



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

## BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

### Beilegung der Streitsache XXX YYY/WindTre Spa

### Definizione della controversia XXX YYY/WindTre Spa

Am 17.12.2019 um 14.30 Uhr hat sich am Sitz in  
Bozen der

Il giorno 17.12.2019 ad ore 14.30 si è riunito a Bolzano  
presso la propria sede

LANDESBEIRAT FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI

unter Anwesenheit folgender Personen  
versammelt:  
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith,  
Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Luciani Michela

Presenti:  
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith, Vanzi  
Gerhard, Zozin Burkard, Luciani Michela

Der Präsident: Turk Roland  
Das Mitglied: Turk Roland, Tomasi Roberto,  
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard

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

Nachdem der Präsident die Beschlussfähigkeit  
festgestellt hat, erklärt er die Sitzung für eröffnet.

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

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

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

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

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

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

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



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsëi 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



Nach Einsichtnahme in Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftlichen Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit sowie zum Zivilprozessrecht“;

Nach Einsichtnahme in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verordnung“) in der durch Beschluss Nr. 203/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011 „Bestimmungen über die Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, im Folgenden „Bestimmungen über Entschädigungen“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018, „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“, in der zuletzt mit Beschluss Nr. 296/18/CONS geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 347/18/CONS vom 18. Juli 2018, „Änderung der Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“ aus Anlage A des Beschlusses 386/17/CONS und, insbesondere, Artikel 2, Absatz 2;

Nach Einsichtnahme in das Rahmenabkommen zwischen der zentralen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen AGCOM, der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzesgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, das am 28.11.2017 in Übereinstimmung mit dem von der Aufsichtsbehörde mit Beschluss Nr. 395/17/CONS angenommenen Beschluss unterzeichnet wurde;

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

Vista la legge 18 giugno 2009, n. 69 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;

Vista la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori” di seguito “Regolamento sugli indennizzi”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

Visto l’Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28.11.2017 conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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;



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

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

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

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

### **Verfahrensabwicklung**

### **Svolgimento del procedimento**

Der Nutzer stellte am 08.08.2019 Antrag auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens und führte dazu an, am 18.08.2016 mit der heutigen WindTre Spa einen Vertrag mit 30 Monaten Laufzeit abgeschlossen und diesen am 20.06.2018 beim Anbieter WindTre per ZEP(PEC) zum natürlichen Fälligkeitstermin – 18.02.2019 – gekündigt, dann jedoch festgestellt zu haben, dass sämtliche Dienste bereits zum 11.10.2018 deaktiviert waren und somit vier Monate vor Ablauf.

L'utente presentava in data 08.08.2019 istanza di definizione lamentando di avere sottoscritto in data 18.08.2016 con l'odierna WindTre Spa contratto della durata di mesi 30, di aver inoltrato in data 20.06.2018 all'operatore WindTre PEC di recesso a far data dalla scadenza naturale del medesimo contratto – 18.02.2019 – ma di aver verificato la disattivazione di tutti i servizi già in data 11.10.2018, oltre quattro mesi prima.

Es folgte eine Reihe von Mitteilungen per ZEP, die unbeantwortet blieben.

Seguivano varie PEC di reclamo, che restavano prive di riscontro.

In Erwartung einer Stellungnahme des Anbieters wurde der Nutzer von einem Angestellten kontaktiert und aufgefordert, im nächstgelegenen TreStore vorstellig zu werden, wo ihm jedoch ein Angebot vorgelegt wurde, das nicht die Wiederherstellung des Dienstes zu gleichen Bedingungen, sondern die Unterzeichnung eines neuen Vertrages mit 30 Monaten Laufzeit vorsah. Dieses Angebot erachtete der Nutzer als unannehmbar.

Nelle more l'utente veniva contattato da un operatore che lo invitava a recarsi nel TreStore più vicino ma la proposta ivi formulata implicava non la semplice riattivazione del servizio alle medesime condizioni ma la sottoscrizione di un nuovo contratto di trenta mesi, proposta non ritenuta accettabile.

Ebenfalls in Erwartung der Stellungnahme wurde dem Nutzer vom Anbieter eine Pönale von 42,92 Euro belastet, wobei der Betrag erst nach mehreren Reklamationen zurückerstattet wurde.

Sempre nelle more veniva dall'operatore addebitata una penale di € 42,92, importo restituito all'utente solo in seguito a vari reclami.

Herr XXX YYY forderte daher die Anerkennung der Entschädigungen in Höhe von 2902,50 Euro für die unrechtmäßige Einstellung der Dienste (für 129 Unterbrechungstage für 3 Dienste) nach Art. 5, Absatz 1 des Beschlusses 347/18/CONS, demzufolge 2317,50 Euro (für 103 Tage) sowie im Höchstmaß von 300 Euro für die verspätete Antwort auf die Reklamationen gemäß Art. 12, Abs. 1 desselben Beschlusses, demzufolge 262,50 Euro (für 105 Tage) beziehungsweise 162,50 Euro (für 65 Tage) und 95,00 Euro (für 38 Tage), zuzüglich Zinsen und Verfahrenskosten.

Chiedeva pertanto il sig. XXX YYY riconoscimento degli indennizzi per l'illegittima sospensione dei servizi ex art. 5 comma 1 Delibera 347/18/CONS nella misura di € 2.902,50 (per 129 giorni di sospensione per tre servizi), in subordine di € 2.317,50 (per 103 giorni) nonchè per la tardiva risposta ai reclami ex art. 12 comma 1 della medesima Delibera, nella misura massima di € 300,00, in subordine di € 262,50 (per 105 giorni) ovvero € 162,50 (per 65 giorni) ovvero € 95,00 (per 38 giorni) oltre interessi e spese di procedura.

Der Anbieter reichte am 11.10.2019 einen Schriftsatz ein, in dem er zwar die Verantwortung für einige der vom Nutzer beanstandeten Umstände nicht zurückwies, diese jedoch zunächst auf den Zeitraum 11.10.2018-23.01.2019 begrenzte.

L'operatore depositava memoria d.d. 11.10.2019 in cui, non negando la propria responsabilità rispetto ad alcune circostanze lamentate dall'utente, circoscrivendo però in prima battuta al periodo 11.10.2018-23.01.2019.

Der Anbieter führte unter anderem an, dass der Nutzer mit ZEP vom 10.09.2018 die Remodulation der Prepaid-Sim-Karte 3914528170 beanstandet und behauptet habe, die Benachrichtigung per

Sosteneva peraltro che con PEC d.d. 10.09.2018 l'utente aveva contestato la rimodulazione della sim prepagata 3914528170, sostenendo di non aver ricevuto l'SMS di avviso; a seguito di tale PEC



Sms nicht erhalten zu haben; infolge dieser ZEP habe man dann diese SIM deaktiviert.

Bezüglich der fehlenden Antworten, die der Nutzer beklagte, führte er an, wiederholt auf zwei verschiedenen Telefonnummern vergeblich versucht zu haben, den Nutzer zu kontaktieren und auch Sms gesandt zu haben.

Hingegen habe sich der Kunde beim einzigen zustande gekommenen Telefonkontakt nicht geneigt gezeigt, sich zur WindTre-Geschäftsstelle zu begeben.

Der Anbieter wandte daher ein Mitverschulden des Nutzers gemäß Art. 1227 ZGB ein und forderte die Anberaumung der mündlichen Verhandlung.

Der Nutzer reichte daraufhin einen Replikschritsatz mit Datum vom 17.10.2019 ein, indem er sowohl die vom Anbieter gelieferte Auslegung seiner ZEP vom 10.09.2018 als auch das behauptete Mitverschulden des Gläubigers zurückwies.

Die mündliche Verhandlung fand am 22.10.2019 statt, führte aber zu keinem positiven Ergebnis.

### **Begründung der Entscheidung**

In Anbetracht der von den Parteien angeführten Argumente muss zunächst von der vom Nutzer versandten ZEP (PEC) vom 10.09.2018 ausgegangen werden, um deren Inhalt zu analysieren.

Nach der einfachen Lektüre des Textes dieser zertifizierten Mail erscheint offensichtlich, dass der Nutzer sich keineswegs so ausgedrückt hat, dass der Anbieter von dessen Absicht überzeugt sein konnte, vom Vertrag zurücktreten zu wollen.

Im Gegenteil, es wird dort die Wiederherstellung des ursprünglichen Tarifplans gefordert.

Der Irrtum, der dem Anbieter unterlaufen ist, erscheint daher naheliegend.

Dieser Irrtum ist vom Anbieter explizit eingestanden worden, da in der Anlage Nr. 3 zur Widerspruchsbeantwortung (Auszug/Bildschirmanzeige der Verwaltungssoftware WindTre) von „irrtümlicher Deaktivierung“ die Rede ist, die infolge der als Kündigung interpretierten Beschwerde vom 11.10.2018 zustande gekommen ist.

Somit erscheint die schuldhafte Verantwortung des Anbieters für die Deaktivierung der auf den Namen des Nutzers registrierten SIM bis zum natürlichen Fälligkeitstermin offensichtlich.

Ohne Bedeutung ist außerdem in diesem Zusammenhang der Vorschlag einer alternativen

l'operatore avrebbe provveduto a disattivare detta SIM.

Rispetto ai lamentati mancati riscontri ai reclami contestava di aver provato ripetutamente a contattare l'utente su due numerazioni, invano, inviando anche SMS.

Di contro, nell'unica occasione di contatto telefonico, l'utente non si sarebbe dimostrato molto propenso a recarsi al punto WindTre.

Eccepiva quindi il concorso colposo ex art. 1227 c.c. dell'utente, chiedendo la fissazione dell'udienza di discussione.

L'utente depositava quindi memoria di replica d.d. 17.10.2019 in cui contestava l'interpretazione fornita dall'operatore alla propria PEC del 10.09.2018 nonché l'asserito concorso colposo del creditore.

L'udienza di discussione si teneva il giorno 22.10.2019 ma non sortiva esito positivo.

### **Motivi della decisione**

Alla luce delle argomentazioni offerte dalle parti occorre preliminarmente prendere le mosse dalla PEC dell'10.09.2018 inviata dall'utente, al fine di esaminarne il contenuto.

Ebbene, dalla semplice lettura del testo della medesima, appare evidente come l'utente non abbia affatto utilizzato termini tali da poter ingenerare nell'operatore la convinzione che il medesimo volesse esercitare recesso di sorta.

Al contrario ivi veniva richiesto il ripristino del piano originario.

Appare dunque palese l'errore in cui è incorso l'operatore.

Errore che risulta esplicitamente ammesso dal medesimo in quanto dallo stesso documento nr. 3 allegato alla memoria difensiva (estratto/schermata del gestionale WindTre) si legge che trattasi di "errata disattivazione" avvenuta seguito di interpretazione del reclamo del 11.10.2018 come richiesta di disdetta.

Appare dunque comprovata la responsabilità colposa dell'operatore per la disattivazione della SIM intestata all'utente sino alla scadenza naturale del contratto.

A nulla rileva inoltre la proposta di risoluzione alternativa formulata dall'operatore in data 23.01.2019.



Lösung, die der Anbieter am 31.01.2019 unterbreitet hat.

Der Nutzer hat auf seinem Formblatt versichert, dass er bei der Geschäftsstelle von WindTre vorstellig geworden sei, wie vom Anbieter gefordert, dort jedoch als Antwort erhalten zu haben, dass es unmöglich sei, die ursprünglichen Vertragsbedingungen wiederherzustellen und lediglich die Aktivierung einer neuen SIM mit einem neuen Vertrag mit einer Dauer von 30 Monaten möglich sei.

Dieser Rekonstruktion der Fakten hat der Anbieter nichts entgegengehalten, weder allgemein noch im Detail, was er aber hätte tun müssen, wenn er die Darstellung des Nutzers für nicht korrekt erachtete.

Da somit das oben Angeführte als eingestanden angesehen werden muss, erscheint es offensichtlich, dass das Angebot des Anbieters für die Beilegung der beklagten Umstände als nicht geeignet angesehen werden kann, insofern es sich nicht um die Wiederaufnahme einer unterbrochenen Dienstleistung zu denselben Bedingungen, sondern um die Aktivierung eines neuen Vertrags zu unterschiedlichen Bedingungen handelte.

Schließlich ist im Hinblick auf die ausstehenden Antworten auf die Reklamationen festzustellen, dass der Nutzer sowohl über ZEP als auch gewöhnliche Mailadresse verfügte. Der Anbieter hätte demnach problemlos seine Antworten auf die Meldungen des Nutzers an dieselben Adressen richten können. In den Akten finden sich jedoch keine schriftlichen Antworten.

Auch was die telefonischen Kontakte angeht, finden sich in den Akten keine Anhaltspunkte, die geeignet wären, die Behauptungen des Anbieters zu stützen.

Als völlig irrelevant für die Zwecke der vorliegenden Entscheidung sind letztlich das Sms vom 04.03.2019 und die nach Ablauf des natürlichen Fälligkeitstermins unternommenen Kontaktversuche anzusehen.

Im Lichte dieser Ausführungen ist die Verantwortung des Anbieters für die irrtümliche Deaktivierung des Anschlusses von Herrn XXX YYY und die fehlende Beantwortung der Reklamationen ab dem Datum der ersten Beschwerde als erwiesen anzusehen (von der ZEP vom 31.10.2018 bis zum telefonischen Kontakt vom 23.01.2019, abgesehen von der Tatsache, dass die Antwort des Anbieters auf die Forderungen des Nutzers in jedem Fall nicht ausreichend war).

Somit ist die in Art. 5 des Beschlusses 347/18/CONS vorgesehene Entschädigung für den

Affermava l'utente nel proprio formulario di essersi recato presso il centro WindTre, come richiesto dall'operatore, ma di aver ricevuto come risposta l'impossibilità di ripristinare le condizioni originarie sino a scadenza naturale del contratto, potendosi unicamente procedere con un'attivazione di nuova SIM, con nuovo contratto per la durata di 30 mesi.

Rispetto a tale ricostruzione l'operatore non ha contestato alcunchè, né genericamente né specificamente, come ben avrebbe dovuto laddove non avesse ritenuto corretta la rappresentazione dei fatti offerta dall'utente.

Dovendosi dunque ritenere ammesso quanto sopra, appare evidente come la proposta dall'operatore non possa essere ritenuta idonea a porre rimedio alle problematiche lamentate dall'utente, non trattandosi di riattivazione di un servizio interrotto alle medesime condizioni bensì di un'attivazione di un nuovo contratto a diverse condizioni.

Da ultimo, per quanto concerne i mancati riscontri ai reclami, si rileva come l'utente fosse dotato di PEC e di mail ordinaria; l'operatore avrebbe quindi potuto facilmente riscontrare per iscritto le segnalazioni pervenute dall'utente ai medesimi indirizzi ma non risultano agli atti risposte scritte.

Anche in punto tentativi di contatto telefoniche, non risultano agli atti elementi idonei a comprovare quanto sostenuto dall'operatore.

Del tutto irrilevanti, ai fini della presente decisione risultano infine l'SMS del 04.03.2019 ed i tentativi di contatto telefonici effettuati successivamente alla scadenza naturale del contratto.

Alla luce di quanto esposto risulta accertata la responsabilità dell'operatore per l'errata disattivazione dell'utenza presso cui era attestato il sig. XXX YYY, nonché il mancato riscontro ai reclami inoltrati a far data dal primo (PEC del 31.10.2018 alla data del contatto telefonico del 23.01.2019, a prescindere dal fatto che la risposta non fosse comunque soddisfattiva rispetto alle richieste dell'utente).

E' quindi dovuto l'indennizzo previsto dall'art. 5 della Delibera 347/18/CONS dal 12.10.2018 al 18.02.2019 per complessivi 129 giorni per un totale di € 967,50.



Zeitraum vom 12.10.2018 bis 18.02.2019, und damit insgesamt 129 Tage, über einen Gesamtbetrag von 967,50 Euro geschuldet.

Die Forderung des Nutzers, diesen Betrag zu verdreifachen, indem er die Dienste für den Gesprächsverkehr, die Sms und den Datenverkehr seines Mobilanschlusses getrennt betrachtet, ist hingegen unbegründet. Der Mobilanschluss ist nämlich durch die Gesamtheit dieser Funktionen gekennzeichnet, die daher nicht als zusätzlich gewertet werden können (dies wäre hingegen zum Beispiel für den Faxdienst im Verhältnis zu einem Festanschluss der Fall).

Bezüglich der Entschädigung für die ausständige/verspätete Antwort auf die Beschwerden muss der zeitliche Ablauf auf den Gegenstand des vorliegenden Beschlusses zurückgeführt und somit auf den Zeitraum vom 31.10.2018 (Datum der ersten Reklamation) bis 23.01.2019 und daher auf 82 Tage sowie einen Gesamtbetrag von 205,00 Euro begrenzt werden.

Hinsichtlich der Verfahrenskosten erinnern wir daran, dass in der Beschlussmaßnahme die „Erstattung der notwendigen und begründeten Auslagen für die Durchführung des Verfahrens, die nach Maßgabe von Gleichheit und Verhältnismäßigkeit ausbezahlt sind“ anerkannt werden kann.

Da sich unter den Anlagen kein Dokument befindet, das geeignet wäre, erstattungsfähige Kosten nachzuweisen (die Reklamationen z.B. wurden per ZEP und/oder E-Mail versandt und nicht per Einschreiben m.R.), können auch keine anerkannt werden.

#### **Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

#### **BESCHLUSS**

Die Stattgabe des von XXX YYY gegen WindTreSpa eingereichten Antrags aus den in der Sachverhaltsdarstellung genannten Gründen; daraus ergibt sich, dass WindTre dem Nutzer folgende Beträge zu entrichten hat:

- 967,50 Euro als Entschädigung für die

Non risulta fondata la richiesta dell'utente di vedersi triplicato l'importo giornaliero previsto, considerando separatamente i servizi voce, sms e dati dell'utenza mobile; quest'ultima è infatti caratterizzata dall'insieme delle funzioni summenzionate, la quali dunque non possono essere considerate accessorie (lo è ad esempio il servizio fax rispetto ad un'utenza voce fissa).

In riferimento all'indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami la tempistica deve essere ricondotta alla fattispecie oggetto della presente delibera e quindi limitata al periodo 31.10.2018 (data del primo reclamo) al 23.01.2019 per complessivi 82 giorni ed un totale di € 205,00.

Per quanto concerne le spese di procedura, si ricorda che nel provvedimento di definizione, si può riconoscere il „rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità“.

Non essendo stato allegato alcun documento idoneo a dimostrare l'insorgenza di spese vive da rimborsare (ad es. i reclami sono stati inviati via PEC e/o mail e non a mezzo racc. a/r), nulla potrà dunque essere riconosciuto.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Udita la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**

L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di WindTreSpa per i motivi di cui in narrativa e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a corrispondere all'utente:

- € 967,50 a titolo di indennizzo per la cessazione del



Einstellung des Dienstes;

servizio;

- 205,00 Euro als Entschädigung für die ausständige / verspätete Beantwortung der Reklamationen

- € 205,00 a titolo di indennizzo per la mancata/ritardata risposta ai reclami

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 11, Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP für die eventuelle Geltendmachung des größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

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

Gemäß Art. 19, Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS i.g.F. stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der Aufsichtsbehörde im Sinne von Art. 98, Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 dar.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS s.m.i. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Gemäß Art. 135, Absatz 1, Buchstabe b) der Verwaltungsprozessordnung, der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 verabschiedet wurde, kann gegen die vorliegende Maßnahme vor dem Regionalverwaltungsgericht von Latium mit ausschließlicher Zuständigkeit Widerspruch eingelegt werden.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Gemäß Art. 119 dieser Prozessordnung beträgt die Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme 60 Tagen mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt und für die vorgesehenen Schritte an die Aufsichtsbehörde übermittelt; er ist auf der Webseite des Landesbeirats abrufbar.

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:  
Roland Turk

Il Presidente  
Roland Turk