



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

**BESCHLUSS NR. 8 PROTOKOL NR. 1618
VOM 20.05.2014 DES LANDESBEIRATS
FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 8, PROTOCOLLO N.
1618 DEL 20.05.2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / H3G spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / H3G spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 20-5-2014 ad ore 8.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 20.5.2014 um 8.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: dott. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

- Dr. Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth

- dott. Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

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

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr. 249, "Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme", insbesondere in Art. 1 Abs. 6 Buchstabe a) Nr. 14;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481, "Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Ein-

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 ser-



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunseil 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



richtung 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. Roland Turk.

Verfahrensabwicklung

Herr XXX YYY strengte vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsverfahren gegen H3G spa an, da die Telefongebühren im Vergleich zum von ihm aktivierten Tarif falsch berechnet worden waren.

Die am 28.11.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

vizi 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. Roland Turk.

Svolgimento del procedimento

XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di H3G spa, lamentando una errata fatturazione rispetto alla tariffa di cui all'offerta sottoscritta.

La procedura di conciliazione esperita il 28-11-2013 non sortiva effetto positivo.



Daraufhin strengte Herr XXX YYY mit Schreiben GZ 3904 vom 18.12.2013 dieses Verfahren gegen H3G spa an und forderte aus den oben genannten Gründen die Stornierung sämtlicher Gebühren, die seinen Tarifplan übersteigen, und die Rückerstattung der zu viel gezahlten Summen.

Mit Schreiben vom 18.12.2013, GZ 3905/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 29.1.2014, GZ 300/MM, auf den 21.2.2014 um 17.00 Uhr festgesetzt und dann auf den 14.3.2014 verschoben, da der Nutzer wegen Schlechtwetter d.h. höherer Gewalt nicht nach Bozen kommen konnte.

Mit einem Schriftsatz beanstandete der Anbieter H3G spa fristgerecht die Behauptungen des Nutzers. Die Forderung auf Schadenersatz sei unzulässig und zu allgemein gehalten.

In der Sache behauptete der Anbieter, die ausgestellten Rechnungen würden den Vereinbarungen für die vier Rufnummern des Nutzers entsprechen: jeweils zwei Rufnummern mit dem Tarif "Pro 800" bzw. mit dem Tarif "Pro 400", wobei für ersten zwei Nummern ein Jahresvertrag ohne Mobilfunkgerät abgeschlossen wurde und für die anderen zwei ein 30-monatiger Vertrag mit Mobilfunkgerät.

Außerdem sei da noch eine offene Rechnung in Höhe von 1.345,53 Euro.

Bei der Verhandlung vom 14.3.2014 wurde der Nutzer von Frau Rosmarie Mair und der Anbieter von Frau RA Annalisa Ferrari vertreten.

Da keine Einigung erzielt wurde, wurde die Entscheidung dem Kommunikationsbeirat überantwortet.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Der Antrag von Herrn XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien.

Das von H3G spa angeführte Verfahrenshindernis der zu allgemein gehaltenen Forderungen des Nutzers ist unbegründet.

Dem Formular GU14 liegen die Verträge sowie die beanstandeten Rechnungen bei.

Con successivo prot. 3904 dd. 18-12-2013 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti H3G spa, chiedendo per le causali susposte lo storno di tutti i costi eccedenti il profilo tariffario scelto con restituzione di quanto pagato i eccesso.

Con lettera prot. 3905/MM dd. 18-12-2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 300/MM dd. 29-1-2014 la data dell'udienza per il giorno 21-2-2014 ore 17.00, successivamente rinviata al 14-3-2014 per impossibilità dell'utente di raggiungere Bolzano per cause atmosferiche di forza maggiore.

Con memoria tempestivamente depositata, l'operatore H3G spa contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in via preliminare l'inammissibilità, oltre che genericità, delle richieste.

Nel merito sosteneva che le fatture emesse fossero conformi alle pattuizioni contrattuali relative alle quattro utenze intestate all'utente: due con il piano tariffario "Pro 800" e due con il piano "Pro 400", le prime due utenze senza alcun terminale in abbinamento e con vincoli contrattuali annuali, le seconde due abbinate a terminale con acquisto rateale e con vincoli contrattuali a 30 mesi.

Segnalava inoltre che l'utente risultava avere un insoluto pari ad € 1.345,53.

All'udienza del 14-3-2014 l'utente compariva rappresentato dalla sig.a Rosmarie Mair, mentre per l'operatore presenziava l'avv. Annalisa Ferrari.

Non essendo stato possibile raggiungere un accordo la decisione viene quindi rimessa al Comitato.

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 H3G spa rispetto ad una genericità delle pretese dell'utente.

I contratti sono stati allegati al formulario GU14 così come le fatture contestate.



Der Anbieter konnte konkret Stellung nehmen, weshalb keine, vom Anbieter allgemeine beklagte Beeinträchtigung des Rechtes auf Verteidigung festgestellt wird.

In der Hauptsache:

Bei der konkreten Prüfung des vorliegenden Sachverhalts wird vor allem darauf hingewiesen, dass vom Nutzer ein unterfertigtes Abo-Angebot beigebracht worden war.

Anhand dieses Dokuments wurde der beantragte Rufnummernwechsel für zwei Prepaid- und zwei Vertragsnummern schriftlich nachgewiesen.

Für die einen zwei Nummern wurde die Aktivierung des Tarifs "Top 800" und für die anderen zwei Nummern die Aktivierung des Tarifs "Top 400" beantragt, wie vom Anbieter in seinem Schriftsatz ausgeführt.

Aus der Prüfung der vom Nutzer vorgelegten Rechnungen geht die monatliche Grundgebühr jeder Nummer hervor. Für die beiden Vertragsnummern wurde die staatliche Genehmigungsgebühr bzw. die allfälligen Telefongespräche berechnet, die über die jeweiligen Freiminuten pro Tarif hinausgingen.

Die Unterschrift unter den Dokumenten wurde schließlich bei der Verhandlung vom Nutzer als seine anerkannt.

Aus den Unterlagen, die den Akten beiliegen, geht hervor, dass H3G spa die Telefongebühren laut "Top 800" und "Top 400"-Tarif und die Vertragsstrafen für den vorzeitigen Rücktritt entsprechend den vom Nutzer unterschriebenen vertraglichen Bedingungen verrechnet hat.

Der Nutzer hatte nämlich auch jene Klauseln des Angebots unterschrieben, mit denen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Spezifikationen der einzelnen Tarife akzeptiert wurden.

Allfällige anders lautende Angaben zu den Tarifen, die vom Zuständigen für den Vertragsabschluss mündlich gemacht wurden bzw. wie sie im Zuge der Verhandlung dargelegt wurden und die jedenfalls nicht direkt schriftlich dokumentiert sind, können gegenüber dem Anbieter nicht geltend gemacht werden.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

In ogni caso, l'operatore è riuscito comunque a prendere posizione specifica, pertanto non si ravvisa alcuna compromissione del diritto di difesa nei termini genericamente lamentati dall'operatore.

Nel merito:

Passando all'esame sostanziale della presente vicenda, debesi innanzitutto evidenziare come l'utente abbia prodotto una copia firmata della proposta di abbonamento.

Attraverso tale produzione è stata documentalmente provata la richiesta di number portability per due utenze ricaricabili e due in abbonamento.

Sulle prime due utenze è stata richiesta l'attivazione del piano "Top 800" e sulle seconde due il piano "Top 400", come sostenuto dall'operatore nella propria memoria.

Dall'esame delle fatture dimesse dallo stesso utente risulta applicato, per ogni utenza, il canone mensile della relativa tariffa; per le due utenze in abbonamento è stato conteggiato la TCG ed, in alcuni casi, l'eventuale traffico voce effettuato oltre la soglia dei rispettivi profili tariffari.

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

Dai documenti acquisiti agli atti risulta pertanto che H3G spa ha provveduto a fatturare gli importi previsti dalle tariffe "Top 800" e "Top 400" nonché le penali previste per il recesso anticipato il tutto in forza delle pattuizioni contrattuali sottoscritte dall'utente.

L'utente ha infatti sottoscritto anche le clausole della proposta in cui accettava le Condizioni Generali di Contratto e le specifiche tariffarie dei singoli piani.

Eventuali indicazioni diverse sulla tipologia del profilo tariffario fornita a voce da chi ha curato la conclusione dei contratti, così come rappresentate in sede di udienza e comunque non direttamente documentate in atti, non sono in questa sede opponibili all'operatore.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bol-



zano,

hält den Antrag von Herrn XXX YYY gegen H3G spa für zulässig,

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

BESCHLIESST

den Antrag von Herr XXX YYY gegen H3G spa vom 18.12.2013 wegen Unbegründetheit abzulehnen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Artikel 11 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Absatz 3 des Beschlusses Nr. 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 Artikel 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.

SP/bl/hz

ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di H3G spa,

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

DELIBERA

il rigetto per infondatezza dell'istanza presentata da XXX YYY in data 18-12-2013 nei confronti di H3G spa.

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 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, lettera 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'articolo 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.



6

Der Präsident/II Presidente
- Roland Turk -

Der Schriftführer/II verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -