die der Rechnung übereinstimmen.

S.p.a. spezifizierte, wie der Internetverkehr, der durch den Nutzer durchgeführt wurde, nicht über den Zugangspunkt wap.wind.biz, sondern über den Zugangspunkt wap.wind.biz, durchgeführt wurde, was die Forderung nach Verbrauch als Grundlage für die Berechnung der Kosten darstellt. Außerdem sei dieser Umstand klar aus den Rechnungsaufstellungen ersichtlich.

Si premette come i dettagli delle chiamate siano stati forniti solo successivamente all'utente, rendendo pertanto di fatto impossibile allo stesso avvedersi della peculiare tipologia di traffico effettuato.

Occorre inoltre rilevare come in tali prospetti le connessioni UMTS/GPRS sono indicate con data, ora, volume in kilobyte e la - generica - descrizione servizio "traffico internet".

Per l'utente non vi era dunque alcuna evidente e chiara specifica tecnica che potesse renderlo edotto circa l'effettuazione di traffico wap non attraverso l'accesso wap.wind.biz.

Non solo.

Quanto affermato in corso di udienza (il fatto che fossero connessioni non effettuate con il punto di accesso Wind) smentisce quanto precedentemente esposto nelle memorie depositate dall'operatore, laddove quest'ultimo ha invece sostenuto che trattavasi di connessioni non wap.

A ben vedere, pertanto, Wind S.p.a. non ha fornito una giustificazione concreta della correttezza proprio operato.

Secondo un orientamento giurisprudenziale pacifico e consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, diretto a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Sussiste, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III 28/05/2004, n. 10313).

Inoltre l'Autorità ha più volte affermato, consolidando il proprio orientamento espresso a partire dalla delibera n. 10/03/CIR, che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e*



quello trascritto nella bolletta".

Auf die Beschwerde des Nutzers hat Wind S.p.a. zunächst nur mit vorgefertigten Schreiben desselben Inhalts aber ohne konkreten Bezug auf den Sachverhalt reagiert. Erst später wurde dem Nutzer eine Aufstellung übermittelt, aus der jedoch die angeblichen Unterschiede bei den Internetverkehren nicht ersichtlich waren.

Außerdem hat sich der Rechtsbeistand von Wind S.p.a. im Zuge dieses Verfahrens lediglich darauf beschränkt, auf die Richtigkeit der Rechnungen hinzuweisen, ohne einen entsprechenden Nachweis zu liefern, die die Forderung als Gläubiger stützt.

Mit technischen Erklärungen über die unterschiedlichen Formen des Verbindungsaufbaus, wonach ein Internetzugang, der nicht über wap.wind.biz erfolgt, einen unterschiedlichen Verbrauch bzw. Kostenpunkt bedingt, hat der Anbieter zwar versucht, die übermäßigen, nach Verbrauch verrechneten Beträge und seinen Haftungsausschluss zu rechtfertigen, aber dieser Versuch wird durch keinen Beweis gestützt.

Solche Informationen hätten dem Nutzer außerdem bei Aktivierung des Dienstes mitgeteilt werden sollen, und zwar aus Gründen der Korrektheit und Transparenz sowie nach dem Grundsatz von Treu und Glauben bei der Vertragsdurchführung gemäß den Artikeln 1337, 1175 und 1375 ZGB.

Und auch nach dem Grundsatz des *neminem laedere* hätte Wind S.p.a. die Abweichung beim Internetverkehr rechtzeitig bemerken und dem Kunden mitteilen sollen (der Anbieter hätte nur den beanstandeten Verkehr mit dem vom Nutzer vorher im Schnitt getätigten Verkehr oder mit dem der zweiten SIM-Karte vergleichen müssen, auf der dieselben Angebote und Dienste aktiviert waren).

c) Der Anbieter hat den Erhalt von Beschwerden des Antragstellers nicht beanstandet.

Der Nutzer hat den schriftlichen Nachweis erbracht, dass er am 12.05.2012 eine formale Beschwerde eingereicht hat, auf die weitere Beschwerden am 14.10.2010, am 15.06.2011 und am 18.11.2011 folgten.

Auf die ersten Beschwerden hat Wind S.p.a.

A fronte del reclamo inoltrato dall'utente, Wind S.p.a. non ha dapprima risposto, se non con lettere prestampate aventi identico contenuto ma prive di qualsivoglia riscontro fattivo, e solo tardivamente ha inviato all'utente un dettaglio, privo della necessaria chiarezza circa la – asserita – diversa tipologia di traffico internet effettuato.

Inoltre, nella presente sede, la difesa di Wind S.p.a. si è limitata a sostenere la correttezza delle proprie fatturazioni senza fornire alcun elemento probatorio idoneo a supportare la propria pretesa creditoria.

Il tentativo del gestore di giustificare gli eccessivi importi fatturati a consumo e l'esonero da qualsiasi responsabilità con spiegazioni tecniche circa la differente modalità di navigazione tramite l'accesso wap.wind.biz rispetto ad altri accessi, che comporterebbero differenti consumi e costi per l'utente, è privo di ogni supporto probante.

A ciò aggiungasi che simili informazioni avrebbero dovuto essere rese all'utente al momento dell'attivazione del servizio in virtù dei principi di correttezza e trasparenza, nonché della buona fede nell'esecuzione del contratto in ossequio a quanto prescritto dal combinato disposto dagli artt. 1337, 1175, e 1375 del c.c.

E sempre nel rispetto del principio del *neminem laedere* Wind S.p.a. avrebbe dovuto accorgersi e segnalare per tempo all'utente dell'anomalia del traffico internet riscontrata (ed un tanto risulta viepiù evidente ove solo il gestore avesse confrontato il traffico in contestazione con la media del traffico precedente effettuato dall'utente nonché confrontandolo con quello della seconda SIM sulla quale erano attive le medesime promozioni e servizio).

c) L'operatore non ha contestato di avere ricevuto i reclami dell'istante.

L'utente ha provato documentalmente di aver inoltrato formale reclamo in data 12.05.2010, al quale si sono succeduti reclami del 14.10.2010, 15.06.2011 e 18.11.2011.

I predetti sono stati sostanzialmente privi di riscontro,



grundsätzlich nicht geantwortet, da die Antwortschreiben vom 15.05.2012, 14.10.2010, 16.06.2011 und 22.11.2011 darauf angelegt waren, Zeit zu gewinnen (Der Inhalt war mehr oder weniger ähnlich: *Wir haben Ihren Hinweis vom erhalten. Wir führen gerade die entsprechenden Prüfungen durch. Wir werden Ihrer Anfrage alsbald nachkommen*)).

Am 13.10.2012 hat Wind S.p.a. die zwei Mobiltelefonnummern des Beschwerdeführenden Unternehmens für ausgehende Anrufe wegen Verzug gesperrt, da der Nutzer einige der beanstandeten Rechnungen nicht beglichen hatte.

Somit hätte der Beschwerdeführer Anrecht auf einen Schadenersatz des Anbieters, da dieser auf die Beschwerde nicht eingegangen ist, aber es wurde keine Schadenersatzforderung gestellt.

Auch wenn in der einleitenden Beschwerde die entsprechenden Forderungen als "Schadenersatz" bezeichnet werden, hätten diese laut Beschluss Nr. 529/09/CONS als Aufforderung gewertet werden können, seitens des Anbieters ein unrechtmäßiges Verhalten festzustellen, wodurch ein Anspruch auf Schadenersatz begründet worden wäre. Im vorliegenden Fall hat der Anbieter jedoch auf diese Forderung verzichtet, da sie im Schriftsatz vom 05.07.2012 nicht erwähnt wurde. Dementsprechend steht dem Beschwerdeführer in diesem Zusammenhang nichts zu.

Aus den oben genannten Gründen sind folgende Rückerstattungen und Stornierungen zu tätigen:

- Rückerstattung von € 101,01 für UMTS-Verbindungen laut Rechnung 2010T000159490;
- Rückerstattung von €103,28 für GPRS-Verbindungen und von € 2.068,69 für UMTS-Verbindungen laut Rechnung 2010T000367487;
- Teilstornierung von €60,88 für die GPRS-Verbindungen und von € 1.473,96 für die UMTS-Verbindungen sowie der Differenz von €1,18 Euro, die als Flatrate für die Tarifoption Leonardo Mega 50 Ore mit der Rechnung 2010T000580654 verbucht wurde;
- Teilstornierung von €52,33 für die GPRS-Verbindungen und von €574,48 für die UMTS-Verbindungen sowie der Flatrate von €18 für die Tarifoption Leonardo Mega 50 Ore mit der Rechnung 2010T000794421.

Alle genannten Beträge sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, sofern geschuldet und anwendbar.

risolvendosi le risposte fornite da Wind S.p.a. in data 15.05.2010, 14.10.2010, 16.06.2011 e 22.11.2011 (*tutte aventi il medesimo tenore letterale "abbiamo ricevuto la sua segnalazione del.... Stiamo svolgendo le opportune verifiche di ordine amministrativo. Sarà nostra cura farle pervenire quando da lei richiesto"*) in generici temporeggiamenti.

In

data 13.10.2012 Wind S.p.a. ha sospeso le 2 utenze mobili intestate alla società ricorrente per il traffico voce in uscita, il tutto per morosità, non avendo l'utente saldato alcune fatture contestate.

Ciò darebbe diritto all'istante di ottenere dall'operatore il pagamento di un indennizzo per omesso riscontro al reclamo, ma tale indennizzo non è stato richiesto.

Anche se nel ricorso introduttivo le richieste sul punto sono espressamente qualificate con l'espressione "risarcimento danni", ai sensi della delibera n. 529/09/CONS esse avrebbero potuto essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo. Nel caso in esame l'utente ha però successivamente rinunciato a tale domanda, non avendola riproposta nella memoria depositata in data 05.07.2012.

Pertanto nulla viene riconosciuto a tale titolo.

Alla luce di tutto quanto suesposto vanno disposti i seguenti rimborsi e storni:

- rimborso della somma di € 101,01 per "connessione UMTS" di cui alla fattura 2010T000159490;
- rimborso della somma di € 103,28 per "connessione GPRS" ed € 2.068,69 per "connessione UMTS", di cui alla fattura 2010T000367487;
- storno parziale di € 60,88 per "connessione GPRS" ed € 1.473,96 per "connessione UMTS", oltre alla differenza addebitata a titolo di canone Leonardo Mega 50 Ora parti ad € 1,18 sulla fattura 2010T000580654;
- storno parziale di € 52,33 per "connessione GPRS" ed € 574,48 per "connessione UMTS", oltre al canone Leonardo Mega 50 Ora di € 18,00 sulla fattura 2010T000794421

Tutti gli importi di cui sopra andranno maggiorati dell'IVA nella misura vigente all'epoca, se dovuta ed applicata.



Zusätzlich zu den erstattenden Summen sind die entsprechenden gesetzlichen Zinsen ab dem Tag des Antrags (25.05.2012) bis zum tatsächlichen Ausgleich auszubehalten, da die Summen gemäß Art. 2033 ZGB ungerechtfertigt bezahlt wurden.

Laut Art. 19 Absatz 6 der Verfahrensbestimmungen können die Verfahrenskosten zurückerstattet werden, wobei dies nach Kriterien der Gerechtigkeit und Verhältnismäßigkeit zu erfolgen hat. Außerdem muss bei der Festlegung von Rückerstattungen und Entschädigungen auch *"die Beteiligung und das Verhalten der Parteien während des Verfahrens berücksichtigt werden"*.

Nachdem der Nutzer im Zuge der Schlichtung an beiden Anhörungen im Beisein seines Anwaltes teilgenommen hat, beide Parteien bei der Anhörung zur Streitbeilegung anwesend waren bzw. der Anbieter über Konferenzschaltung daran teilgenommen hat, die Beschwerden des Nutzers inhaltlich begründet sind und nach Anhörung der Verteidigung von Wind, wird eine Rückerstattung von 100,00 (hundert) Euro für die Verfahrenskosten für angemessen erachtet.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Forderungen von Reggiani Consulting S.a.s gegenüber Wind S.p.a. für teilweise berechtigt und

erachtet, dass die von der Aufsichtsbehörde zuerkannten Entschädigungen gemäß Art. 84 der Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr den Anforderungen der Billigkeit entsprechen müssen;

hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters angehört und

BESCHLIESST

der Beschwerde von XXX YYY vom 17.05.2012 gegenüber Wind S.p.a. teilweise stattzugeben. Aus diesem Grund hat Wind S.p.a. folgende Rückerstattungen und Stornierungen zu veranlassen:

- Rückerstattung von € 101,01 für UMTS-Verbindungen laut Rechnung 2010T000159490;

Le somme da rimborsare, in quanto indebitamente pagate ai sensi dell'art. 2033 c.c., vanno maggiorate degli interessi legali dal giorno della domanda (25.05.2012) al saldo.

Quanto alle spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Rilevato che l'utente ha partecipato ad entrambe le udienze in sede di tentativo di conciliazione, assistito dal proprio legale di fiducia e rilevato parimenti che entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di definizione, il gestore per via telematica, considerata la fondatezza nel merito delle istanze svolte dall'utente, considerata la difesa svolta da Wind, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese della procedura.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata parzialmente accoglibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Wind S.p.a.

Ritenuto che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

Udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY. in data 17.05.2012 nei confronti di Wind S.p.a. e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a disporre i seguenti rimborsi e storni:

- rimborso della somma di € 101,01 per "connessione UMTS" di cui alla fattura 2010T000159490;



- Rückerstattung von €103,28 für GPRS-Verbindungen und von € 2.068,69 für UMTS-Verbindungen laut Rechnung 2010T000367487 zuzüglich Zinsen ab dem 25. Mai 2012 bis zum tatsächlichen Ausgleich der Beträge.

- Teilstornierung von €60,88 für die GPRS-Verbindungen und von € 1.473,96 für die UMTS-Verbindungen sowie der Differenz von €1,18 Euro, die als Flatrate für die Tarifoption Leonardo Mega 50 Ore mit der Rechnung 2010T000580654 verbucht wurde;

- Teilstornierung von € 52,33 für die GPRS-Verbindungen und von € 574,48 für die UMTS-Verbindungen sowie der Flatrate von €18 für die Tarifoption Leonardo Mega 50 Ore mit der Rechnung 2010T000794421.

Alle genannten Beträge sind zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer, sofern geschuldet und anwendbar.

Wind S.p.a. hat dem Beschwerdeführer weiters 100,00 (hundert) Euro mittels Scheck oder Überweisung für die Verfahrenskosten auszubezahlen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Art. 11 Abs. 4 des Beschlusses 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Abs. 3 des Beschlusses 173/07/CONS ist die Beilegung der Streitsache Aufgabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Abs. 11 des GvD vom 1. August 2003, Nr. 259.

Der genannte Anbieter ist dazu angehalten, dem Landesbeirat für Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

Gemäß Art. 1 Abs. 26 des Gesetzes vom 31. Juli 1997, Nr. 249, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 135 Abs. 1 Buchstabe b) der Verwal-

- rimborso della somma di € 103,28 per "connessione GPRS" ed € 2.068,69 per "connessione UMTS", di cui alla fattura 2010T000367487, oltre interessi a decorrere dal 25 maggio 2012 al saldo effettivo;

- storno parziale di € 60,88 per "connessione GPRS" ed € 1.473,96 per "connessione UMTS", oltre alla differenza addebitata a titolo di canone Leonardo Mega 50 Ore parti ad € 1,18 sulla fattura 2010T000580654;

- storno parziale di € 52,33 per "connessione GPRS" ed € 574,48 per "connessione UMTS", oltre al canone Leonardo Mega 50 Ore di € 18,00 sulla fattura 2010T000794421

Tutti gli importi di cui sopra andranno maggiorati dell'IVA nella misura vigente all'epoca, se dovuta ed applicata.

Wind S.p.a. è inoltre tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, al mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/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.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a quest' Autorità (Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano) l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1 comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del



tungsgerichtsordnung, genehmigt mit GvD vom 2. Juli 2010, Nr. 104, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 der Verwaltungsgerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen diesen Bescheid nach 60 Tagen ab Zustellung.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt, der Behörde für die entsprechenden Bearbeitungen übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.

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:
Il Presidente
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -