



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

**BESCHLUSS NR. 7 PROTOKOL NR. 1621
VOM 20.05.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 7, PROTOCOLLO N.
1621 DEL 20.05.2014 DEL COMITATO PRO-
VINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / BT Italia spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / BT Italia 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
Cunsëi 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

Der von XXX YYY am 13.10.2013 unternommene Schlichtungsversuch mit BT Italia Spa vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen war nicht erfolgreich, da der Anbieter nicht zur Schlichtung erschien.

Mit Schreiben vom 21.11.2013, GZ 3581, beantragte XXX YYY die Einleitung dieses Verfahrens gegen BT

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 BT Italia spa, il cui tentativo di conciliazione esperito in data 13-10-2013, non sortiva effetto positivo per mancata comparizione dell'operatore.

Con successivo prot. 3581 dd. 21-11-2013 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei



Italia SpA wegen Nichteinhaltung der getroffenen Vereinbarungen.

Es wurde eine Gutschrift über die fälschlicherweise berechneten Telefongebühren, die staatliche Genehmigungsgebühr, die für den Ankauf der Mobilfunkgeräte gezahlten Summen, die Vertragsstrafen für den vorzeitigen Rücktritt und die Grundgebühren gefordert.

Mit Schreiben vom 22.11.2013, GZ 3598/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 29.1.2014, GZ 299/MM, auf den 12.2.2014 um 14.00 Uhr festgesetzt.

Am 23.12.2013 übermittelte BT Italia spa seinen Schriftsatz per E-Mail. Darin wurde darauf hingewiesen, dass die berechneten Summen korrekt seien und den beiliegenden Vertragsbedingungen entsprechen. Außerdem seien die vom Kunden bestellten Mobilfunkgeräte der Marke Samsung Galaxy Next geliefert worden, weshalb es keine Unterlagen gibt, aus denen eine etwaige Befreiung/Rückerstattung der staatlichen Genehmigungsgebühr hervorgehen würde.

Da der Anbieter einen Antrag auf Deaktivierung sämtlicher Nummern erhalten habe, sei er dementsprechend vorgegangen und habe die anfallenden Vertragsstrafen in Rechnung gestellt.

Der Anbieter BT Italia spa bestätigte am 11.1.2014 per E-Mail seine bereits gemachten Aussagen und wies daraufhin, dass sich der vom Nutzer geschuldete Betrag mittlerweile auf € 11.194,35 beläuft.

An der Verhandlung vom 12.2.2014 nahmen Frau Stefanie Pfeifer und Frau Monica Bondanza in Vertretung des Nutzers und Frau Monica Andreetto in Vertretung von BT Italia Spa über Telekonferenz teil. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Mit Zustimmung des Anbieters reichte der Nutzer weitere, seiner Ansicht nach relevante Unterlagen ein, sprich den E-Mail-Verkehr zwischen dem Nutzer und dem für das Angebot zuständigen Sachbearbeiter/ Vertreter.

Die Verhandlung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in

confronti di BT Italia spa, lamentando il mancato rispetto degli accordi stipulati.

Concludeva chiedendo l'emissione di note di accredito per gli importi fatturati erroneamente, nonché per TCG, l'addebito per l'acquisto dei telefoni, le penali per il recesso formulato e per i canoni telefonici.

Con lettera prot. 3598/MM dd. 22-11-2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 299/MM dd. 29-1-2014 la data dell'udienza per il giorno 12-2-2014 ad ore 14.00.

Con memoria inviata via mail in data 23-12-2013 BT Italia spa evidenziava come gli addebiti fatturati risulterebbero corretti e conformi alle pattuizioni contrattualmente previste che allegava, così come di aver fornito 17 apparecchi telefonici Samsung Galaxy Next richiesti dal cliente, non risultando altresì documentazione da cui desumere l'eventuale esenzione/rimborso dalla TCG.

Avendo ricevuto richiesta di cessazione di tutte le utenze, l'operatore procedeva in tal senso, addebitando le penali contrattualmente previste.

Con comunicazione dd. 11-1-2014, inoltrata a mezzo e-mail, l'operatore BT Italia spa comunicava di confermare quanto già esposto in precedenza e segnalava inoltre come lo scaduto attualizzato a carico dell'utente ammontasse ad € 11.194,35.

All'udienza del 12-2-2014 presenziavano le sig.re Pfeifer Stefanie e Bondanza Monica per l'utente e la dott.ssa Monica Andreetto in audio conferenza per BT Italia spa; entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

Previo consenso dell'operatore, l'utente dimetteva ulteriore documentazione ritenuta dallo stesso rilevante, ovvero comunicazioni e-mail scambiate fra il medesimo utente ed il referente/agente che aveva curato l'offerta.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione agli atti al Comitato per la



der Sache übergeben wurden.

decisione della controversia.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

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

In der Hauptsache:

Am 27.4.2012 wurde vom Nutzer ein Angebot von BT Italia spa unterzeichnet (das vom Anbieter beigebracht und vom Nutzer anerkannt wurde), mit dem auf 17 SIM-Karten der Vertragstarif "BT Start senza scatto" aktiviert und der Wechsel von Vodafone B.V. beantragt wurde.

Gleichzeitig wurde das Leasing von 14 Mobilfunkgeräten der Marke Samsung Galaxy Next beantragt.

Im entsprechenden Abschnitt des Datenblatts war der Antrag auf Befreiung von der staatlichen Genehmigungsgebühr an der Stelle nicht angekreuzt worden, an der ausdrücklich Folgendes vermerkt ist: "In allen anderen Fällen fällt die staatliche Genehmigungsgebühr für Businesskunden an (€ 12,91 monatlich pro SIM-Karte)".

Alle Seiten des Angebots wurden vom Nutzer gebührend unterschrieben und abgestempelt, einschließlich der beiliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die im genannten Angebot erwähnt wurden, sowie das Datenblatt für den Vertragsabschluss mit den Tarifen des Angebots "BT Start senza scatto".

Die Unterschriften unter den Dokumenten wurden bei der Verhandlung vom Nutzer als seinige anerkannt.

Der Nutzer behauptet hingegen, bei gleichzeitiger Vorlage einer E-Mail vom 3.10.2012 an Herrn Demetz, der den Vertragsabschluss betraut hatte, dass dieser dem Nutzer garantiert habe, es würden keine Vertragsstrafen anfallen und die Lieferung der Mobilfunkgeräte sei kostenlos. Außerdem habe er es auch verabsäumt zu sagen, dass eine staatliche Genehmigungsgebühr zu zahlen sei.

Anders lautende Auskünfte als die vom Nutzer unterschriebenen Vertragsbedingungen seitens von Drittpersonen (in diesem Falle von Herrn Demetz, der in den verschiedenen E-Mails jedoch weder direkt noch indirekt die angeblich dem Nutzer gemachten Ver-

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente si rileva che l'istanza presentata da XXX YYY soddisfi i requisiti di ammissibilità.

Nel merito:

L'utente sottoscriveva in data 27-4-2012 una scheda di adesione BT Italia spa (prodotta dall'operatore e non contestata dall'utente) che prevedeva l'attivazione di numero 17 sim con il piano tariffario "BT Start senza scatto" in abbonamento, con specifica di migrazione delle sim da Vodafone B.V.

Contestualmente veniva richiesto il noleggio di 14 telefoni Samsung Galaxy Next.

Non risultava essere stato barrata, nella parte specifica della scheda all'uopo riservata alle ipotesi, la richiesta di esenzione dalla TCG, laddove è espressamente indicato che "in tutti gli altri casi verrà applicata la Tassa di Concessione Governativa uso Affari (12,91 € mensili per SIM)".

Tutte le pagine dell'offerta sono debitamente firmata e timbrate dall'utente, ivi comprese le condizioni generali di contratto richiamate ed allegate alla citata proposta nonché un modulo di adesione che riporta le caratteristiche tariffarie dall'offerta "BT Start senza scatto".

Le firme apposte in calce ai predetti documenti non sono state disconosciute dall'utente.

Sostiene invero quest'ultimo, producendo a riprova una mail inviata in data 3-10-2012 al sig. Demetz che aveva curato l'adesione all'offerta, che il predetto aveva – fra l'altro – garantito all'utente il mancato pagamento di penali, la gratuità della fornitura dei telefoni cellulari e non avrebbe inoltre menzionato alcunché rispetto alla necessità di pagare la TCG.

Invero eventuali indicazioni fornite da terzi (nel caso in esame il sig. Demetz, il quale comunque nelle varie mail non conferma né direttamente né indirettamente di aver promesso quanto sostenuto dall'utente, rispondendo sempre in maniera generica e riman-



sprechungen bestätigt, stets allgemeine Auskünfte erteilt und den Nutzer an andere Bezugspersonen weiter verweist) können jedoch nicht dem Anbieter gegenüber geltend gemacht werden.

Aus den Unterlagen, die den Akten beiliegen, geht hervor, dass BT Italia spa die Telefongebühren nach dem "BT Start senza scatto"-Tarif und die Vertragsstrafen für den vorzeitigen Rücktritt vom Mobilfunkvertrag entsprechend den vom Nutzer unterschriebenen und angenommenen vertraglichen Bedingungen berechnet hat.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Forderung von XXX YYY an BT Italia spa auf Rückkauf der Mobilfunkgeräte für zulässig und den Antrag auf Stornierung der Vertragsstrafen wegen vorzeitigem Rücktritt für teilweise zulässig,

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

BESCHLIESST

den Antrag von XXX YYY vom 21.11.2013 gegen BT Italia spa wegen Unbegründetheit abzulehnen.

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

Gemäß Artikel 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 Verwal-

dando ad altri referenti), diverse rispetto a quanto previsto contrattualmente ed accettato dall'utente non sono però opponibili all'operatore.

Dai documenti acquisiti agli atti risulta pertanto che BT Italia spa ha provveduto a fatturare gli importi relativi all'offerta "BT Start senza scatto" nonché le penali per il recesso anticipato previste nelle condizioni generali di contratto, il tutto in forza delle pattuizioni contrattuali sottoscritte ed accettate dall'utente.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda di riacquisto dei terminali presentata di XXX YYY nei confronti di BT Italia spa nonché parzialmente accoglibile la domanda di storno delle penali per recesso anticipato,

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

DELIBERA

il rigetto per infondatezza dell'istanza presentata da XXX YYY in data 21-11-2013 nei confronti di BT Italia 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



tungsgerichtsordnung, 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.

SP/bl/hz

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
- Roland Turk -

Der Schriftführer/Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -