



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

**BESCHLUSS NR. 1 PROTOKOL NR. 255/MM
VOM 24.01.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 1, PROTOCOLLO N°
255/MM DEL 28.01.2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / VODAFONE B.V.**

**Definizione della controversia
XXX YYY / VODAFONE B.V.**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 28.01.2014 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 28.01.2014 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:

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

Il componente:

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

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 und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten.

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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsèl 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



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, RA Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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. Sara Tonolli ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

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

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Am 25.06.2010 unterschrieb die XXX YYY (kurz XXX YYY) einen Festnetz-, Mobilfunk- und Internetvertrag mit Vodafone Omnitel N.V. (nachfolgend Vodafone genannt).

Im Jänner 2011 schloss die Antragstellerin mit dem

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

La società XXX YYY (per brevità XXX YYY) sottoscriveva in data 25.06.2010 un contratto di telefonia fissa, mobile e Internet con la Vodafone Omnitel N.V. (in seguito Vodafone).

Nel gennaio 2011 l'odierna istante sottoscriveva con



Anbieter einen neuen Vertrag, der sich jedoch nur auf den Mobilfunk bezog.

Die Festnetzaktivierung erfolgte erst im Mai 2011.

Die XXX YYY beklagte die falsche Zuweisung der internen Durchwahlnummern durch Vodafone ab der Festnetzaktivierung und bis zur Vertragsauflösung im Dezember 2012.

Trotz mehrerer Beanstandungen stellte der Anbieter die korrekte Zuweisung der Durchwahlnummern nicht wieder her, wodurch dem Personal eine zusätzliche Arbeitsbelastung entstand.

Dies bedeutete weiters einen Imageschaden und entgangene Aufträge, da die Gesellschaft telefonisch nicht erreichbar war.

Außerdem bemängelte die XXX YYY die nicht immer einwandfrei funktionierende Faxleitung und Störungen in den Telefonleitungen.

Die provisorischen Nummern seien zudem bis zum Schluss beibehalten worden, obgleich sie nicht notwendig waren. Da die Telefentarife nicht geändert wurden, wurden hohe Summen verrechnet.

Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wurden keinerlei Informationen über verschiedene Gebühren mitgeteilt, die in der Folge in den Rechnungen ausgewiesen waren.

Auf Anraten der Agentur, über die der Vertrag abgeschlossen worden war, beglich die XXX YYY eine bereits abgelaufene Rechnung aufgrund von einigen Verrechnungsfehlern nicht, woraufhin Vodafone B.V. einige Telefonleitungen kappte.

Aus diesem Grund mussten die Bauarbeiten zwei Tage lang unterbrochen werden.

Nach dem Schlichtungsversuch vom 01.07.2013 reichte die XXX YYY am 27.09.2013 das Formular GU 14 (GZ 3072) gegen Vodafone B.V. ein. Die Antragstellerin forderte, dass die Rechnungen Nr. AC15361051 und AD00145452 über insgesamt € 23.983,57 für gegenstandslos betrachtet werden, sowie einen Schadenersatz in Höhe von € 100.000,00.

Daraufhin wurde am 16.10.2013 die Mitteilung über die Verfahrenseinleitung (GZ 3073/MM) ausgesendet.

l'operatore un nuovo contratto relativo alle sole utenze mobili.

L'attivazione delle linee fisse avveniva solamente nel mese di maggio 2011.

La XXX YYY lamentava l'errata gestione dei numeri interni da parte di Vodafone dal momento dell'attivazione delle linee fisse fino alla chiusura del contratto avvenuta nel dicembre 2012.

Nonostante diversi reclami, l'operatore non ripristinava la corretta assegnazione dei numeri interni e ciò comportava un ulteriore carico di lavoro per il personale.

Causava inoltre un danno di immagine e la perdita di incarichi dato che la società non era telefonicamente raggiungibile.

La XXX YYY lamentava inoltre il mancato regolare funzionamento della linea fax e la presenza di disturbi sulle linee telefoniche.

Faceva inoltre presente che i numeri provvisori erano stati tenuti fino alla fine anche se non necessari. A causa della mancata modifica delle tariffe telefoniche, venivano fatturati importi elevati.

Al momento della sottoscrizione del contratto non venivano date informazioni in merito a diversi costi successivamente addebitati in fattura.

Su indicazione dell'agenzia con cui avevano stipulato il contratto, dati alcuni errori nella fatturazione, la XXX YYY non pagava una fattura scaduta e Vodafone B.V. disattivava alcune linee telefoniche.

A causa di ciò i lavori di costruzione sono rimasti fermi per due giorni.

Esperito il tentativo di conciliazione in data 01.07.2013, la società XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. n. 3072) nei confronti di Vodafone B.V. il 27.09.2013. L'istante richiedeva che venissero considerate come non dovute le fatture n. AC15361051 e AD00145452, per un importo complessivo pari ad € 23.983,57 e chiedeva inoltre un risarcimento danni per € 100.000,00.

Veniva quindi inviata lettera di avvio del procedimento (n. 3073/MM) del 16.10.2013. Successivamente



In der Folge wurde der Verhandlungstermin auf den 06.12.2013 um 14:00 Uhr (GZ 3454/MM) festgesetzt und den Parteien mitgeteilt. Die Schriftsätze von Vodafone gingen am 15.11.2013 ein.

Bei der Verhandlung wurde die XXX YYY von Frau Dr. Daniela Pichler und RA Falk vertreten, während Vodafone B.V. von RA Francesca Mariani vertreten wurde, die über Telefonkonferenz zugeschaltet war. Auf Antrag der Parteien wurde die Verhandlung auf den 17.01.2014 um 14:00 Uhr zwecks Beredungen vertagt. Bei dieser Verhandlung teilten die Parteien mit, keine Einigung erzielt zu haben.

Entscheidung:

Im Vorfeld wird darauf hingewiesen, dass der Antrag des Nutzers die Zulässigkeitskriterien nur teilweise erfüllt. Die XXX YYY stellte nämlich eine Schadenersatzforderung in Höhe von € 100.000,00.

Nach Artikel 19 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS kann die Behörde bei begründetem Antrag den Anbieter mit Streitbeilegungsbescheid zur Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. in jenen Fällen zur Schadenersatzzahlung verurteilen, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegt sind".

Demnach kann der vom Nutzer gestellten Schadenersatzforderung nicht stattgegeben werden. Davon unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur Geltendmachung eines allfälligen größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Dies gilt in der Sache für den Antrag des Nutzers, die Rechnungen Nr. AC15361051 und AD00145452 über eine Gesamtsumme von € 23.983,57 für hinfällig zu betrachten. Die XXX YYY beklagte nämlich Fehler in den von Vodafone in den Jahren 2011 und 2012 ausgestellten Rechnungen.

Nicht einmal bei der Verhandlung wurde jedoch genau angegeben, um welche Verrechnungsfehler es sich dabei handelte. Die Antragstellerin berichtete über die Störungen und Defekte, die das Unternehmen aus Verschulden des Anbieters hinnehmen musste. Dieser bot, aus reiner Schlichtungsbereitschaft, gegenüber offenen Forderungen in Höhe von €26.935,93 die Zahlung

veniva fissata l'udienza di discussione per il giorno 06.12.2013 ore 14.00 (prot. n. 3454/MM) e comunicata la convocazione alle parti. Vodafone faceva pervenire le proprie memorie in data 15.11.2013.

All'udienza di discussione, per la società XXX YYY erano presenti la dott.ssa Daniela Pichler e l'avv. Falk, mentre per Vodafone B.V. era presente in conference call l'avv. Francesca Mariani. Su richiesta delle parti l'udienza veniva rinviata al 17.01.2014 ore 14 per trattative. A tale udienza le parti comunicavano di non aver raggiunto un accordo.

In rito:

Preliminarmente, si rileva che l'istanza presentata dall'utente soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità. La XXX YYY richiedeva infatti un risarcimento danni pari ad € 100.000,00.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Non può quindi considerarsi accoglibile la richiesta di risarcimento danni avanzata dall'utente, restando naturalmente salvo il diritto di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno.

Nel merito, sulla richiesta dell'utente di considerare come non dovute le fatture n. AC15361051 e AD00145452, per un importo complessivo pari ad € 23.983,57. La XXX YYY lamentava infatti degli errori nelle fatture emesse da Vodafone negli anni 2011 e 2012.

Non precisava però quali fossero gli errori di fatturazione commessi dall'operatore, neanche all'udienza di comparizione. In tale sede, spiegava i disservizi e i malfunzionamenti subiti a causa dell'operatore Vodafone, che, per puro spirito conciliativo, proponeva a fronte di insoluto pari ad € 26.935,93, il pagamento da parte dell'utente di € 16.000,00 in due rate e la chiusura del contratto.



von 16.000,00 Euro in zwei Raten durch den Nutzer sowie die Vertragsauflösung, an.

Dieses Schlichtungsangebot wurde von der XXX YYY ausgeschlagen. Da der Antrag laut Formular GU14 sich auf angebliche Verrechnungsfehler beschränkte und der Nutzer keinen Nachweis dafür erbrachte, kann dem Antrag, die Rechnungen Nr: AC15361051 und AD00145452 als gegenstandslos zu betrachten, nicht stattgegeben werden.

Entscheidungsgründe

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 Antrag zur Verfahrenseinleitung der XXX YYY gegenüber dem Anbieter Vodafone Omnitel N.V. nicht stattzugeben.

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 aus-

Successivamente, la XXX YYY comunicava di non accettare tale proposta transattiva. Dato che la richiesta di cui al formulario GU14 era circoscritta a presunti errori nelle fatture e che l'utente non ha fornito alcun elemento a sostegno di ciò non risulta possibile accogliere la richiesta di considerare come non dovute le fatture n. AC15361051 e AD00145452.

P.Q.M.

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 rigetto dell'istanza di definizione presentata dalla XXX YYY nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel N.V.

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



schließliche 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.

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 -