



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL NR. 8 PROTOKOL
NR. 512/MM DES 18.02.2013
DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE N° 8,
PROTOCOLLO N° 512/MM DEL 18.02.2013
DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY ZZZ & C. SRL / TELECOM ITALIA SPA**

**Definizione della controversia
XXX YYY ZZZ & C. SRL / TELECOM ITALIA SPA**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 05.02.2013 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 05.02.2013 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:

- Ezio Zermiani
- Dr. Margaret Brugger
- Dr. Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider

- Ezio Zermiani
- Dr. Margaret Brugger
- Dr. Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- 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
Cunsèi 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, 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

Im Zeitraum vom 01.04.2013 bis zum 07.04.2013 wurden über die Telefonnummer 335284700 der XXX von YYY ZZZ & C. srl zahlreiche Wap-Verbindungen getätigt und Daten zum Nicht-EU-Roamingtarif (Vereinigte Arabische Emirate) übermittelt. Am 01.04.2012 erhielt der Kunde eine Kurzmitteilung von der Nummer 40915 von Telecom Italia Spa, mit der er

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Nel periodo dal 01.04.2013 al 07.04.2013 dall'utenza n. 335284700 intestata alla XXX di YYY ZZZ & C. srl veniva effettuato traffico dati in roaming exte UE (Emirati Arabi Uniti) attraverso numerose sessioni wap. In data 01.04.2012 l'utente riceveva un sms di alert da parte del n. 40915 di Telecom Italia spa che lo informava di essere vicino alla soglia massima di



auf die bevorstehende Erreichung der Obergrenze für Ausgaben im Ausland hinzuweisen und aufgefordert wurde, eine Kurzmitteilung mit der Nachricht "Dati estero on" an dieselbe Nummer zu schicken, um die Internetnavigation zu entsperren. Der Kunde folgte diesem Hinweis und surfte sodann weiter zum Nicht-EU-Roamingtarif. Nach seiner Rückkehr nach Italien erhielt der Kunde die Rechnung Nr. 7X03522240 für das vierte Bimester 2012 (April-Mai) vom 14.06.2012 mit Zahlungsfrist am 25.07.2012 über 12.514,10 Euro, wovon 9.368,80 Euro für Datenübermittlungen im Ausland anfielen. Der Kunde beanstandete die ungewöhnliche Abrechnung beim Kundendienst von Telecom Italia Spa und verweigerte die Zahlung der Rechnung. Mit Schreiben vom 08.08.2012, GZ. C8852482, bestätigte Telecom Italia Spa die Richtigkeit der in Rechnung gestellten Summen und wies darauf hin, dass der Kunde der weiteren Datenübermittlung im Ausland zugestimmt hatte. Daraufhin wurde am 11.10.2012 (GZ 2098/2012) ein Schlichtungsversuch beim Landesbeirat für Kommunikationswesen unternommen, bei dem jedoch kein Einvernehmen erzielt wurde. In der Folge reichte der Nutzer am 06.11.2012 (GZ 2768) das Formular GU14 ein, woraufhin die Einleitung des Verfahrens bekannt gegeben wurde (GZ 2769/MM). Telecom Italia Spa übermittelte dem Landesbeirat am 04.12.2012 seine Schriftsätze, um die Richtigkeit der Abrechnung zu betätigen und dem Kunden einen Abschlag von 30% auf die über 200,00 Euro hinausgehende Summe anzubieten. Der Verhandlungstermin wurde für den 22.01.2013 um 15:00 Uhr angesetzt. Bei der Verhandlung, an der der Nutzer in der Person des gesetzlichen Vertreters YYY ZZZ, sein Rechtsbeistand RA Juri Andriollo und der Rechtsbeistand von Telecom Italia Spa, RA Massimo Taddeo, teilnahmen, wurde kein Einvernehmen erzielt. RA Andriollo legte einen Schriftsatz vor, der jedoch nicht binnen der in der Mitteilung über die Verfahrenseinleitung genannten Frist eingegangen war.

Entscheidung:

Konkret beantragte der Nutzer die Stornierung der von Telecom Italia Spa ausgestellten Rechnung Nr. 7X03522240 mit der Begründung, er sei vom Anbieter nicht über die Kosten der WAP-Verbindungen im Ausland informiert worden. Der Antragsteller bestätigte den Erhalt einer Kurzmitteilung von Telecom Italia Spa über die bevorstehende Erreichung der Datenobergrenze im Ausland und das Abschicken einer Kurmitteilung mit der Nachricht "Dati estero on", um weiterhin surfen zu

spesa all'estero e che lo invitava, per non bloccare la navigazione, ad inviare un sms allo stesso numero con il testo "Dati estero on". L'utente seguiva la procedura e continuava quindi a navigare in roaming extra UE. Tornato in Italia riceveva la fattura n. 7X03522240 relativa al quarto bimestre 2012 (aprile – maggio), emessa il 14.06.2012 con scadenza 25.07.2012, pari ad € 12.514,10 di cui € 9.368,80 i.e. di traffico dati estero. L'utente segnalava al servizio clienti Telecom Italia spa l'anomala fatturazione e sospendeva il pagamento della stessa. Con la lettera dd. 08.08.2012 n C8852482 Telecom Italia spa confermava la correttezza degli importi fatturati affermando di aver ricevuto dal cliente l'autorizzazione a continuare lo sviluppo traffico dati all'estero. Veniva successivamente esperito il tentativo di conciliazione presso il Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Bolzano in data 11.10.2012 (prot. 2098/2012) ma non veniva raggiunto un accordo tra le parti. L'utente presentava quindi formulario GU14 il 06.11.2012 (prot. 2768) e veniva inviato comunicazione di avvio del procedimento di definizione (prot. 2769/MM). Telecom Italia spa faceva pervenire al Comitato in data 04.12.2012 le proprie memorie con cui, confermando la correttezza della fatturazione offriva al cliente uno storno del 30% sull'importo dati fatturato eccedente i 200,00 €. Veniva fissata udienza di discussione per il giorno 22.01.2013 ore 15. All'udienza di discussione, in presenza dell'utente, in persona del legale rappresentante YYY ZZZ, del suo legale, Avv. Juri Andriollo e dell'Avv. Massimo Taddeo per Telecom Italia spa, le parti non raggiungevano un accordo. L'Avv. Andriollo produceva una memoria che però non veniva depositata tempestivamente nei termini di cui alla lettera di comunicazione di avvio del procedimento.

In rito:

Nel merito, l'utente ha richiesto l'annullamento della fattura n. 7X03522240 emessa da Telecom Italia spa affermando di non essere stato informato dall'operatore circa i costi del traffico dati wap generato all'estero. L'istante ha confermato di aver ricevuto da parte di Telecom Italia spa l'sms di alert che lo avvisava dell'imminente superamento della soglia dati prevista per l'estero e di aver successivamente inviato un sms con il testo "Dati estero on" per poter continuare a navigare. Ha però



können. Außerdem habe ihn Telecom Italia Spa weder über den Betrag der Datenobergrenze in Kenntnis gesetzt (200,00 Euro) noch über die teuren Datenverbindungen (d.h. 9.368,80 Euro). Der Nutzer beanstandete die geringfügige Transparenz seitens Telecom Italia Spa und die mangelhafte Information für die Kunden. Der Anbieter erwiderte, er habe dem Kunden die Warn-Sms laut Agcom-Beschluss Nr. 326/10/CONS übermittelt, der unter Art. 2 das Warnsystem und die Obergrenze für Ausgaben für Datenverbindungen im Handynetz regelt. Nach Maßgabe von Artikel 2 Absatz 6 können nämlich Nutzer mit einem Prepaid-Tarif eine monatliche Datenverkehrsobergrenze festlegen. Wird keine Obergrenze festgesetzt, hat der Anbieter automatisch die von der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen festgelegte Obergrenze anzuwenden, die für Businesskunden monatlich 150 Euro zusätzlich 50 Euro für Datenverkehr außerhalb der EU, also insgesamt 200 Euro pro Monat, beträgt. Telecom Italia Spa ist dieser Pflicht insofern nachgekommen, als dem Kunden per Kurzmitteilung die bevorstehende Erreichung der Obergrenze mitgeteilt wurde. Für die Unterbrechung der Verbindung und die entsprechenden Hinweise und Einwilligungen gelten dieselben Bestimmungen laut den Absätzen 2 und 3. Artikel 2 Absatz 2 legt hingegen fest, dass der Anbieter bei Erreichung der vordefinierten oder angewandten Obergrenze die Verbindung unterbrechen muss und diese erst nach Erhalt der ausdrücklichen Einwilligung des Kunden reaktiviert. In diesem Fall hat der Nutzer eine Bestätigungskurzmitteilung geschickt, um weiterhin zu surfen und Telecom Italia Spa hat daraufhin die Datensperre aufgehoben.

Der Anbieter hat sich also an die Anweisungen des Beschlusses 326/10/CONS gehalten. Laut Agcom hat der Telefonanbieter nämlich den Nutzer über die Erreichung der Ausgabenobergrenze, das Restguthaben, einen etwaigen Tarifwechsel und den Tarif nach Überschreitung der Obergrenze zu informieren. Im vorliegenden Fall hatte der Antragsteller keinen Vertrag mit einer Obergrenze und der Auslandstarif war immer derselbe, sowohl vor als auch nach Erhalt der Mitteilung über die bevorstehende Überschreitung der Obergrenze. Das Warn-Sms über die Erreichung der Obergrenze von Telecom Italia Spa enthielt demnach keine Angaben zum Tarif der Datenverbindung, da dies nur bei Kunden verpflichtend ist, die die vertragliche Ausgabenobergrenze überschreiten und dies einen Tarifwechsel bedingt.

altresì affermato di non aver ricevuto da parte di Telecom Italia spa alcuna indicazione circa l'importo della soglia dati (€ 200,00 i.e.) né altri avvisi in merito all'elevato traffico che stava effettuando (€ 9.368,80 i.e.). L'utente ha quindi lamentato la scarsa trasparenza da parte di Telecom Italia spa e la carenza di informazioni fornite al cliente. L'operatore ha invece affermato di aver correttamente inviato al cliente l'sms di alert così come previsto dalla Delibera Agcom n. 326/10/CONS che disciplina all'art. 2 il sistema di allerta e limi di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile. Il comma n° 6 dell'art. 2 prevede infatti la possibilità per gli utenti con piani tariffari a consumo di predefinire una soglia massima di consumo mensile. Quando tale soglia non viene fissata, è lo stesso operatore che deve applicare autonomamente quella prevista dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, che nel caso di utenza business è di € 150,00 mensili oltre ad € 50,00 per il traffico dati extra UE e così complessivamente € 200,00 mensili. Telecom Italia spa ha ottemperato a tale obbligo, avendo inviato al cliente un sms di alert in prossimità del superamento di tale soglia. Per la cessazione del collegamento e relative notifiche e consensi si applicano le medesime disposizioni di cui ai commi 2 e 3. il comma 2 dell'art. 2 prevede che raggiunta la soglia predefinita o applicata, l'operatore cessi la connessione e la riattivi solamente dopo aver ricevuto il consenso espresso del cliente. In questo caso l'utente ha inviato un sms di conferma per poter continuare a navigare e Telecom Italia spa ha sbloccato la connessione dati.

Il comportamento dell'operatore è stato quindi conforme alle disposizioni della Delibera 326/10/CONS. L' Agcom infatti prevede che il gestore telefonico informi l'utente in merito al raggiungimento della soglia di spesa, del traffico residuo disponibile e del passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond. Nel caso in esame, l'istante non aveva un contratto che prevedeva un plafond di traffico e la tariffa con la quale navigava all'estero era sempre la stessa, sia prima che dopo la ricezione dell'avviso dell'imminente superamento della soglia. Telecom Italia spa ha quindi inviato un messaggio di avviso al superamento della soglia, senza indicare il prezzo della connessione perché tale obbligo sussiste solamente nei confronti di clienti che superano il plafond di spesa previsto dal contratto e quando ciò comporta il passaggio a una tariffa diversa.



Dem Antrag der XXX von YYY ZZZ & C. srl auf Stornierung der Rechnung Nr. 7X03522240 kann daher nicht stattgegeben werden.

La richiesta di annullamento della fattura n. 7X03522240 avanzata dalla XXX di YYY ZZZ & C. srl non può quindi essere accolta.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag der XXX von YYY ZZZ & C. srl für zulässig;

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 Mukesh Rag. Macchia angehört und

BESCHLIESST

dem beim Landesbeirat für Kommunikationswesen vorgelegten Antrag der XXX von YYY ZZZ & C. srl vom 06.11.2012 nicht stattzugeben.

Da die verrechneten Beträge richtig sind, wird die XXX von YYY ZZZ & C. srl angehalten, binnen sechzig Tagen die offene Rechnung 7X03522240 über 12.514,10 Euro der Telecom Italia zu begleichen.

übermittelt wurde.

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

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata accoglibile la domanda della XXX di YYY ZZZ & C. srl;

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 Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

Il mancato accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano della XXX di YYY ZZZ & C. srl in data 06.11.2012 e per l'effetto:

data la correttezza degli importi fatturati, la XXX di YYY ZZZ & C. srl è tenuta al pagamento entro 60 giorni della fattura insoluta n. 7X03522240 emessa da Telecom Italia spa per un importo di € 12.514,10.

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 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, 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 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.

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 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 -