



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

**BESCHLUSS NR. 3 PROTOKOL NR. 257/MM
VOM 28.01.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 3, PROTOCOLLO N°
257/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

Frau Margareth Brugger enthält sich der Stimme

Si fa presente che la Sig.ra Margareth Brugger si astiene al voto.

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;



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsei 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



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;

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 Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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";

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;

Verfahrensabwicklung

Herr XXX YYY strengte vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsverfahren gegen Vodafone B.V. an, da er in einer Vodafone-Verkaufsstelle einen Mobilfunkanbieterwechsel beantragt hatte.

Svolgimento del procedimento

XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone B.V., lamentando di essersi recato in u punto vendita Vodafone per chiedere la migrazione di un'utenza mobile.



Der Anbieter leitete den Wechsel zwar in die Wege, ließ jedoch auch eine neue Nummer aktivieren, was vom Nutzer aber nicht gewünscht worden war.

In der Folge bemerkte der Nutzer, dass ihm im Vergleich zu dem von ihm ausgewählten Tarif (Smart 1200+ statt Relax) deutlich höhere Gebühren angelastet wurden.

Die am 26.11.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit nachfolgendem Schreiben vom 27.11.2013, GZ 3362, wurde von Herrn XXX YYY dieses Verfahren gegen Vodafone N.V. eingeleitet. Dabei forderte er aus den oben genannten Gründen die Stornierung sämtlicher Gebühren, die den ausgewählten Tarif übersteigen, samt Rückerstattung der zu viel gezahlten Summen, die Deaktivierung der Nummer 3451859689, die ohne Einverständnis des Nutzers aktiviert worden war, die Stornierung der vom Anbieter geforderten Vertragsstrafen wegen Rücktritt aus dem Mobilfunkvertrag und € 200 Schadenersatz.

Mit Schreiben vom 27.11.2013, GZ 3663/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 13.12.2013, GZ 3867/MM, auf den 16.01.2014 um 16:00 Uhr festgesetzt.

Der Nutzer reichte das Formular GU5 fristgerecht am 06.12.2013 ein.

Mit einem Schriftsatz beanstandete der Anbieter Vodafone B.V. umgehend die Behauptungen des Nutzers. Die Forderung auf Schadenersatz sei nicht nur zu allgemein gehalten, sondern auch unzulässig.

Zur Sache wurde auf die Nichterfüllung der Beweislast durch den Nutzer hingewiesen, der keine Gründe angeführt hatte, weshalb er die angelasteten Summen für nicht mit dem unterschriebenen Vertragsangebot konform erachte.

Der Anbieter brachte 2 vom Nutzer unterschriebene Vertragsangebote vom 28.02.2012 bei, von denen das eine den Anbieterwechsel für die Nummer 3331671893 und das andere die Neuaktivierung der Nummer 3451859689 sowie für beide Nummern den Tarif Smart 1200+ vorsah.

Im Gegenzug für die Neuaktivierung wurde auch ein iPhone 4S zu 16 GB auf Raten geliefert.

L'operatore procedeva a dar corso alla migrazione, attivando però anche un nuovo numero, non richiesto dall'utente.

Successivamente l'utente si accorgeva dell'addebito di costi sensibilmente superiori rispetto al profilo tariffario richiesto dal medesimo (Smart 1200+ invece che Relax).

La procedura di conciliazione esperita il 26.11.2013 non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 3362 d.d. 27.11.2013 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone B.V., chiedendo per la causale suesposte lo storno di tutti i costi eccedenti il profilo tariffario scelto con restituzione di quanto pagato in eccesso, la cancellazione dell'utenza 3451859689 (attivata ma dall'utente non richiesta), lo storno delle spese relative alle penali applicate dall'operatore per il recesso da tale utenza ed € 200 a titolo di indennizzo.

Con lettera prot. 3663/MM d.d. 27.11.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 3867/MM d.d. 13.12.2013 la data dell'udienza per il giorno 16.01.2014 ore 16.00.

Nelle more, l'utente depositava formulario GU5 d.d. 06.12.2013.

Con memoria tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone B.V. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in via preliminare l'inammissibilità, oltre che genericità, della richiesta di indennizzo avanzata.

Nel merito sosteneva l'inadempimento dell'onere probatorio da parte dell'utente, che non avrebbe spiegato i motivi per i quali non riteneva gli importi addebitati non conformi alla proposta contrattuale cui aveva aderito.

Allegava n. 2 proposte di abbonamento d.d. 28.02.2012 sottoscritte dall'utente, una relativa al numero da migrare 3331671893 ed una per la nuova attivazione del numero 3451859689 in cui risultava indicato, per entrambe, il profilo tariffario Smart 1200+.

Per la nuova attivazione era altresì prevista la fornitura di telefono iPhone 4s 16GB con pagamento



Außerdem teilte der Nutzer erst am 19.08.2013 seinen Rücktritt vom Mobilfunkvertrag für die Nummer 3451859689 mit, der heute nicht mehr besteht.

Abschließend bemerkte der Anbieter, dass die vom Nutzer unterschriebenen Telefonverträge nicht von den verrechneten Summen abweichen bzw. dass vielmehr eine Summe von €813,68 ausständig sei.

Das von RA Andrea Pellegrin im Auftrag von Vodafone B.V. unterbreitete Vergleichsangebot vom 16.01.2014, die offenen Rechnung gegen Zahlung von € 400,00 seitens des Nutzers teilweise zu stornieren, wurde vom Nutzer nicht angenommen.

An der Verhandlung vom 16.01.2014 nahm der Nutzer persönlich teil, während der Anbieter von Frau Dr. Francesca Mariani der Kanzlei Pellegrin vertreten wurde.

Ein weiteres Vergleichsangebot des Anbieters wurde vom Nutzer nicht angenommen.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Der Antrag von XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien.

Das von Vodafone B.V. angeführte Verfahrenshindernis, also die zu allgemein gehaltenen Forderungen des Nutzers, ist unbegründet.

Die Verträge wurden dem UG-Formular beigelegt, das seinerseits vom Kunden dem GU14-Formular beigelegt wurde.

Dies gilt nicht für die beanstandeten Rechnungen, da nicht alle vom Anbieter im Rahmen des bestehenden Vertragsverhältnisses ausgestellten Rechnungen vom Nutzer vorgelegt wurden, sondern nur einige als Beispiel.

Dies entspricht gegebenenfalls einer Nichterfüllung der Beweislast und betrifft somit die Hauptsache und gewiss nicht die Frage der Zulässigkeit des Antrags.

In der Hauptsache:

rateale del medesimo.

Segnalava inoltre che solo in data 19.08.2013 l'utente esercitava il recesso relativamente all'utenza 3451859689, che ad oggi risultava cessata.

Concludeva infine rilevando come non sussistessero difformità fra le proposte di abbonamento sottoscritte dall'utente e gli addebiti presenti in fattura, sottolineando altresì uno scoperto di € 813,68.

In data 16.01.2014 seguiva proposta transattiva a firma dell'avv. Andrea Pellegrin per conto di Vodafone B.V., che prevedeva lo storno parziale dell'insoluto avverso il pagamento da parte dell'utente di € 400,00, proposta non accettata da quest'ultimo.

All'udienza del 16.01.2014 l'utente compariva personalmente, mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza l'avv. Francesca Mariani dello studio Pellegrin.

Un'ulteriore proposta migliorativa formulata dall'operatore non veniva accettata dall'utente.

Motivi della decisione

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 B.V. rispetto ad una genericità delle pretese dall'utente.

I contratti sono stati allegati al formulario UG a sua volta allegato dall'utente al formulario GU14.

Diversamente dicasi per le fatture contestate, non avendo l'utente dimesso tutte le fatture emesse dall'operatore nell'ambito del rapporto contrattuale in essere ma soltanto alcune a titolo esemplificativo.

Tale profilo integra però eventualmente un mancato assolvimento dell'onere probatorio, che attiene al merito e non di certo all'ammissibilità dell'istanza.

Nel merito:



Bei der konkreten Prüfung des vorliegenden Sachverhalts wird vor allem darauf hingewiesen, dass vom Nutzer ein weder ausgefülltes noch unterschriebenes Vertragsangebot vorgelegt wurde, während vom Anbieter zwei unterfertigte Ausfertigungen beigebracht wurden.

Durch diese Vorlage wurde urkundlich nachgewiesen, dass vom Nutzer sowohl das Angebot für die Aktivierung der Nummer 3451859689 (mit dem Tarif Smart 1200+ und Aushändigung eines I-Phones) als auch für den Anbieterwechsel für die Nummer 3331671893 mit demselben Tarif Smart 1200+ unterschrieben worden war.

Die unter den Dokumenten gesetzte Unterschrift wurde bei der Verhandlung vom Nutzer als seinige anerkannt.

Etwaige anders lautende Auskünfte zum angewandten Tarif, die Herrn XXX YYY von der Angestellten des Vodafone-Geschäfts mündlich erteilt wurden, können in diesem Verfahren gegenüber dem Anbieter nicht geltend gemacht werden.

Aus den Unterlagen, die den Akten beiliegen, geht hervor, dass Vodafone BV die Telefongebühren laut Smart 1200+-Tarif und die Vertragsstrafen für den vorzeitigen Rücktritt vom Mobilfunkvertrag der Nummer 3451859689 entsprechend den vom Nutzer unterschriebenen vertraglichen Bedingungen verrechnet hat.

Wie im Zuge der Streitbeilegungsverhandlung hervorgegangen ist, dürfen weitere Beanstandungen in Bezug auf falsche Verrechnungen nicht geprüft werden, da sie weder Gegenstand dieses Schlichtungsverfahrens sind noch aus den vorgelegten Rechnungen, sondern auch nicht beigebrachten Dokumenten hervorgehen.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag von Michael gegenüber Vodafone B.V. für zulässig,

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

BESCHLIESST

Passando all'esame sostanziale della presente vicenda, deve innanzitutto evidenziare come mentre l'utente ha prodotto una copia "in bianco" e non firmata della proposta di abbonamento, l'operatore abbia prodotto due copie sottoscritte.

Attraverso tale produzione è stata documentalmente provata l'adesione dell'utente sia alla proposta di nuova attivazione dell'utenza 3451859689 (con profilo tariffario Smart 1200+ e fornitura di I-Phone) sia alla migrazione dell'utenza 3331671893, con il medesimo piano tariffario Smart 1200+.

La firma apposta in calce ai predetti documenti non è stata riconosciuta in udienza dall'utente.

Eventuali indicazioni diverse sulla tipologia del profilo tariffario applicata fornita a voce al sig. XXX YYY dall'impiegata del negozio Vodafone, così come rappresentate in sede di udienza, non sono in questa sede opponibili all'operatore.

Dai documenti acquisiti agli atti risulta pertanto che Vodafone B.V. ha provveduto a fatturare gli importi previsti dalla tariffa Smart 1200+ nonché le penali previste per il recesso anticipato dall'utenza 3451859689 il tutto in forza delle attuazioni contrattuali sottoscritte dall'utente.

Ulteriori contestazioni relative ad errate fatturazioni, così come emerse nel corso dell'udienza di definizione, non possono essere esaminate, non essendo state oggetto della precedente procedura di conciliazione oltre che non risultando da fatture alligate agli atti bensì da documenti non dimessi.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Vodafone B.V.

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

DELIBERA



den Antrag von Herrn XXX YYY vom 27.11.2013 gegenüber Vodafone .V. wegen Unbegründetheit abzulehnen.

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.

Il rigetto per infondatezza dell'istanza presentata da XXX YYY in data 27.11.2013 nei confronti di Vodafone B.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 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 -

