



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

**BESCHLUSS NR. 4 VOM 26.11.2012 DES
LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

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

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 26.11.2012 um 08.30 Uhr an seinem Sitz
in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident:

- Hansjörg Dr. Kucera

Das Mitglied:

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

Der Sachbearbeiter:

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der
Präsident die Sitzung.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr.
249 "Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kom-
munikationswesen und Bestimmungen über Tele-
kommunikations- und Rundfunksysteme", insbeson-
dere in Art. 1 Abs. 6 Buchstabe a) Nr. 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-

**DELIBERAZIONE N° 4 DEL 26.11.2012 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

Il giorno 26.11.2012 ad ore 08.30 si è riunito a Bol-
zano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-
ZIONI

Presenti:

Il Presidente:

- Hansjörg Dr. Kucera

Il componente:

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

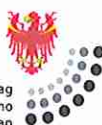
Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

Il Presidente, constatato il numero legale degli inter-
venuti, dichiara aperta la seduta.

vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione del-
l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e
norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotele-
visivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n.
14;

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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsèi dla Provinzia autonoma de Bolzan

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 Michela Luciani 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;

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 Adv. 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

Mit Schreiben vom 08.02.2012, GZ 320 wurde von XXX YYY XXX YYY beim Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsversuch mit Telecom Italia spa unternommen, da er die Summen für die mobile Internetnutzung über WAP laut den Rechnungen 7X07089746 und 7X00380256 über € 919,60 bzw. € 961,97 für unrechtmäßig und

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

XXX YYY XXX YYY avviava con prot. 320 d.d. 08.02.2012, un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Telecom Italia spa, lamentando l'illegittima ed esorbitante fatturazione di traffico wap/internet, di cui alle fatture 7X07089746 e 7X00380256, per rispettivi € 919,60 ed € 961,97, traffico comunque mai effet-



übertrieben hält, insbesondere, da der verrechnete Internetverkehr nicht getätigt wurde.

Insbesondere habe er die Kopie von Anlage 1, auf die in den allgemeinen Vertragsbedingungen verwiesen wird und die angeblich die Nutzungsbedingungen und die Kosten für den Internetzugang über WAP enthält, weder erhalten noch unterschrieben.

Außerdem geht aus einer der Rechnungen hervor, dass sich das Mobiltelefon beim ersten Einschalten automatisch mit dem Internet verbunden hat und die Verbindungen ununterbrochen, Tag und Nacht, andauerten.

Die am 03.04.2012 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 17.05.2012, GZ 1241, beantragte XXX YYY XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Telecom Italia SpA, um die Stornierung der in Rechnung gestellten Summen für nicht getätigte WAP-Verkehre zu fordern.

Mit Schreiben vom 17.05.2012, GZ 1252/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 18.10.2012, GZ 2631, auf den 07.11.2012 um 11:00 Uhr festgesetzt.

Am 17.06.2012 hinterlegte der Anbieter Telecom umgehend einen Schriftsatz, um die Behauptungen des Nutzers zu beanstanden. Herr XXX YYY sei umfassend über die Dienste, die automatisch zu seiner Verfügung stehen, sowie über die Möglichkeit, in Kenntnis gesetzt worden, kostenlos ein Gebührenlimit festzusetzen, weshalb man jedwede Verantwortung von sich weise.

An der Anhörung vom 07.11.2012 nahmen Herr XXX YYY XXX YYY und Herr Massimo Taddeo in Vertretung von Telecom Italia spa teil. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Der Anbieter bot Herrn XXX YYY eine Pauschale von €500 an, die dieser jedoch ablehnte.

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

Entscheidung:

Auf der Grundlage der abgelegten Unterlagen und Erklärungen der Parteien geht hervor, dass der vorliegende Sachverhalt die Verrechnung von Summen für Datenverkehr über WAP betrifft, die vom Antragsteller nicht anerkannt werden. Aus diesem Grund fordert er eine Stornierung der Rechnungen, in denen diese Summen ausgewiesen sind.

tuato.

Evidenziava, in particolare, di non aver ricevuto né sottoscritto copia dell'all. 1, richiamato nelle condizioni generali di abbonamento, in cui sarebbero illustrate le condizioni di utilizzo ed i costi del traffico wap/internet.

Inoltre, dal dettaglio delle fatture risulterebbe che il telefonino si sarebbe connesso automaticamente alla prima accensione e che le connessioni sarebbero durate per ore ininterrottamente, giorno e notte.

La procedura di conciliazione, esperita in data 03.04.2012, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 1241 d.d. 17.05.2012 XXX YYY XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia spa, avanzando le medesime doglianze e chiedendo lo storno degli importi fatturati per traffico wap non effettuato.

Con lettera prot. 1252/MM d.d. 17.05.2012 si dava comunicazione alle parti dell'avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 2631 d.d. 18.10.2012 la data dell'udienza per il giorno 07.11.2012 ore 11.00.

Con memoria d.d. 17.06.2012, tempestivamente depositata, l'operatore Telecom Italia spa contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare che il sig. XXX YYY sarebbe stato compiutamente informato sia sui servizi automaticamente a sua disposizione sia della modalità gratuite di "autolimitazione" della spesa telefonica e di non avere quindi responsabilità alcuna.

All'udienza del 07.11.2012 presenziavano il sig. XXX YYY XXX YYY e il sig. Massimo Taddeo per Telecom Italia spa; entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

L'operatore offriva € 500 omnia, offerta rifiutata dal sig. Preindl.

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

In rito:

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina concerne la fatturazione di importi inerenti a traffico dati wap non riconosciuto dall'istante e la conseguente richiesta di storno delle fatture negli importi esposti a tale titolo.



Aufgrund der aus der Voruntersuchung hervorgegangenen Sachverhalte kann dem Antrag des Antragstellers teilweise stattgegeben werden.

Die im Art. 3 der Allgemeinen Vertragsbedingungen erwähnte Anlage 1 mit den Datenverkehrstarifen ist nicht in den vom Nutzer bereitgestellten Unterlagen zum Mobilfunkangebot 2011-2013/Anbietersvereinbarung mit der Südtiroler Volksbank enthalten.

Obgleich Telecom Italia spa keinen entsprechenden Gegenbeweis lieferte, dass besagte Anlage dem vom Kunden unterzeichneten und diesem ausgehändigten Vertrag tatsächlich beilag (die vom Anbieter vorgelegte Kopie gilt nicht als objektiver Nachweis, dass diese dem Kunden ausgehändigt bzw. von diesem zur Kenntnis genommen wurde), wirkt sich dies nicht wesentlich auf die Entscheidung aus.

Der Anbieter hat nämlich nach Maßgabe von Art. 2 Absatz 6 des Beschlusses Nr. 326/10/CONS dem Antragsteller auch bei einem Tarif nach Nutzung die Festsetzung einer monatlichen Datenverkehrsobergrenze zu ermöglichen, die der Nutzer unter verschiedenen, vom Anbieter festgelegten Optionen auswählen kann.

Wird keine Obergrenze festgesetzt, hat der Anbieter ab 01.01.2011 für Geschäftskunden wie Herrn XXX YYY automatisch die höchste monatliche Obergrenze von €150 vorzusehen und Datenverbindungen umgehend zu unterbrechen, sobald das Restguthaben bzw. die Restminuten aufgebraucht sind, und ihn darauf hinzuweisen.

Tatsächlich hat Telecom Italia spa den Nutzer darauf hingewiesen, dass er diesen Dienst zur Kontrolle des Datenvolumens und eine monatliche Obergrenze aktivieren kann. Dieser Hinweis wurde zusammen mit den Rechnungen verschickt. Der Nutzer hat diese Möglichkeit jedoch nicht in Anspruch genommen.

Aus diesem Grund sind die verrechneten Datenverkehre in Höhe von €150 (zzgl. MwSt.) unrechtmäßig.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Forderungen von Herrn XXX YYY XXX YYY gegenüber der Telecom Italia spa für teilweise berechtigt und

Per quanto emerso in istruttoria si ritiene di dover parzialmente accogliere la richiesta dell'istante medesimo.

Si premette come nella documentazione dimessa dall'utente, relativa all'offerta fonia mobile 2011-2013/accordo promotori Banca Popolare Alto Adige non vi è traccia dell'allegato 1, richiamato dall'art. 3 delle Condizioni generali di contratto in cui vengono illustrate le condizioni economiche per il traffico dati.

Pur non avendo Telecom Italia spa esibito alcuna prova materiale idonea a dimostrare che tale allegato sia stato effettivamente accluso al contratto sottoscritto e consegnato all'utente (la copia prodotta dall'operatore non presenta alcuna efficacia probatoria in quanto non fornisce l'evidenza obiettiva che sia stata consegnata al cliente ovvero conosciuta dallo stesso), la circostanza in questione non ha rilevanza sostanziale ai fini della presente decisione.

Ed infatti oltre agli obblighi informativi, l'operatore, ai sensi dell'art. 2, comma 6 della Delibera 326/10/CONS ha anche l'obbligo di offrire all'istante, anche nel caso di piano tariffario a consumo, la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore.

In caso di mancata scelta della soglia, a decorrere dal 01.01.2011 l'operatore deve applicare automaticamente per le utenze affari come quella del sig. XXX YYY la soglia massima di consumo mensile di € 150,00 e cessare il collegamento dati non appena il credito o traffico disponibile residuo fosse stata esaurito dall'istante, avvisandolo di tale circostanza.

Nella fattispecie risulta che Telecom Italia spa ha debitamente avvisato l'utente della possibilità di attivare il servizio di controllo del traffico dati e di una soglia massima di consumo mensile, accludendo specifico avviso nelle fatture inviate e che l'utente non si è avvalso di tale facoltà.

In tale contesto vanno pertanto ritenute illegittime le fatturazioni del traffico dati in misura superiore ad euro 150 mensili (iva esclusa).

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata parzialmente accoglibile la domanda presentata dal Sig. XXX YYY XXX YYY nei confronti di Telecom Italia spa.



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 Herrn XXX YYY XXX YYY vom 17.05.2012 gegenüber Telecom Italia spa teilweise stattzugeben. Aus diesem Grund hat Telecom Italia spa die auf Herrn XXX YYY XXX YYY ausgestellten Rechnungen Nr. 7X07089746 und 7X00380256 immer dann zu stornieren bzw. zu berichtigen, wenn in den Datenverkehrsposten mehr als €150 monatlich (zzgl. MwSt.) ausgewiesen sind. Dementsprechend ist der vom Antragsteller tatsächlich geschuldete Betrag zu berechnen.

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 Landesbeirat 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 Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 der Verwaltungsgerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen diesen Bescheid

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 dal Sig. XXX YYY XXX YYY in data 17.05.2012 nei confronti di Telecom Italia spa e per l'effetto dispone che Telecom Italia spa storni ovvero rettifichi le fatture 7X07089746 e 7X00380256 emesse nei confronti del Sig. XXX YYY XXX YYY nelle sole voci relative agli importi esposti a titolo di traffico dati, in misura superiore ad € 150 mensili (IVA esclusa) e di conseguenza ricalcoli quanto effettivamente dovuto dall'istante.

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 quest' 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 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



nach 60 Tagen ab Zustellung.

60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

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 -