



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/ Wind Tre (Very Mobile)

Definizione della controversia XXX YYY/ Wind Tre (Very Mobile)

Am 21.10.2020 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

Il giorno 21.10.2020 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith,
Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid,
Luciani Michela
Entschuldigt abwesend: Daum Eberhard

in presenza di:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Gögele Judith, Vanzi
Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid, Luciani Michela

Assente giustificato: Daum Eberhard

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

Il Presidente: Turk Roland
I componenti: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum
Eberhard, 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 intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

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

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

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



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

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;

VISTO l'art. 84 del d. lgs. 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 “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;



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 Beschlussvorschlag der Rechtsberaterin des Landesbeirats, Dr. Michela Luciani, gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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

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

Verfahrensabwicklung:

Die Position des Antragstellers

Die Antragstellerin XXX YYY hat im Juni 2016 mit Wind Spa einen Vertrag für die Teilnehmeranschlüsse 0471279799 (Festnetz), 3389200166 (Mobil) und Router/Datenverkehr (3897931755) abgeschlossen.

Die Nutzerin schickte voraus, dass sie in gutem Glauben die Rechnungsbeträge nie überprüft habe, zumal diese automatisch vom Konto eingezogen wurden; erst nach einiger Zeit habe sie Abbuchungen für Dienste mit Aufpreis entdeckt, die sie nie bestellt und für die sie nie ihre Einwilligung gegeben habe.

Sie gab außerdem an, dass sie 70 Jahre alt sei und keine Kenntnisse der Materie habe und unter den aktivierten Diensten einige, darunter eine Eros Line, gewesen seien, die sicher schon aus persönlichen Gründen nicht willentlich von ihr aktiviert worden seien.

Sie beanstandete außerdem, dass in den Rechnungen für den Datenverkehr 3897931755 Kosten für Anrufe abgebucht worden seien, die als solche unmöglich von einer Daten-SIM-Karte getätigt werden konnten.

Abschließend verlangte sie die Erstattung und/oder Stornierung aller für die Dienste mit Aufpreis abgebuchten Beträge, insofern diese nicht bestellt waren, und die Stornierung der Rechnungen vom 23.4.2019 über € 421,35 und vom 19.6.2019 über € 438,97.

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell'istante

L'istante XXX YYY stipulava nel giugno 2016 contratto con Wind Spa per le utenze 0471279799 (fisso), 3389200166 (cellulare) e router/utenza dati (3897931755).

Premetteva l'utente di non aver mai verificato, in assoluta buona fede, gli importi presenti sulle fatture, avendo peraltro la domiciliazione bancaria; solo dopo vario tempo scopriva la presenza di addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo, non richiesti e per cui non era mai stato fornito il consenso.

Segnalava inoltre di avere 70 anni, di non avere competenza a riguardo e che fra i servizi attivati vi erano alcuni, fra cui una eros line, che di certo non potevano essere stati attivati volontariamente per ovvi motivi anagrafici.

Lamentava inoltre che nelle fatture dell'utenza dati 3897931755 erano stati addebitati costi per chiamate, come tali impossibili da una SIM dati.

Concludeva chiedendo il rimborso e/o lo storno di tutti gli importi addebitati relativamente a servizi a sovrapprezzo, in quanto mai richiesti e lo storno delle fatture del 23.4.2019 di € 421,35 e del 19.6.2019 di € 438,97.



Die Position des Antraggegners

Der Anbieter reichte einen Schriftsatz mit Datum vom 03.09.2019 ein, in dem er vorausschickte, am 11.6.2019 für den Teilnehmer 3389200166 den Sperrservice für Dienste mit Aufpreis eingerichtet zu haben.

Als Anlage legte er 7 Dokumente bei, aus denen die einzelnen Verbindungslogs für die von der Nutzerin beanstandeten Dienste mit Aufpreis hervorgehen: Nach diesen Logs seien die 7 Dienste zu verschiedenen Zeitpunkten zwischen dem 10.04.2017 und dem 07.07.2019 im Abonnement aktiviert worden.

Er teilte zudem mit, trotzdem 3 (angelegte) Gutschriften über insgesamt 121,30 Euro ausgestellt zu haben. Zur Sache selbst führte der Anbieter an, dass aus den durchgeführten Kontrollen ein aktives Verhalten der Nutzerin hervorgehe, das sich aus den Verbindungen mit den verschiedenen Dienstleistungen ableiten lasse, die im Laufe der Zeit hergestellt wurden. Er bestritt außerdem eine Mitschuld des Gläubigers, da die Nutzerin bis Juni 2019 nie Mitteilungen gemacht, noch Rechnungen beanstandet habe.

Die Schlussfolgerung des Antraggegners lautete, dass die Zahlungsschuld der Nutzerin sich inzwischen auf 1180,97 Euro belaufe.

Begründung der Entscheidung

Mit Bezug auf den Antrag auf Erstattung der Beträge, die sich auf Dienste mit Aufpreis beziehen, sind die anwendbaren spezifischen Bestimmungen, wie vom Anbieter korrekt aufgeführt, im M.D. 145/2006 enthalten. Das Dekret schreibt vor, dass die Annahme der Dienste mit Aufpreis nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Endbenutzers und die Erbringung der Dienstleistung nur nach ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers zulässig ist (Artikel 12 und 13).

Auf regulatorischer Ebene ist in diesem Zusammenhang auch Art. 5, Absatz 4 des Beschlusses Nr. 418/07/CONS der Aufsichtsbehörde von Bedeutung, aber auch der Verbraucherkodex in seiner Novellierung durch GvD Nr. 21/14, insofern diese Aktivierungen meist mit Abschluss eines Fernvertrags erfolgen, und schließlich die Schutzvorkehrungen, die im Hinblick auf vollständige Information und Rücktrittsmöglichkeiten nach Art. 45 ff. dort vorgesehen sind.

La posizione del resistente

L'operatore depositava memoria d.d. 03.09.2019 in cui premetteva di aver inserito in data 11.6.2019 servizio di barring dei servizi a sovrapprezzo relativo all'utenza 3389200166.

Dimetteva in allegato nr. 7 documenti in cui risultavano i singoli log di connessione dei vari servizi a sovrapprezzo contestati dall'utente: da tali log i 7 servizi risulterebbero attivati in abbonamento in tempi diversi, a partire dal 10.04.2017 al 07.07.2019.

Dava altresì atto di aver comunque provveduto ad emettere 3 note di credito (che allegava) per complessivi € 121,30. Nel merito contestava che dalle verifiche effettuate l'utente risultava aver posto in essere comportamenti attivi, consistenti nelle connessioni ai vari servizi nel corso del tempo; inoltre eccepiva il concorso del fatto colposo del creditore, non avendo l'utente mai segnalato alcunché né contestato le fatture fino a giugno 2019.

Concludeva segnalando che l'insoluto dell'utente aveva raggiunto la somma complessiva di € 1.180,97

Motivi della decisione

Con riferimento alla richiesta di rimborso di somme imputabili a servizi a sovrapprezzo, la normativa applicabile in materia è contenuta, così come correttamente richiamato dall'operatore, nel D.M. 145/2006, il quale stabilisce che l'accettazione dei servizi a sovrapprezzo è ammessa solo con il consenso espresso dell'utente finale ed il servizio erogato dopo l'esplicita accettazione del consumatore (articoli 12 e 13). Sul piano regolamentare rileva, in proposito, anche l'art. 5, comma 4, della Delibera dell'Autorità n. 418/07/CONS, ma anche il Codice del Consumo, come novellato dal D.Lgs. n. 21/14, nella misura in cui tali attivazioni avvengano per lo più con la stipula a distanza, nonché tutti i presidi ivi previsti in termini di completa informativa e possibilità di recesso di cui agli artt. 45 e segg.



Insbesondere Art. 65 legt bezüglich Ergänzungszahlungen fest, dass bei Fehlen der ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers zu jeder ergänzenden Zahlung zur Vergütung der Hauptpflicht der Verbraucher Anspruch auf Erstattung dieser Beträge hat.

Nach Feststellung des auf den spezifischen Fall anwendbaren Rechtsrahmens wird festgestellt, dass WindTre die Freiwilligkeit der Aktivierung der Dienste mit Aufpreis, die Gegenstand des Antrags sind, nicht nachgewiesen beziehungsweise den Nachweis für das Einholen der ausdrücklichen Zustimmung der Nutzerin nicht erbracht hat und sich anstatt dessen auf das Vorbringen von Verbindungslogs aus eigenen Bildschirmseiten beschränkt. Der Anbieter hätte jedoch nachweisen müssen, die eindeutige und ausdrückliche Zustimmung des Kunden zur Aktivierung der beanstandeten Dienste eingeholt zu haben. Dieser Beweis wurde an dieser Stelle nicht geführt, da der Anbieter auch keinerlei Dokumentation beigebracht hat, die geeignet wäre, die Durchführung des behaupteten Aktivierungsvorgangs zum Erwerb der gegenständlichen Dienste seitens des Antragstellers (z.B. Klick auf die Plattform oder Welcome- und Caring-Sms) zu belegen.

Jedoch muss sowohl die erfolgte Teilerstattung in Höhe von 121,30 Euro als auch das Mitverschulden des Gläubigers nach Art. 1227 ZGB gebührend berücksichtigt werden.

Die Nutzerin hat in der Tat ausdrücklich zugegeben, die Höhe der Rechnungsbeträge – wenn auch in gutem Glauben – nicht geprüft zu haben. Hätte sie mit gebotener Sorgfalt die Abbuchungen überprüft, wäre der Schaden sicherlich sowohl zeitlich als auch in der Höhe begrenzt worden.

Daher wird die Festlegung des Mitverschuldens im Ausmaß von 35% als angemessen erachtet.

Die sonstigen vom Anbieter ausgewiesenen Rechnungsposten sind hingegen für den vom Anbieter erbrachten Dienst als geschuldet zu erachten (Grundgebühren, Raten für den Erwerb von Telefongeräten etc.)

Nachdem die Verantwortlichkeit des Betreibers für die ungerechtfertigte Aktivierung der Dienste mit Aufpreis festgestellt ist, hat die Nutzerin nach Maßgabe der oben angeführten Bestimmungen Anrecht auf Erstattung der vom Anbieter unrechtmäßig abgebuchten Beträge und die daraus

In particolare l'art. 65, in tema di pagamenti supplementari, stabilisce che in assenza di consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare rispetto alla remunerazione dell'obbligazione principale, il consumatore ha diritto al rimborso di dette somme.

Delineato il quadro normativo applicabile al caso in esame, si accerta che WindTre non ha provato la volontarietà dell'attivazione dei servizi a sovrapprezzo oggetto di istanza, ovvero di aver acquisito il consenso espresso dell'utente, limitandosi invece alla mera allegazione di log di attivazione attraverso schermate del proprio portale; ben avrebbe dovuto l'operatore, invece, provare di avere acquisito la volontà inequivoca ed espressa del cliente di attivare i servizi contestati, prova non raggiunta in questa sede, non avendo tra l'altro lo stesso fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare l'applicazione dell'asserito percorso di attivazione (ad es: clic sulla piattaforma o sms di welcome e di caring) volto all'acquisizione dei servizi in questione da parte dell'istante.

Deve essere però tenuto in debita considerazione sia l'avvenuto parziale rimborso di € 121,30 sia il concorso di colpa del creditore ex art. 1227 c.c..

L'utente ha infatti esplicitamente ammesso di non aver mai verificato, seppure in buona fede, l'ammontare delle fatture; laddove l'utente avesse, con l'ordinaria diligenza, verificato gli addebiti, il danno sarebbe certamente stato limitato sia nel tempo che nell'ammontare.

Si ritiene pertanto equo indicare tale percentuale di concorso colposo nella misura del 35%.

Le ulteriori voci espresse in fattura dall'operatore risultano invece dovute a fronte dell'erogazione del servizio offerto dall'operatore (canone del servizio, rate acquisto telefoni ecc.).

Accertata la responsabilità del gestore per l'attivazione indebita di servizi a sovrapprezzo, l'utente ha il diritto, ai sensi della normativa sopra citata, al rimborso delle somme illegittimamente prelevate dall'operatore, con conseguente storno/rimborso degli importi relativi alle voci "Totale Servizi a sovrapprezzo" e nello specifico:



folgende Stornierung/Erstattung der Beträge aus den Rechnungsposten „Totale Servizi a sovrapprezzo“ (Gesamtbetrag der Dienste mit Aufpreis), im Einzelnen:

| | |
|--|--|
| aus Rechnung Nr. 1709840706 € 33,00 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1709840706 € 33,00 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1713324620 € 34,00 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1713324620 € 34,00 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1720241546 € 74,00 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1720241546 € 74,00 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1801815585 € 76,00 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1801815585 € 76,00 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1805252196 € 70,00 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1805252196 € 70,00 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1808704698 € 73,45 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1808704698 € 73,45 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 18112112190 € 90,40 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 18112112190 € 90,40 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 18112112193 € 0,68 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 18112112193 € 0,68 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1815550593 € 183,63 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1815550593 € 183,63 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1818994419 € 156,64 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1818994419 € 156,64 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1907866223 € 395,64 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1907866223 € 395,64 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1901124865 € 190,09 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1901124865 € 190,09 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 1904496688 € 376,02 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 1904496688 € 376,02 iva inclusa; |
| aus Rechnung Nr. 19111173155 € 202,04 inkl. MwSt.; | dalla fattura n. 19111173155 € 202,04 iva inclusa. |

Die Gesamtsumme von 1958,59 Euro wird aufgrund der Mitschuld des Gläubigers aus den oben genannten Gründen um 35% und somit auf 1.273,08 Euro reduziert und zudem um die Beträge in Höhe von 121,30 Euro gekürzt, die der Nutzerin bereits erstattet wurden.

Der Betrag, auf den die Nutzerin infolge der bereits erfolgten Erstattungen Anspruch hat, beläuft sich somit auf 1.151,78 Euro und kann mit der Forderung verrechnet werden, die der Anbieter für Rechnungen geltend macht, die von der Nutzerin noch nicht bezahlt wurden.

Il totale di € 1.958,59 andrà ridotto per il concorso colposo del creditore, per le ragioni di cui sopra, del 35%, e quindi ad € 1.273,08 ed andrà ulteriormente decurtato delle somme già rimborsate all'utente, pari ad € 121,30.

L'importo spettante all'utente, all'esito dei rimborsi già effettuati, ammonta pertanto ad € 1.151,78 somma che potrà essere compensata con il maggior credito vantato dall'operatore, relativo a fatture non saldate da parte dell'utente.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

Der von Frau XXX YYY gegen Wind Tre AG (Very Mobile) eingereichte Antrag wird als zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

wird die teilweise Annahme des von Frau XXX YYY gegen Wind Tre Spa (Very Mobile) eingereichten

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Wind Tre Spa (Very Mobile).

udita la relazione del Presidente,

il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Wind Tre Spa (Very Mobile), la quale è tenuta a rimborsare le somme illegittimamente



Antrages beschlossen und infolgedessen, dass die letztgenannte die in Bezug auf die Positionen „Totale Servizi a sovrapprezzo“ (Gesamtbetrag der Dienste mit Aufpreis) widerrechtlich abgebuchten Beträge zurückzuerstatten hat und konkret:

aus Rechnung Nr. 1709840706 € 33,00 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1713324620 € 34,00 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1720241546 € 74,00 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1801815585 € 76,00 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1805252196 € 70,00 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1808704698 € 73,45 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 18112112190 € 90,40 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 18112112193 € 0,68 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1815550593 € 183,63 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1818994419 € 156,64 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1907866223 € 395,64 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1901124865 € 190,09 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 1904496688 € 376,02 inkl. MwSt.;
aus Rechnung Nr. 19111173155 € 202,04 inkl. MwSt.;

für insgesamt € 1.958,59.

Nach Feststellung, dass der Anbieter bereits eine teilweise Rückerstattung vorgenommen hat, sowie des Mitverschuldens des Gläubigers im Ausmaß von 35%, wird die gemäß des vorherigen Absatzes zurückzuerstattende Summe – insgesamt € 1.958,59 – um 35% reduziert und um die dem Nutzer bereits zurückerstatteten Beträge gekürzt, mit dem Ergebnis, dass der vom Anbieter dem Nutzer geschuldete Betrag € 1.151,78 beträgt.

Das ganze nach Abzug etwaiger höherer Gegenforderungen des Anbieters, welche aufgerechnet werden können.

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.

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.

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.

prelevate in relazione alle voci “Totale Servizi a sovrapprezzo” e nello specifico:

dalla fattura n. 1709840706 € 33,00 iva inclusa;
dalla fattura n. 1713324620 € 34,00 iva inclusa;
dalla fattura n. 1720241546 € 74,00 iva inclusa;
dalla fattura n. 1801815585 € 76,00 iva inclusa;
dalla fattura n. 1805252196 € 70,00 iva inclusa;
dalla fattura n. 1808704698 € 73,45 iva inclusa;
dalla fattura n. 18112112190 € 90,40 iva inclusa;
dalla fattura n. 18112112193 € 0,68 iva inclusa;
dalla fattura n. 1815550593 € 183,63 iva inclusa;
dalla fattura n. 1818994419 € 156,64 iva inclusa;
dalla fattura n. 1907866223 € 395,64 iva inclusa;
dalla fattura n. 1901124865 € 190,09 iva inclusa;
dalla fattura n. 1904496688 € 376,02 iva inclusa;
dalla fattura n. 19111173155 € 202,04 iva inclusa.

per complessivi € 1.958,59.

Accertato il parziale rimborso effettuato dall'operatore nonché il concorso colposo del creditore nella misura del 35%, il totale da rimborsarsi di cui al precedente capoverso - complessivi € 1.958,59 - andrà ridotto del 35% e decurtato delle somme già rimborsate all'utente, risultando all'esito un importo dovuto dall'operatore a favore dell'utente di € 1.151,78.

Il tutto al netto di eventuali maggiori controcrediti vantati dall'operatore, che potranno esse posti in compensazione.

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.

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.

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:
- Unterzeichnet: Roland Turk -

Il Presidente
- F.to Roland Turk -