BESCHLUSS NR. 11 PROTOKOL NR. 1704 VOM 13.06.2013 DES LANDESBEIRATS FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Beilegung der Streitsache XXX YYY / Vodafone N.V.

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 13.06.2013 um 08.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Hansjörg Kucera
Das Mitglied:

- Georg Viehweider
- Margaret Brugger
- Ivo Walpoth

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 Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme", insbesondere 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 gemeinnützige Dienste;

DELIBERAZIONE N° 11 PROTOCOLLO N° 1704 DEL 13.06.2013 DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Definizione della controversia XXX YYY / Vodafone N.V.

Il giorno 13.06.2013 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente: Hansjörg Kucera
Il componente:

- Georg Viehweider
- Margaret Brugger
- Ivo Walpoth

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

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

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;

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";

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 Einsicht in Art. 84 des Gesetzesvertretenden Dekrets vom 1. August 2003, Nr. 259 "Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr";

Visto l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Nach Einsicht in das Gesetz vom 18. Juni 2009, Nr. 69 "Bestimmungen für die wirtschaftliche Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit und zur Zivilprozessordnung";

Vista la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

Nach Einsicht in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 "Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung"

Vista la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 "Norme sulle comunicazioni e provvidenze in materia di radiodiffusione";

Nach Einsicht in den Beschluss Nr. 173/07/CONS i.d.g.F. "Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern" (nachfolgend Verordnung genannt);

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);

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;

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;

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;

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;

Nach Einsicht in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, RA Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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

Udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Hansjörg Kucera;

Bemerkungen:

Considerazioni

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Beim Landesbeirat für Kommunikationswesen wurde von der XXX YYY ein Schlichtungsversuch mit Vodafone N.V. wegen einer Reihe von falsch ausgestellten Rechnungen angestrengt (darunter die falsche Verrechnung der staatlichen Mobilfunkgebühr, Kosten für vertraglich inbegriffen Handys, falsche Verrechnung von Nachlässen, Verrechnung von im Handytarif einbegriffenen

La XXX YYY avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone N.V., lamentando tutta una serie di errate fatturazioni (fra le quale errata applicazione di tassa governativa, costi per telefonini compresi nei contratti, applicazione di scontistica errata, conteggio di traffico dati ricompreso nel piano tariffario e chiamate all estero

Datenverkehren und nicht getätigten Anrufen ins Ausland).

non giustificate).

Die am 15.02.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

La procedura di conciliazione, esperita in data 15.02.2013, non sortiva effetto positivo.

Mit Schreiben vom 25.02.2013, GZ 589, beantragte die XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Vodafone N.V und forderte vom Anbieter die Ausstellung einer Gutschrift für die geschuldeten Beträge.

Con successivo prot. 589 d.d. 25.02.2013 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone N.V., avanzando le medesime doglianze e chiedendo che l'operatore emetta nota di accredito per gli importi dovuti.

Mit Schreiben vom 25.02.2013, GZ 590/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 18.04.2013, GZ 1126/MM, auf den 15.05.2013 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Con lettera prot. 590/MM d.d. 25.02.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 1126/MM d.d. 18.04.2013 la data dell'udienza per il giorno 15.05.2013 ore 15.00.

Mit einem Schriftsatz vom 27.03.2013 beanstandete der Anbieter Vodafone N.V. umgehend die Behauptungen des Nutzers. Die Beschwerde sei insbesondere aufgrund der Unbestimmtheit des Gegenstandes und der Forderungen unzulässig.

Con memoria d.d. 27.03.2013, tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone N.V. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare l'inammissibilità dell'istanza per indeterminatezza dell'oggetto e delle richieste.

Der Kunde habe es nämlich verabsäumt, die angeblich ungerechtfertigterweise abgebuchten Summen zu spezifizieren und quantifizieren.

Eccepiva infatti che l'utente avrebbe omesso di specificare e quantificare le somme addebitate ed asseritamente ingiustificate.

Zum Beschwerdegrund wies der Anbieter darauf hin, dass die Rufnummernmitnahme für einige Mobiltelefone nicht erfolgen konnte, da der Nutzer die vom Anbieter geforderten Zusatzunterlagen nicht zur Verfügung gestellt hatte.

Nel merito procedeva comunque a sottolineare che la portabilità di alcune utenze cellulari non erano state completate per non aver l'utente fornito i documenti integrativi richiesti dal gestore.

Was die staatliche Mobilfunkgebühr anbelangt, so sei die Beschwerde unbegründet. Die Verrechnung der Datenverkehre und Gesprächsminuten ins Ausland sei richtig und auf der Grundlage des vom Nutzer unterschriebenen Tarifs erfolgt. Die Mobiltelefone seien auf Raten über 24 Monate gekauft worden, wobei bei Anbieterwechsel der gesamte Betrag angelastet werde.

Per quanto concerne la tassa di concessione affermava l'insussistenza di tale diritto, per quanto attiene alla fatturazione del traffico dati e del traffico voce all'estero ribadiva la correttezza della stessa, effettuata sulla base del piano tariffario sottoscritto dall'utente mentre, rispetto alla contestazione degli importi addebitati per i cellulari, sosteneva che l'acquisto degli stessi era avvenuto con addebito rateale per 24 mesi – con imputazione dell'intero importo residuo in caso di migrazione ad altro operatore.

Abschließend bemerkte der Anbieter, dass noch ein ausständiger Betrag in Höhe von 4.410,10 Euro zu begleichen sei.

Concludeva contestando la presenza di un insoluto di € 4.410,10.

An der Anhörung vom 15.05.2013 nahmen Herr XXX YYY als gesetzlicher Vertreter der XXX YYY teil, während für Vodafone N.V. niemand erschien.

All'udienza del 15.05.2013 presenziava il Sig. Gasser Michael, legale rappresentante della XXX YYY, mentre nessuno compariva per Vodafone N.V.

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

Entscheidung:

Der Antrag der XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien.

Das von Vodafone N.V. angeführte Verfahrenshindernis, also die fehlende Angabe der Gutschriftsumme, ist unbegründet, da der Nutzer dem Formular GU 14 eine erste Berechnung der beanstandeten Summen beigelegt hat.

Die beanstandeten Summen lassen sich jedenfalls problemlos der Form nach von den beanstandeten Rechnungen ableiten (so sind zum Beispiel die staatliche Rundfunkgebühr und die angelasteten Handykosten einzeln ausgewiesen, genauso wie die verrechneten Nachlässe).

Außerdem wurden die Summen vom Nutzer nach Hinterlegung des Schriftsatzes durch Vodafone N.V. Posten für Posten in einer Übersicht spezifiziert.

Zum Inhalt des vorliegenden Sachverhalts wird von den hinterlegten Akten ausgegangen.

a) Staatliche Mobilfunkgebühr

Zunächst wird darauf hingewiesen, dass die Anlage 1 zum Schriftsatz des Anbieters vom 27.03.2013 lediglich ein Vordruck des Mobilfunkvertrags ist. Die Daten wurden am PC eingefügt, aber es fehlt die eigenhändige Unterschrift und/oder der Stempel des Nutzers als Nachweis der Annahme durch den Nutzer.

Die vom Nutzer hinterlegte Kopie desselben Dokuments wurde hingegen händisch ausgestellt und enthält, im Gegensatz zur Ausfertigung, die von Vodafone N.V. beigebracht wurde, als Vergünstigungen für den Kunden die Anmerkungen "*für immer von der staatlichen Rundfunkgebühr befreit*" und "*Pönalen zu Lasten von Vodafone*".

Der Zusatz stammt vom Vodafone-Handelsagenten Heinrich Kofler, der das gegenständliche Angebot erstellt hat (wie aus Seite 11 der Anlage 4 zum Formular GU14 hervorgeht) und unter Punkt 3.8 dieses Angebots als "*Verantwortlicher und Geschäftsführer der Vertragspartei* (Verträge ...)"

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

In rito:

Si premette come l'istanza presentata da XXX YYY soddisfi i requisiti di ammissibilità.

Deve infatti ritenersi infondata l'eccezione sollevata dall'operatore Vodafone N.V. rispetto ad una mancata indicazione della somme pretese in accredito, rilevato che l'utente ha dimesso fra gli allegati al GU14 un primo conteggio delle somme in contestazione.

Le somme contestate sono comunque facilmente evincibili *per relationem* dalle fatture contestate (ad es. la tassa governativa e l'addebito per i costi dei cellulari sono evidenziati singolarmente, cosi come la scontistica applicata).

Inoltre, all'esito del deposito della memoria di Vodafone N.V., l'utente ha precisato ulteriormente le somme, specificandole voce per voce con specchietto riassuntivo.

Passando all'esame del merito della presente vicenda, occorre prendere le mosse dalla documentazione dimessa in atti.

b) Tassa governativa

In primo luogo si evidenzia come la proposta di abbonamento dimessa dall'operatore sub all. 1 alla propria memoria d.d. 27.03.2013 sia un mero prestampato, con i dati inseriti al computer ma privo di firma autografa e/o timbro dell'utente, che pertanto comprovi l'accettazione dello stesso.

La copia del medesimo documento prodotta dall'utente è invece compilata a mano e reca, contrariamente alla "versione" dimessa da Vodafone N.V., quali agevolazioni concesse al cliente "*no tax per sempre*" e "*pagamento penali a carico Vodafone*".

L'*addendum* reca la firma dell'agente Vodafone Kofler Heinrich, il quale ha curato la proposta commerciale in questione (come risulta a pag. 11 del documento allegato dall'utente al modello GU14 sub. doc. 4) ed è espressamente indicato al punto 3.8 della predetta proposta commerciale quale "*responsabile e gestore*

angeführt ist.

Generell gelten für Verträge, die vom Kunden auf der Grundlage von Formularen abgeschlossen werden, die einseitig von der anderen Partei erstellt wurden, um die Beziehungen zum Kunden einheitlich zu regeln, die Bestimmungen nach Art. 1341 und 1342 ZGB. Es handelt sich dabei um allgemeine Legitimitätsgrundlagen, wonach "das Hinzufügen von handgeschriebenen Zusätzen oder Korrekturen auf einem maschinengeschriebenen Vertragsdokument, das in der Folge von den Parteien rechtmäßig unterschrieben wurde, eine Vermutung juris tantum darstellt, wonach sich die Parteien mit diesen Zusätzen oder Korrekturen auf eine zusätzliche und andere Regelung des Vertragsverhältnisses im Vergleich zu den ursprünglichen Klauseln festgelegt haben" (siehe Kassationsgerichtsurteil 21681/2009). Bei der Auslegung überwiegen die Klauseln, die einem Formular hinzugefügt wurden, über jene, die im Formular enthalten sind (sofern diese nicht gelöscht wurden), da sie mit diesen nicht vereinbar sind.

Im vorliegenden Fall ist es offensichtlich, dass der Agent von Vodafone N.V. (trotz fehlender Handlungsvollmacht) im Angebot zusätzliche, direkt mit dem Nutzer ausgehandelte Bedingungen in das in der Folge dem Anbieter übermittelte Angebot eingefügt und unterschrieben hat, und so im Nutzer ein begründetes und schuldloses Vertrauen begründet hat.

Auch hat der Anbieter nach Erhalt des fragwürdigen Vertragsangebots dem Nutzer auch nicht seine Weigerung der im Zuge der Verhandlungen getroffenen Zusatzvereinbarungen mitgeteilt.

In Anbetracht dessen scheinen die Beträge für die staatliche Mobilfunkgebühr laut Rechnung AB11565801 über € 1.084,44 und AB14429988, AC00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866, AD00945592 über jeweils € 542,22, also insgesamt über € 5.422,20 ungerechtfertigterweise angelastet worden zu sein.

c) Grundgebühr

Der Nutzer hat die Angebote von Vodafone N.V. "RAM Full Optional" und "RAM Chiavi in mano" aktiviert, wie auch aus den Grundgebühren hervorgeht, die in den Rechnungen des Anbieters ausgewiesen sind.

della parte commerciale (contratti ...)".

Premesso come, da un punto di vista generale, ai contratti conclusi per adesione del cliente su moduli unilateralmente predisposti dall'altra parte al fine di disciplinare in maniera uniforme i rapporti con i clienti, si applica la disciplina di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c., trattandosi di condizioni generali di legittimità ha sancito come *"l'apposizione di aggiunte o correzioni manoscritte su un documento contrattuale dattiloscritto, poi regolarmente firmato dalle parti, comporta una presunzione "iuris tantum" che con dette aggiunte o correzioni le parti abbiano disposto un ulteriore e diverso regolamento del rapporto contrattuale rispetto alle originarie clausole."* (cfr. Cass. 21681/2009), in sede interpretativa le clausole aggiunte al modulo o al formulario prevalgono su quelle contenute nel modulo (ancorché non cancellate) in quanto con esse incompatibili.

Nel caso in questione pare evidente come l'agente Vodafone N.V. (pur essendo privo di legittimazione a contrarre) avesse inserito e controfirmato nella proposta di abbonamento, successivamente inoltrata all'operatore, ulteriori condizioni a favore concordate direttamente con l'utente, ingenerando in quest'ultimo un legittimo ed incolpevole affidamento.

Né l'operatore ha provveduto, all'esito della ricezione della proposta di abbonamento in questione, a comunicare all'utente il proprio diniego rispetto a quanto ulteriormente concordato in sede di trattativa.

Alla luce di quanto esposto, paiono ingiustamente addebitate le somme per tassa governativa esposte nella fattura AB11565801 per € 1.084,44, e nelle fatture AB14429988, AC00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866, AD00945592 ciascuna per € 542,22 e quindi per complessivi € 5.422,20.

d) canone telefono

L'utente ha attivato le offerte Vodafone N.V. denominate "RAM Full Optianal", "RAM Chiavi in mano", come risulta anche dai canoni addebitati dall'operatore in fattura.

Wenn man die genannten Tarife analysiert, wie sie im vom Nutzer als Anlage 4 beigebrachten Vertragsangebot ausgewiesen sind, das von Vodafone weder in Bezug auf die Herkunft noch auf den Inhalt je beanstandet wurde - geht hervor, dass beide Tarife eine Reihe kostenloser Handys umfassen, *was bei der Vertragsverhandlung so vereinbart wurde* (siehe Abs. 3.4).

Unter anderem sind die von Vodafone N.V. ausgehändigten Handys, wie sie im Schriftsatz des Anbieters aufgelistet sind, die Modelle, die laut Abs. 3.1 und 3.2 kostenlos sind (z.B. Blackberry 9300, Samsung Galaxy mini, Nokia E5, Nokia E72, Samsung Galaxy Ace).

Dementsprechend sind die dem Nutzer angelasteten Summen für die Grundgebühr laut Rechnung B11565801 über € 254,40 bzw. AB14429988, AC00932317 und AC03942018 über jeweils € 230,40, laut Rechnung AC06960448 über € 254,72 bzw. AC10005614, AC13059384, AC16158866, AD00945592 über jeweils € 3279,04, also insgesamt über € 2.316,48 nicht geschuldet.

e) Business pack per Iphone

Nachdem allgemein die falsche Verrechnung von Kosten beanstandet wurde, die laut Vertrag inbegriffen sind, wurden vom Nutzer im Zuge des Verfahrens die Verbuchungen genauer angegeben, wobei insbesondere die Anlastung der Gebühr "Business pack per iphone" beanstandet wurde.

Laut den hinterlegten Unterlagen ist diese Option im vom Nutzer beigebrachten Angebot, auf das mehrmals verwiesen wird, nicht inbegriffen, genauso wenig wie laut den von Vodafone N.V. hinterlegten Unterlagen.

Außerdem geht aus der Auflistung der dem Kunden ausgehändigten Handys laut Schriftsatz von Vodafone N.V. und den dazugehörigen Anlagen nicht einmal hervor, dass dem Kunden ein Iphone ausgehändigt wurde.

Demzufolge sind die Verbuchungen der Gebühr für das "Business pack per Iphone" laut Rechnung AB11565801 über € 66,00 bzw. AB14429988, AC00932317, AC03942018 und AC06960448 über jeweils € 95,83 und laut Rechnungen AC10005614, AC13059384, AC16158866, AD00945592 über jeweils € 71,87, also insgesamt über € 736,80 widerrechtlich.

Andando a confrontare le caratteristiche dei citati piani, cosi come contenute nella proposta di abbonamento dimessa sub doc. 4 dall'utente – produzione mai contestata da Vodafone N.V. rispetto alla sua provenienza ed al suo contenuto -, risulta come per entrambi tali piani siano inclusi in omaggio tutta una serie di telefonini "*decisi in sede contrattuale*" (cfr. par. 3.4).

Peraltro gli apparecchi consegnati da Vodafone N.V., cosi come elencati dall'operatore nella propria memoria corrispondono ai modelli di telefoni previsti sub par. 3.1 e 3.2 come "*omaggio*" (ad. Es: Blackberry 9300, Samsung Galaxy mini, Nokia E5, Nokai E72, Samsung Galaxy Ace).

Pertanto non risultano dovute dall'utente le somme per canone telefonico esposte nella fattura AB11565801 per € 254,40, nelle fatture AB14429988, AC00932317, AC03942018 per € 230,40 ciascuna, nella fattura AC06960448 per € 254,72 e nelle fatture AC10005614, AC13059384, AC16158866, AD00945592 ciascuna per € 3279,04 e quindi per complessivi € 2.316,48.

f) business pack per Iphone

Dopo aver genericamente lamentato l'errata fatturazione di costi compresi nei contratti, nel corso del procedimento l'utente ha proceduto a precisare tali addebiti, in particolare contestando la fatturazione del canone "*business pack per Iphone*".

Esaminando la documentazione acquisita, tale opzione non risulta ricompresa nella proposta commerciale più volte richiamata e dimessa dall'utente né risulta dalle produzioni di Vodafone N.V.

Peraltro dall'elenco dei telefoni forniti al cliente, cosi come risultante dalla memoria Vodafone N.V. e relativi allegati, non risulterebbe nemmeno essere stato consegnato all'utente un telefono Iphone.

In forza di quanto rilevato non risulta legittimo addebito per canone "*business pack per Iphone*" esposto nelle fattura AB11565801 per € 66,00, nelle fatture AB14429988, AC00932317, AC03942018 e AC06960448 per € 95,83 ciascuna e nelle fatture AC10005614, AC13059384, AC16158866, AD00945592 per € 71,87 ciascuna e quindi per complessivi € 736,80.

g) Anrufe ins Ausland

Wie aus dem Angebot und den in der Rechnung ausgewiesenen Diensten hervorgeht, hat der Nutzer die Option "*Vodafone Europe*" aktiviert, deren Bedingungen im Abs. 3.6 des mehrmals erwähnten Angebots enthalten sind.

Aus den hinterlegten Rechnungen geht hervor, dass die Option vom Anbieter richtig verrechnet wurde (bis zu 300 Gesprächsminuten für im Ausland erhaltene Anrufe, danach Inlandstarif, wie für Anrufe ins Ausland).

Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass die Option "Vodafone Europe" laut Absatz 3.6 mit der *unentgeltlichen Option Passport nicht kompatibel ist.*

Nichtsdestotrotz wurde diese Option auf den Handys der XXX YYY aktiviert und die Verkehre nach den Bedingungen dieser Option verrechnet.

Es liegt sogar eine Rechnung (Nr. AD00945592) vor, wonach die im Ausland getätigten und erhaltenen Anrufe des Nutzers lediglich nach dem "*Passport*"-Tarif verrechnet wurden, ohne den vom Nutzer ausgewählten "*Vodafone Europe*"-Tarif anzuwenden, dessen Grundgebühr dennoch verrechnet wurde.

Unabhängig von der vom Nutzer dargelegten Unvereinbarkeit zwischen den beiden Angeboten geht aus den Akten derzeit nicht hervor, dass der Nutzer die Aktivierung dieser Tarifoption beantragt hat, wenngleich diese kostenlos sei.

Unter diesen Umständen ist die Verrechnung von Gesprächsminuten nach dem Passport-Tarif in den Rechnungen AB11565801 über € 242,78, AB14429988 über € 478,76, AC00932317 über € 375,66, AC03942018 über € 574,54, AC06960448 über € 1.078,04, AC10005614 über € 938,66, AC13059384 über € 775,29 und AC16158866 über € 416,97 jedenfalls nicht korrekt.

Die entsprechenden Tarifposten sind anhand des Vodafone Europe-Tarifs neu zu berechnen und für jede Telefonnummer, für die diese Tarifoption aktiv ist, ist die Obergrenze von 300 Minuten pro Monat (600 pro Bimester) zu berücksichtigen, bis zu der die getätigten und erhaltenen Anrufe auf der Grundlage des Standardtarifs nach dem jeweiligen Tarifplan zu verrechnen sind (d.h. kostenlos bis zur Obergrenze,

h) chiamate all'estero

Come risulta dalla proposta di abbonamento e dai servizi esposti in fattura, l'utente ha attivato l'opzione "*Vodafone Europe*", le cui caratteristiche sono illustrate al par. 3.6 della proposta contrattuale piú volte menzionata.

Nelle fatture dimesse agli atti risulta che l'opzione è stata correttamente conteggiata dall'operatore (fino a 300 minuti al mese di chiamate all'estero ricevute ricomprese nel plafond, tariffa nazionale applicata al superamento del plafond, cosi come per le chiamate internazionali).

Occorre però rilevare come l'opzione "*Vodafone Europe*", come illustrato nel summenzionato par. 3.6 "*non è compatibile con l'opzione gratuita Passport*".

Ciò nonostante, detta diversa opzione risulta attivata sulle utenze della XXX YYY, con relativo traffico fatturato secondo le specifiche previste per tale opzione.

Non solo, vi è addirittura una fattura (la nr. AD00945592) in cui il traffico effettuato e ricevuto all'estero dall'utente è stato conteggiato unicamente secondo l'opzione "*Passport*", senza applicare l'opzione "*Vodafone Europe*" scelta dall'utente, il cui canone è stato comunque addebitato.

Al di là della suesposta incompatibilità fra le due offerte, cosi come affermata dall'operatore, allo stato non risulta agli atti che l'utente abbia richiesto l'attivazione di tale diversa opzione, anche se gratuita.

Un tanto riscontrato, non risultano comunque correttamente fatturate le somme per traffico voce "*Passport*" esposte nella fattura AB11565801 per € 242,78, nella fattura AB14429988 per € 478,76, nella fattura AC00932317 per € 375,66, nella fattura AC03942018 per € 574,54, nella fattura AC06960448 per € 1.078,04, nella fattura AC10005614 per € 938,66, nella fattura AC13059384 per € 775,29 e nella fattura AC16158866 per € 416,97.

Le relative voci di traffico andranno rideterminate con la tariffa prevista per l'opzione "*Vodafone Europe*" e quindi, per ogni singola utenza su cui l'opzione è attivata andrà considerato il plafond di 300 minuti al mese (600 a bimestre) entro cui le chiamate effettuate e ricevute andranno fatturate in base alla tariffa standard prevista dal singolo piano tariffario (e quindi gratuite se entro il plafond, di 4.000 minuti e

4000 und 1400 Gesprächsminuten pro Bimester im Rahmen von RAM Full Optional bzw. RAM Chiavi in mano und € 0,18 pro Minute darüber hinaus).

In der Rechnung AD00945592 ist hingegen die verrechnete Summe von € 337,98 für Gesprächsminuten nach dem *Passport*-Tarif falsch. Es ist der *Vodafone Europe*-Tarif zu den genannten Bedingungen anzuwenden.

i) Nachlässe

Das vom Nutzer beigelegte Angebot weist die Nachlässe für jeden Tarif aus (z.B. 20% für RAM Full Optional und RAM Chiavi in mano).

Wenngleich der vom Nutzer hinterlegte Antrag auf Vertragsabschluss keine besonderen Nachlässe auf die genannten Grundgebühren erwähnt, wurde vom Nutzer die Tatsache hinreichend belegt, dass die Flugblätter von Vodafone N.V. über das Angebot "*Super promo fine anno*" (gültig bis zum 31.07) und "*Super sconti summer edition*" eine Verdoppelung der Nachlässe auf die Grundgebühr bewarben, was vom Anbieter auch nicht beanstandet wurde.

Diese Flugblätter beziehen sich jedoch nicht ausdrücklich auf die von XXX YYY. abgeschlossenen Verträge. Es ist demnach nicht sicher, auf welche Arten von Grundgebühr sich diese Nachlässe bezogen.

Jedenfalls geht aus einer genauen Prüfung der beanstandeten Rechnungen hervor, dass der Anbieter einen Nachlass von 40% auf die Grundgebühren der einzelnen Tarife angewandt hat.

Mangels genauerer Beanstandungen des Nutzers, die sich von jenen unterscheiden, die aus einer eingehenden Prüfung der vorgelegten Unterlagen hervorgehen, wurde kein Fehler bei der Anwendung der Nachlässe durch den Anbieter Vodafone N.V. festgestellt.

k) Datenverkehre

Der Nutzer beanstandet generell, dass der Anbieterin den Rechnungen Kosten für Datenverkehre verrechnet hat, die laut Vertrag eigentlich inbegriffen wären.

Aus der Prüfung der vom Anbieter vorgelegten Rechnungen geht außerdem hervor, dass das Vodafone-Angebot *Data pack plus* aktiviert war, bei dem der Handy-Roamingverkehr im Ausland in der

1.400 minuti a bimestre per, rispettivamente, RAM Full Optional e RAM Chiavi ed € 0,18 per ogni minuto extrasoglia).

Per la fattura AD00945592 non risulta invece correttamente fatturata la somma per traffico voce "*Passport*" per € 337,98; andrà quindi applicata l'opzione "*Vodafone Europe*" nei termini suesposti.

j) sconti

La proposta commerciale allegata dall'utente riporta scontistiche precise per ogni singolo piano (ad es: 20% per RAM Full Optional e RAM Chiavi in mano).

Se è pur vero che la richiesta di abbonamento dimessa dall'utente non riporta alcuna menzione rispetto a particolari tipologia di scontistiche ulteriori rispetto ai canoni di cui sopra, è stato però parimenti documentato dall'utente – e non contestato specificamente dall'operatore – il fatto che i volantini proveniente da Vodafone N.V., recanti l'offerta "*Super promo fine anno*" (con validità fino al 31/07) e "*Super sconti summer edition*", pubblicizzavano il raddoppio degli sconti sui canoni mensili.

Occorre però rilevare come tali volantini non facciano alcun espresso ed esplicito riferimento alle offerte sottoscritte da XXX YYY; non vi è pertanto certezza rispetto a quali tipologie di canoni tali sconti afferivano.

Ad ogni buon conto, esaminando nello specifico le singole fatture contestate, emerge come lo sconto applicato dall'operatore sui canoni dei singoli piani è stato comunque del 40%.

In mancanza di più precise e dettagliate contestazioni da parte dell'utente, diverse da quelle desumibili da un esame complessivo della documentazione dimessa, non si ravvisa pertanto erroneità alcuna nell'applicazione della scontistica da parte dell'operatore Vodafone N.V.

l) traffico dati

L'utente lamenta genericamente che nelle fatture l'operatore avrebbe esposto costi per traffico dati che avrebbero dovuto essere ricompresi nei contratti.

Dall'esame documentale del dettaglio fatture dimesso dall'operatore emergerebbe peraltro che per i servizi dati dei cellulari fosse attiva l'offerta Vodafone "*Data pack plus*" che prevede la fatturazione di traffico

erfolgten Art und nach dem tatsächlich angelasteten Tarif verrechnet wird

Aus diesem Grund und mangels genauerer Beanstandungen des Nutzers wird der entsprechenden Beschwerde nicht stattgegeben, da sie unbegründet ist bzw. nicht ausreichend belegt wurde.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag der XXX YYY gegenüber der Vodafone N.V. für zulässig,

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

BESCHLIESST

der Beschwerde von XXX YYY gegenüber Vodafone N.V. teilweise stattzugeben. Aus diesem Grund hat Vodafone N.V. folgende Rückerstattungen und Stornierungen zu veranlassen:

- Rückerstattung von insgesamt € 5.442,20 für die in den folgenden Rechnungen ausgewiesene staatliche Mobilfunkgebühr AB11565801, AB14429988, AC 00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866 e AD00945592;

- Rückerstattung von insgesamt € 2.316,48 für die in den folgenden Rechnungen ausgewiesene Grundgebühr AB11565801, AB14429988, AC 00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866 e AD00945592;

Rückerstattung von insgesamt € 736,80 für die in den folgenden Rechnungen ausgewiesene Grundgebühr von "business pack per Iphone": AB11565801, AB14429988, AC 00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866 und AD00945592;

Stornierung der ausgewiesenen Summen für Gesprächsminuten nach dem *Passport-Tarif*' in den Rechnungen AB11565801 (€ 242,78), AB14429988 (€ 478,76), AC00932317 (€ 375,66), AC03942018 (€ 574,54), AC06960448 (€ 1.078,04), AC10005614 (€ 938,66), AC13059384 (€ 775,29), AC16158866 (€

effettuato in roaming all'estero secondo le modalità e le tariffe effettivamente addebitate.

In base a questo esposto, ed in mancanza di più precise e dettagliate contestazioni da parte dell'utente, la doglianza avanzata a riguardo non risulta accoglibile in quanto infondata o comunque non sufficientemente provata.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Vodafone N.V.

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

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone N.V. e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a disporre i seguenti rimborsi e storni;

- rimborso della somma complessiva di € 5.442,20 per tassa di concessione governativa relativa alle fatture AB11565801, AB14429988, AC 00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866 e AD00945592;

- rimborso della somma complessiva di € 2.316,48 per canoni telefono esposti nelle fatture AB11565801, AB14429988, AC 00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866 e AD00945592;

- rimborso della somma complessiva di € 736,80 per canoni "business pack per Iphone" esposti nelle fatture AB11565801, AB14429988, AC 00932317, AC03942018, AC06960448, AC10005614, AC13059384, AC16158866 e AD00945592;

- storno delle somme esposte per traffico voce "*Passport*" nella fattura AB11565801 (€ 242,78), nella fattura AB14429988 (€ 478,76), nella fattura AC00932317 (€ 375,66), nella fattura AC03942018 (€ 574,54), nella fattura AC06960448 (€ 1.078,04), nella fattura AC10005614 (€ 938,66), nella fattura

416,97) und AD00945592 (€337,98) und Neuberechnung der von XXX YYY. tatsächlich geschuldeten Beträge für die getätigten Anrufe durch Vodafone. Dabei ist der Tarif *Vodafone Europe* in der in der Begründung angegebenen Form anzuwenden.

AC13059384 (€ 775,29), nella fattura AC16158866 (€ 416,97) e nella fattura AD00945592 (€337,98) con successivo ricalcolo a cura di Vodafone N.V. di quanto effettivamente dovuto da XXX YYY per le chiamate effettuate, con applicazione della tariffa "*Vodafone Europe*" con le modalità specificate in motivazione.

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.

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.

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.

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.

Der genannte Anbieter ist dazu angehalten, dem Landesbeirat für Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

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.

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.

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.

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.

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 der Verwaltungsgerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen diesen Bescheid nach 60 Tagen ab Zustellung.

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, 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 -