



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

**BESCHLUSS NR. 3 VOM 26.11.2012 DES
LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 3, DEL 26.11.2012 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / BT Italia spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / BT Italia spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 26.11.2012 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 26.11.2012 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
- Margareth Brugger
- Georg Viehweider

- Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Margareth Brugger
- Georg Viehweider

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- 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 und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnüt-

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
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



zige 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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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. Sara Tonolli 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 09.05.2012 rief BT Italia spa (nachfolgend "BT" genannt) Herrn XXX XXX an, um ihm ein Kombi-Paket für Festnetz, Breitbandinternet und Handy, samt zwei Mobiltelefonen als Geschenk, anzubieten. Herr XXX XXX erbat sich vor einer Zusage des Angebots die Zusendung des schriftlichen Vertrags. Die BT-Mitarbeiterin versicherte, dass dies

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 09.05.2012 il sig. XXX XXX veniva contattato da BT Italia spa (d'ora in avanti per brevità "BT"), che gli proponeva un'offerta per telefonia fissa, ADSL e mobile, che prevedeva inoltre due cellulari in omaggio. Il sig. XXX XXX richiedeva l'invio del contratto cartaceo prima di sottoscrivere l'offerta. L'operatrice accoglieva la richiesta e registrava i dati



geschehen würde und nahm die personenbezogenen Daten von Herrn XXX XXX auf, mit dem Hinweis, dies sei für die Zusendung des Vertrags erforderlich.

Da er daraufhin keine Unterlagen erhielt, trat Herr XXX XXX mehrmals an den Kundendienst von BT heran. Jedes Mal wurde er mit dem Hinweis vertröstet, der Vertrag werde ihm in Kürze zugestellt.

In der Zwischenzeit erhielt er von BT zwei Mobiltelefone, die er am 05.05.2012 retournierte. Außerdem wurde ihm mitgeteilt, dass das von ihm unterschriebene Angebot in Kürze aktiviert würde. Da Herr XXX XXX den Vertrag weder erhalten noch unterschrieben hatte, wandte er sich nochmals an den BT-Kundendienst, der ihn über die erfolgte Aktivierung des Angebots in Kenntnis setzte, da er in den 10 Tagen nach dem ersten Anruf vom 09.05.2012 sein Rücktrittsrecht nicht ausgeübt hatte.

Herr XXX XXX versendete darauf hin zwei Einschreiben: Das erste am 05.06.2012 zur Nichtanerkennung des Vertrags und eines zur Vertragsauflösung am 06.06.2012. Am 14.06.2012 wurden sowohl die Telefonleitung als auch die Breitbandverbindung deaktiviert. Sodann wurde er von einem Fachmann von BT zwecks Installation des Modems kontaktiert, die er ablehnte, da er keinen Vertrag mit BT unterzeichnet habe.

Herr XXX XXX reichte darauf hin das entsprechende Formular GU für den Schlichtungsversuch ein, aber zur Verhandlung am 26.06.2012 erschien BT nicht, was zu Protokoll gegeben wurde.

Ende Juli meldete ein Fachmann der Telecom bei Herrn XXX XXX, um auf Anweisung von BT hin ein Alice-Modem zu installieren. Die Telefonleitung wurde somit am 06.07.2012 und der ADSL-Anschluss am 13.08.2012 wiederhergestellt. In der Folge beantragte Herr XXX XXX den Wechsel zu WIND Infostrada, der vor dem Wechsel im Juni sein Anbieter gewesen war.

Am 16.08.2012 reichte Herr XXX XXX das Formular GU14 zur Beilegung der Streitsache ein (GZ 2115). Mit Einschreiben mit Rückschein vom 27.08.2012 (GZ 2116) wurde die Benachrichtigung über die Einleitung des Verfahrens übermittelt und am 18.10.2012 (GZ 2638/MM) wurde der Verhandlungstermin für den 09.11.2012 um 15:00 Uhr angesetzt. Bei der Verhandlung, an der Herr XXX XXX und BT telefonisch teilnahmen, gelang den Parteien keine Einigung.

personali del sig. XXX XXX affermando che erano necessari per l'invio del contratto.

Non ricevendo alcun documento, il sig. XXX XXX ricontattava diverse volte il servizio clienti BT e ogni volta gli veniva detto che il contratto sarebbe stato spedito a breve.

Nel frattempo, riceveva due cellulari che provvedeva a restituire a BT in data 05.06.2012. Riceveva inoltre comunicazione dell'imminente attivazione dell'offerta sottoscritta: non avendo ricevuto né firmato il contratto, il sig. XXX XXX contattava nuovamente il servizio clienti BT che gli comunicava l'avvenuta attivazione dell'offerta dato che non aveva esercitato il diritto di recesso entro 10 giorni dalla prima telefonata del 09.05.2012.

Il sig. XXX XXX inviava allora due raccomandate, una di disconoscimento del contratto in data 05.06.2012 e una di ripensamento in data 06.06.2012. In data 14.06.2012 venivano disattivate sia la linea telefonica che l'ADSL. Veniva quindi contattato da un tecnico di BT per l'installazione del modem, che rifiutava affermando di non aver mai sottoscritto alcun contratto con BT.

Il sig. XXX XXX presentava quindi il formulario UG per il tentativo di conciliazione ma all'udienza del 26.06.2012 BT non si presentava e quindi veniva redatto verbale di mancata comparizione.

A fine luglio il sig. XXX XXX veniva contattato da un tecnico di Telecom per l'installazione del modem Alice su indicazione di BT. Veniva quindi riattivata la linea telefonica in data 06.07.2012 e il collegamento ADSL in data 13.08.2012. Successivamente il sig. XXX XXX richiedeva il passaggio dall'utenza a WIND Infostrada, suo precedente operatore prima del distacco effettuato nel mese di giugno.

In data 16.08.2012 presentava quindi il formulario GU14 per la definizione della controversia (prot. n. 2115). Con raccomandata a/r del 27.08.2012 (prot. n. 2116) veniva inviata lettera di avvio del procedimento e successivamente, in data 18.10.2012 (prot. n. 2638/MM) veniva fissata udienza di discussione per il giorno 09.11.2012 ore 15. All'udienza, con la presenza del sig. XXX XXX e l'intervento telefonico BT, le parti non giungevano ad un accordo.

Entscheidung:

Dem Antrag kann stattgegeben werden

Die konkreten Forderungen des Nutzers:

In rito:

La richiesta è accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:



- eine Stornierung der von BT ausgestellten Rechnungen Nr. A2012-442216 und Nr. A2012-503535;
- eine Rückerstattung der Kosten für den Wechsel zu BT, die Rückkehr zu Telecom und den darauf folgenden Wechsel zu Wind Infostrada;
- eine Entschädigung für die Unterbrechung der Telefonleitung vom 14.06.2012 bis zum 06.07.2012 und der ADSL-Verbindung vom 06.06.2012 bis zum 13.08.2012.
- eine Rückerstattung der Ausgaben für die Retournierung der Mobiltelefone (€9,00) und für die Einschreiben (€7,80).
- storno delle fatture n. A2012-442216 e n. A2012-503535 emesse da BT;
- rimborso dei costi sostenuti per la migrazione verso BT, del rientro in Telecom e della conseguente migrazione verso Wind Infostrada;
- indennizzo per interruzione della linea telefonica dal 14.06.2012 al 06.07.2012 e dell'ADSL dal 06.06.2012 al 13.08.2012;
- rimborso delle spese sostenute per la restituzione dei cellulari (€ 9,00) e per l'invio delle raccomandate (€ 7,80).

Herr XXX XXX merkt an, er habe lediglich die Sachbearbeiterin von BT, die ihn angerufen hatte, explizit gebeten, vor der Unterzeichnung eine schriftliche Ausfertigung zu erhalten. BT hat hingegen umgehend den Anbieterwechsel für die Telefon- und ADSL-Verbindung in die Wege geleitet. Trotz der Beanstandungen von Herrn XXX XXX wurden die Telefonleitung und die Internetverbindung deaktiviert und erst wieder über die Telecom, auf Anweisung von BT hin, wiederhergestellt, obgleich der Nutzer ausdrücklich die Rückkehr zu WIND Infostrada, seinem ursprünglichen Anbieter, gewünscht hatte. Herr XXX XXX war einige Tage lang ohne Festnetz- bzw. Internetverbindung (23 Tage ohne Festnetz, 38 Tage ohne ADSL).

Der Nutzer erkannte den von BT aktivierten Vertrag zu Recht nicht an und retournierte umgehend die erhaltenen Mobiltelefone. Er verhielt sich also korrekt und bekundete stets seinen Willen, dem Vertragsvorschlag von BT aufgrund fehlender Dokumentation (die unter anderem mehrmals angefordert worden war) nicht annehmen zu wollen. BT veranlasste hingegen umgehend den Anbieterwechsel für die Telefon- und ADSL-Verbindung, wodurch der Nutzer einige Tage lang ohne Telefon und Internet blieb, und bei der Wiederherstellung des Dienstes wurde der Vertrag mit einem anderen Anbieter als dem angegebenen abgeschlossen. Dabei wurden gut drei unterschiedliche Telefonanbieter miteinbezogen, mit Kosten für den Wechsel, die Aktivierung und die Deaktivierung. Nachdem BT für die Beschwerden des Antragstellers verantwortlich ist, hat BT den Nutzer für die Tage, in denen die Telefon- und Internetverbindung unterbrochen war, zu entschädigen und ihm die Kosten für die Wiederherstellung der Telefon- und Internetleitung zu erstatten.

Il sig. XXX XXX afferma di aver richiesto esplicitamente, all'operatrice BT che lo aveva contattato, l'invio del contratto cartaceo prima di sottoscrivere l'offerta. BT ha invece attivato subito la procedura per la migrazione della linea telefonica e dell'ADSL. Nonostante le contestazioni del sig. XXX XXX la linea telefonica e l'ADSL venivano disattivate e il ripristino dei servizi avveniva tramite Telecom, sempre su indicazione di BT, anche se l'utente aveva espressamente richiesto il rientro in WIND Infostrada, suo precedente operatore prima del distacco. Il sig. XXX XXX è rimasto senza linea fissa e ADSL per svariati giorni (23 gg. linea fissa, 38 gg. ADSL).

L'utente ha correttamente disconosciuto il contratto attivato da BT e ha tempestivamente restituito i cellulari ricevuti. Ha quindi tenuto un comportamento corretto e ha sempre manifestato la volontà di non aderire alla proposta contrattuale di BT in assenza di idoneo supporto documentale (peraltro più volte richiesto). BT invece ha attivato immediatamente la procedura di migrazione della linea telefonica e dell'ADSL, lasciando poi l'utente senza alcun servizio per diversi giorni e provvedendo a ripristinare l'utenza con un operatore diverso da quello indicato. Questo comportamento ha richiesto l'intervento di ben tre operatori telefonici diversi, con un dispendio di costi di migrazione, attivazione e disattivazione. Ritenuta quindi la responsabilità di BT in ordine a quanto lamentato dall'istante, ne consegue BT deve indennizzare l'utente sia per i giorni di disservizio che per le spese sostenute per ripristinare la linea telefonica e ADSL.



Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Beschwerde von Herr XXX XXX für zulässig 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

die Beschwerde, die Herr XXX XXX am 27.08.2012 dem Landesbeirat für Kommunikationswesen vorgelegt hat, anzunehmen. Aus diesem Grund wird

- BT Italia angehalten, die Rechnungen Nr. A2012-442216 und Nr. A2012-503535 zu stornieren;
- BT Italia spa wird außerdem dazu angehalten, Herrn XXX XXX eine pauschalierten Schadenersatz von €1.000,00 binnen 60 Tagen ab Erhalt dieses Beschlusses zu entrichten.

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.

Die Telefongesellschaft ist dazu angehalten, der Aufsichtsbehörde 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 Verwaltungsgerichtsordnung, genehmigt mit GvD vom 2. Juli 2010, Nr. 104, kann gegen diesen Bescheid beim

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata accoglibile la domanda del sig. XXX XXX,

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

L'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano dal sig. XXX XXX in data 27.08.2012 e per l'effetto:

- BT Italia spa è tenuta a stornare le fatture n. A2012-442216 e n. A2012-503535;
- BT Italia spa è tenuta inoltre a corrispondere al sig. XXX XXX un indennizzo onnicomprensivo di € 1.000,00 (mille,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, alla 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 questa Autorità 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 processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impu-



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.

gnato 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 -