



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL NR. 9
PROTOKOL NR. 1265 VOM 06.05.2013
DES LANDESBEIRATS
FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 9,
PROTOCOLLO N. 1265 DEL 06.05.2013
DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Sky Italia srl**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Sky Italia srl**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 06.05.2013 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 06.05.2013 um 08.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera
Das Mitglied:

Il Presidente: Hansjörg Kucera
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:
- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

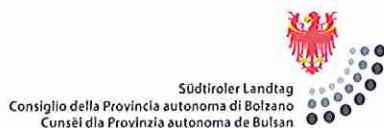
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica



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



und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige 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, Frau RA Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

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. 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

Herr XXX YYY strengte beim Landesbeirat für Kommunikationswesen einen Schlichtungsversuch mit Sky Italia srl an, da er das Angebot "Home Pack Sky - Fastweb" unterzeichnet hatte, welches für eine monatliche Gebühr von 35 Euro die Dienstleistungen

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Il sig. XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Sky Italia srl, lamentando di aver aderito all'offerta "Home Pack Sky - Fastweb", la quale prevedeva un canone mensile di €



Fastweb voce (unbegrenzte Gesprächsminuten auf das italienische Festnetz und 1000 Minuten zu internationalen Telefonnummern), Fastweb Internet senza limiti, ein Sky Pack und 2 Channel Pack sowie einen My Sky HD Decoder und eine Sky Digital Key umfasste. Der Nutzer habe die letzten zwei Geräte nie erhalten und Internet habe von Anfang an nicht funktioniert.

Der Nutzer teilte diese Störung am 27.12.2011 Fastweb telefonisch mit. Es folgte ein Beschwerdefax vom 30.01.2012 an Sky Italia srl, sowie ein Einschreiben mit Rückschein vom 28.02.2012, wiederum an Sky Italia srl.

Die am 11.10.2012 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich, da Sky Italia srl nicht erschienen war.

Mit Schreiben vom 06.11.2012, GZ 2772, beantragte Herr XXX YYY aufgrund der genannten Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Sky Italia srl und forderte die Rückerstattung von € 552,03, die er an Sky Italia srl gezahlt hatte, von € 227,92, die er an Telecom Italia Spa gezahlt hatte, sowie von € 500,00 als Schadenersatz für die Unannehmlichkeiten aufgrund der Störung (wobei in der Anlage C, die vom Nutzer dem Formular GU14 beigelegt wurde, hingegen € 250,00 als Schadenersatz gefordert wurden).

Der Nutzer beanstandete nämlich, dass von seiner Kreditkarte insgesamt € 552,03 von Sky Italia srl abgebucht worden waren, er aber weiterhin die Telecom-Grundgebühr von € 227,92 zahlen musste, da Telecom Italia spa die Kündigung und den Betreiberwechsel nicht mitgeteilt worden waren.

Mit Schreiben vom 06.11.2012, GZ 2778/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 25.02.2013, GZ 588/MM, auf den 20.03.2013 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Mit Stellungnahme vom 04.12.2012 bekräftigte der Betreiber Sky Italia srl umgehend per E-Mail seine Vorgehensweise. Er beanstandete insbesondere, dass im von Herrn XXX YYY unterschriebenen Angebot der Decoder My Sky HD und die Digital Key nicht enthalten war und er sich wegen der technischen Störungen des Internetanschlusses an Fastweb hätte wenden sollen.

Er wies darauf hin, dass das Angebot "Home Pack" die Unterzeichnung zwei verschiedener Verträge umfasste: einer mit Sky für Pay-TV und einen mit Fastweb für Telefon und Internet, die sich hinsichtlich ihrer Vertragsbedingungen unterscheiden sowie allgemeine Vertragsbedingungen für das gemeinsame

35 per la fornitura dei servizi Fastweb voce (inclusivo di telefonate illimitate a numeri di rete fissa nazionale e 1000 minuti a numeri internazionali) Fastweb Internet senza limiti, uno Sky pack e 2 Channel Pack oltre ad un My Sky HD Decoder ed una Sky Digital Key ma di non aver mai ricevuto questi ultimi apparecchi, oltre al fatto di aver sin da principio verificato che internet non funzionasse.

Tale disservizio era stato comunicato telefonicamente in data 27.12.2011 dall'utente a Fastweb; seguiva quindi fax di reclamo in data 30.01.2012 a Sky Italia srl, oltre a successiva raccomandata a/r d.d. 28.02.2012 sempre a Sky Italia srl.

La procedura di conciliazione, esperita in data 11.10.2012 non sortiva effetto positivo per la mancata comparizione di Sky Italia srl.

Con successivo prot. 2772 d.d. 06.11.2012 il sig. XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Sky Italia srl, avanzando le medesime doglianze e chiedendo la restituzione dell'importo di € 552,03 corrisposto a Sky Italia srl, dell'importo di € 227,92 corrisposto a Telecom Italia spa oltre ad € 500,00 a titolo di indennizzo per i disagi causati dal disservizio (somma che però nell'All. C accluso dall'utente al formulario GU14 veniva indicata in € 250,00).

Contestava infatti l'utente di aver ricevuto sulla propria carta di credito l'addebito di complessivi € 552,03 da parte di Sky Italia srl e di aver continuato a pagare il canone Telecom per € 227,92, a fronte della mancata comunicazione a Telecom Italia spa della disdetta e del passaggio a nuovo operatore.

Con lettera prot. 2778/MM d.d. 06.11.2012 si dava comunicazione alle parti dell'avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 588/MM d.d. 25.02.2013 la data dell'udienza per il giorno 20.03.2013 ore 15.00.

Con presa di posizione d.d. 04.12.2012, tempestivamente inoltrata a mezzo e-mail, l'operatore Sky Italia srl evidenziava la correttezza del proprio operato, contestando in particolare che la promozione sottoscritta dal sig. XXX YYY non prevedesse l'invio del decoder My Sky HD e della Digital Key e che per i problemi tecnici relativi alla connessione internet egli avrebbe dovuto rivolgersi a Fastweb.

Segnalava infatti che l'offerta "Home Pack" prevedesse la sottoscrizione di due diversi contratti – uno con Sky per i servizi di pay tv, uno con Fastweb per i servizi di telefonia e internet –, regolati da separate condizioni generali di abbonamento, oltre a condizioni generali relative all'offerta congiunta Home Pack.



Angebot Home Pack umfassen.

Aus diesen Gründen hielt sich Sky für etwaige Störungen der Dienstleistungen von Fastweb für nicht verantwortlich.

Die Fastweb-Dienstleistung sei außerdem Ende April 2012 ausgelaufen, während die Sky-Dienstleistung noch weiter lief, da der Kunde ein Angebot angenommen habe, das einen Rabatt von 25% auf die Sky-Gebühr umfasste, die der Nutzer bereits für das bestehende Paket bezahlte. Herr XXX YYY habe jedenfalls im Zeitraum November-Dezember 2012 die Dienstleistung ordnungsgemäß in Anspruch genommen, weshalb die Forderung auf Rückerstattung der abgebuchten Monatsgebühren schon einmal abgelehnt worden war.

Am 06.12.2012 antwortete der Nutzer mit dem Hinweis, er habe auf dem Original des Vertrages einen Vermerk über die mit dem Verkäufer getroffenen Vereinbarungen und in Bezug auf den Werbeprospekt des Angebots "Home Pack" angebracht. Er sei dazu verleitet worden zu glauben, dass Sky allein für die angebotene Dienstleistung verantwortlich sei, da Sky stets der einzige Ansprechpartner war (für die Vertragsunterzeichnung, Zahlungen usw.)

Sky Italia Srl antwortete am 14.12.2012, dass Herr XXX YYY zwei verschiedene Verträge, einen mit Sky und einen mit Fastweb unterschrieben habe, und verwies erneut auf die vorherige Mitteilung vom 04.12.2012.

Am 17.12.2012 ging eine weitere Stellungnahme des Nutzers ein. Herr XXX YYY wiederholte, dass ihn der Werbeprospekt dazu verleitet hatte zu glauben, dass im Paket auch die beworbene Hardware enthalten sei (Decoder und Digital Key), er ein einziges Dokument unterschrieben habe, das sich zwar auf zwei Verträge bezog, aber nur einen einzigen Ansprechpartner annehmen ließ, er den "Home Pack"-Vertrag abgeschlossen und in der Folge einen neuen Vertrag mit Sky unterzeichnet habe, und somit der vorhergehende nicht mehr weiterlief.

Zur Anhörung vom 20.03.2013 erschien der Vater von Herrn XXX YYY, samt Vollmacht des Nutzers, die zu den Akten gelegt wurde, während für Sky Italia srl niemand erschien.

Die Anhörung endete mit einem gescheiterten Schlichtungsversuch, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden.

Per tali motivi, Sky non si riteneva responsabile di eventuali disservizi relativi ai servizi forniti da Fastweb.

Concludeva affermando che mentre il servizio Fastweb si era concluso alla fine di aprile 2012, il servizio Sky era proseguito con l'accettazione da parte del cliente di un'offerta che prevedeva lo sconto del 25% sul canone di abbonamento Sky – che l'utente già corrispondeva per il pacchetto in essere – e che comunque il Sig. XXX YYY avesse regolarmente usufruito per il periodo novembre e dicembre 2012 del servizio erogato, motivo per il quale la richiesta di rimborso dai canoni mensili addebitati era già stata negata in precedenza.

In data 06.12.2012 replicava l'utente rilevando come egli avesse apposto di suo pugno sull'originale del contratto una nota in cui faceva riferimento ad accordi presi con il venditore e al depliant pubblicitario dell'offerta "Home Pack" e di essere stato indotto a credere che Sky fosse l'unico responsabile del servizio proposto, visto che l'interlocutore era sempre stato Sky (la sottoscrizione del contratto, i pagamenti, ecc.).

A sua volta replicava in data 14.12.2012 Sky Italia srl ribadendo che il Sig. XXX YYY avesse sottoscritto due diversi contratti, uno con Sky ed uno con Fastweb e richiamando quanto già sostanzialmente esposto nella propria precedente comunicazione d.d. 04.12.2012.

Ulteriore presa di posizione giungeva dall'utente in data 17.12.2012; il sig. XXX YYY reiterava la tesi di essere stato indotto a credere dal volantino pubblicitario che nel pacchetto vi era l'hardware pubblicizzato (Decoder e Digital Key), di aver sottoscritto un unico documento in cui si faceva riferimento a due contratti ma che faceva presupporre che l'interlocutore fosse unico, di aver terminato il contratto "Home Pack" e successivamente aderito a nuovo contratto con Sky - e non quindi di aver continuato il precedente.

All'udienza del 20.03.2013 presenziava il padre del sig. XXX YYY, come da delega dell'utente, in atti mentre nessuno compariva per Sky Italia srl.

L'udienza si concludeva pertanto con il fallimento del tentativo di definizione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

**Entscheidung:**

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen, dass der Antrag von Herrn XXX YYY die Zulässigkeitskriterien nur teilweise erfüllt.

Die Beschwerde von Herrn XXX YYY gegen Sky Italia srl wegen Zahlung der Grundgebühr an Telecom Italia Spa in Höhe von €227,92, die vom Nutzer trotz der Verpflichtung von Fastweb, den Anbieterwechsel von Telecom zu Fastweb zu vollziehen, an Telecom Italia Spa gezahlt wurde, erscheint mangels Passivlegitimation des Anbieters unzulässig.

Der Umstand, dass im vorliegenden Fall mehrere Dienstleistungen von verschiedenen Anbietern angeboten werden, die spezifischen und unterschiedlichen Abonnementsbedingungen sowie gemeinsamen Vertragsbedingungen unterliegen, wie von Sky Italia srl in ihren, zu den Akten gelegten Schriftstücken behauptet wird, wurde vom Nutzer im Wesentlichen anerkannt.

Wie aus den Unterlagen laut Akten (siehe Beschwerden vom 30.01.2012 und 27.02.2012 an Sky Italia srl) hervorgeht, hatte Herr XXX YYY auch dem Kundendienst von Fastweb mehrmals die Störung des Internetanschlusses gemeldet, was darauf hindeutet, dass er von Beginn an wusste, wer der entsprechende Ansprechpartner war.

Dies obwohl der Nutzer in den nachfolgenden Schriftsätzen (vom 06.12.2012 und vom 17.12.2012) behauptet, dazu verleitet worden zu sein, zu glauben, dass Sky Italia Srl solidarisch haftet und die Beschwerden demnach nur an diese zu übermitteln seien.

Vorsorglich wird darauf hingewiesen, dass mangels Vorlage der entsprechenden allgemeinen Abonnementsbedingungen (die dem Nutzer oblag, der zusätzlich zur objektiven Nichterfüllung und der Schuld des Anbieters vor allem die Anspruchsberechtigung hätte nachweisen müssen) bzw. mangels spezifischer Beweise für die konkrete Verpflichtung, den Anbieterwechsel durchzuführen, von der Herr XXX YYY annimmt, dass sie Sky srl obliegt, weder die Störung noch der entsprechende Schadenersatz Sky Italia srl angelastet werden kann.

Der Antrag wurde demnach nicht gegen das richtige passiv legitimierte Rechtssubjekt gestellt, also in

In rito:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che l'istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità.

Per quanto riguarda infatti la doglianza sollevata dal sig. XXX YYY circa il pagamento di € 227,92 di canone Telecom Italia spa, dall'utente corrisposto a quest'ultima nonostante l'obbligo di Fastweb di prendersi carico della procedura di migrazione della linea telefonica da Telecom a Fastweb, tale domanda nei confronti di Sky Italia srl appare inammissibile, per difetto di legittimazione passiva dell'operatore.

La circostanza che nel caso di specie ci si trovi di fronte ad una pluralità di servizi forniti da diversi operatori, regolate nella rispettiva specificità da diverse condizioni generali di abbonamento oltre che da condizioni generali relative all'offerta congiunta – così come sostenuto da Sky Italia srl nelle proprie memorie depositate in atti – è stata sostanzialmente ammessa dall'utente.

Come risulta dalla documentazione in atti (cfr. reclami d.d. 30.01.2012 e 27.02.2012 inoltrati a Sky Italia srl) il sig. XXX YYY aveva segnalato ripetutamente il disservizio relativo alla connessione ad internet anche al servizio cliente di Fastweb, elemento che induce a ritenere come lo stesso avesse sin da principio contezza dell'interlocutore contrattuale cui rivolgersi nel caso di specie.

Un tanto anche se poi nelle successive memorie (d.d. 06.12.2012 e 17.12.2012) l'utente sostiene di essere stato indotto a ritenere Sky Italia srl quale responsabile in solido ed affermando che eventuali reclami andassero indirizzati solo a questa.

Ad abundantiam si rileva peraltro come in difetto di produzione delle relative condizioni generali di abbonamento (onere che gravava in capo all'utente, il quale, oltre all'inadempimento oggettivo e la colpa dell'operatore avrebbe dovuto provare in primo luogo l'esistenza del titolo), ovvero in assenza di specifica prova rispetto allo specifico obbligo di gestire la migrazione dell'utenza telefonica che il Sig. XXX YYY assume gravare su Sky Italia srl, non si sarebbe potuto addebitare in capo a quest'ultima tale disservizio e quindi allocarle il relativo rimborso.

L'istanza non è stata quindi rivolta nei confronti della corretta legittimata passiva, nel caso di specie Fast-



diesem Falle Fastweb.

web.

Zur Sache:

Bei der Prüfung der prozedural zulässigen Beschwerden des Nutzers sind vor allem die von den Parteien vorgelegten Unterlagen laut Akten zu untersuchen, um festzustellen, welche vertragliche Verpflichtungen Sky Italia srl gegenüber dem Nutzer eingegangen ist.

Es trifft zwar zu, dass der von Herrn XXX YYY unterschriebene Antrag auf Abschluss des Abonnements "Home Pack" (so wie er dem Schreiben von Sky Italia srl vom 14.12.2012 beigelegt war) die im Angebot enthaltene Hardware nicht erwähnte, aber der Nutzer hat nachgewiesen, dass laut dem Werbeprospekt von Sky der Decoder My Sky HD und die Sky Digital Key im Angebot Home Pack tatsächlich inbegriffen waren, was vom Anbieter auch nicht spezifisch abgestritten wird.

Der Anbieter hat unter anderem nicht einmal die allgemeinen Vertragsbedingungen des Sky-Angebotes hinterlegt, auf die er in seinen Ausführungen mehrmals verweist, um sein Argument zu stützen, dass besagte Hardware nicht inbegriffen war. Da aus den Akten hervorgeht, dass die genannten technischen Hilfsmittel Herrn XXX YYY nicht übermittelt wurden, ist Sky Italia Srl in Bezug auf diese spezifische Verpflichtung säumig.

Aus einer weiteren Prüfung der vom Nutzer vorgelegten Unterlagen geht nicht hervor, dass die fehlende Sendung dieser Geräte de facto die Inanspruchnahme der Dienstleistung verhindert habe.

Aus keiner Mitteilung von Herrn XXX YYY an Sky Italia Srl geht hervor, dass er die Dienstleistung nicht in Anspruch nehmen konnte.

Insbesondere beantragte der Nutzer mit der Mitteilung vom 30.01.2012 nicht etwa die Rückerstattung bzw. die gesamte Stornierung der Gebühren, sondern *"die korrekte Ermittlung des Verbrauchs der Monate November und Dezember (und in Zukunft), unter Berücksichtigung des bestehenden Sky-Profiles (Mondo+Sport), des nicht funktionierenden Internetanschlusses wie unter Punkt b) beschrieben und die nicht erfolgte Sendung der Geräte laut dem unterschriebenen Vertrag...."*

Außerdem hat der Nutzer das Schreiben von Sky

Nel merito:

Passando all'esame delle lamentele avanzate dall'utente proceduralmente ammissibili, occorre in primo luogo esaminare la documentazione dimessa in atti dalle parti, al fine di valutare quali fossero gli obblighi contrattualmente assunti da Sky Italia srl nei confronti dell'utente.

Se è pur vero che la richiesta di abbonamento all'offerta "Home Pack" sottoscritta dal sig. XXX YYY (così come allegata da Sky Italia srl alla propria lettera del 14.12.2012) non riportava alcuna menzione rispetto all'hardware ricompreso nella stessa, è stato però parimenti documentato dall'utente – e non contestato specificamente dall'operatore – il fatto che sul volantino pubblicitario proveniente da Sky l'offerta Home Pack riportasse effettivamente la dicitura "Decoder My Sky HD incluso" e "Sky Digital Key inclusa".

L'operatore non ha peraltro nemmeno dimesso le condizioni generali di contratto regolanti l'offerta Sky e più volte invocate nelle proprie osservazioni, a conforto della tesi dallo stesso sostenuta, per la quale tali supporti non fossero previsti. Pacifico in atti che i predetti supporti tecnici non siano stati inviati al Sig. XXX YYY, deve pertanto accertare l'inadempimento di Sky Italia srl rispetto a tale specifica obbligazione.

Sempre esaminando la documentazione dimessa dall'utente non emerge peraltro come il mancato inoltro di tali dispositivi abbia effettivamente impedito all'utente di fruire del servizio.

In nessuna delle segnalazioni inoltrate dal Sig. XXX YYY a Sky Italia srl emerge l'impossibilità di fruire del servizio.

In particolare nella comunicazione d.d. 30.01.2012 l'utente non chiede il rimborso rispettivamente lo storno totale dei canoni bensì il *"ricalcòlo corretto dei consumi di novembre e dicembre (e dei mesi futuri) considerando il profilo Sky in essere (Mondo+Sport), considerando il mancato funzionamento di internet come descritto al punto b) e considerando la mancata consegna delle apparecchiature di cui alla sottoscrizione del contratto..."*.

Inoltre lo stesso utente ha dimesso sub all. 7, senza



Italia srl vom 22.05.2012 als Anlage 7 beigelegt, ohne dessen Inhalt zu beanstanden. Darin teilte der Anbieter mit, dass Herr XXX YYY seit 2006 Sky mit Satellitenanlage und HD-Dienst abonniert habe, weshalb der Nutzer bereits zuvor, und heute noch, über die erforderlichen Geräte verfügt, um die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen.

In Anbetracht der oben genannten Tatsachen ist der Antrag auf Rückerstattung Gebühren von Sky Italia srl nicht gerechtfertigt.

Abschließend und nachdem festgestellt wurde, dass Sky Italia Srl nur teilweise ihren Verpflichtungen nicht nachgekommen ist, da der Kunde die beworbene Hardware nicht erhalten hat, wird gemäß den Kriterien der Gerechtigkeit und Verhältnismäßigkeit nach Art. 84 der Vorschriften für elektronische Kommunikation die Zahlung von 250,00 (zweihundertfünfzig) Euro als Schadenersatz verordnet.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Schadenersatzforderung von Herrn XXX YYY gegenüber Sky Italia srl für teilweise zulässig und den Antrag auf Schadenersatz für gerechtfertigt;

hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters Mukesh Rag. Macchia angehört und

BESCHLIESST

- den Antrag von Herrn XXX YYY vom 06.11.2012 gegenüber Sky Italia srl auf Rückerstattung der an Telecom Italia Spa bezahlten Grundgebühr in Höhe von € 227,92 wegen Unzulässigkeit abzuweisen;

- den Antrag auf Rückerstattung der Summe von € 552,03, die von Sky Italia srl für die erbrachten Dienstleistungen abgebucht worden waren, abzulehnen, da dieser in der Sache unbegründet ist;

- den Antrag auf Schadenersatz von Herrn XXX YYY zuzulassen und dementsprechend Sky Italia srl zur Zahlung eines Pauschalbetrags von 250,00 (zweihundertfünfzig) Euro binnen 60 (sechzig) Tagen ab Erhalt dieses Beschlusses anzuhalten.

nemmeno contestarne il contenuto, lettera di Sky Italia srl d.d. 22.05.2012 ove l'operatore afferma che il Sig. XXX YYY è abbonato a Sky dal 2006 con impianto satellitare mediante servizio HD e da cui risulta pertanto che l'utente fosse già previamente – ed ancora oggi – in possesso di strumenti idonei alla fruizione del servizio.

A fronte di tutte e le suesposte considerazioni non risulta fondata la richiesta di rimborso dei canoni corrisposti a Sky Italia srl.

Conclusivamente, accertato il solo parziale inadempimento di Sky Italia srl per non aver fornito al cliente l'hardware pubblicizzato, si ritiene di liquidare, secondo i criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta parzialmente ammissibile la domanda di rimborso presentata dal Sig. XXX YYY nei confronti di Sky Italia srl nonché accoglibile la domanda di indennizzo;

Udita la relazione del responsabile del procedimento Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

- il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata dal Sig. XXX YYY in data 06.11.2012 nei confronti di Sky Italia srl relativamente alla richiesta di rimborso dei canoni pagati a Telecom Italia spa nella misura di € 227,92;

- il rigetto per infondatezza nel merito della domanda di rimborso dell'importo di € 552,03 corrisposto da Sky Italia srl per i servizi erogati;

- l'accoglimento della domanda di indennizzo formulata dal Sig. XXX YYY e per l'effetto disponendo che Sky Italia srl corrisponda all'utente l'importo omnicomprensivo di € 250,00 (duecentocinquanta/00) entro il termine di 60 (sessanta) giorni a far data dal ricevimento della presente delibera.



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 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.

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, 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 -