



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

**BESCHLUSS NR. 6 PROTOKOL NR. 1623
VOM 20.05.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 6, PROTOCOLLO
N. 1623 DEL 20.05.2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

**Definizione della controversia
XXX YYY / Fastweb 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 radiotelevisione", 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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsêi 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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk.

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. Roland Turk.

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle:

Im März 2013 schloss Herr Dr. XXX YYY einen Mobilfunkvertrag mit Fastweb spa ab. Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses versicherte der Handelsvertreter von Fastweb spa, Herr Farbene, Herrn XXX YYY, dass sein Name in den Weißen Seiten eingetragen würde. Im Mai 2013 legte Herr Farbene Herrn

Considerazioni:

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Nel mese di marzo 2013 il dott. XXX YYY sottoscriveva un contratto di telefonia con Fastweb spa. Al momento della stipulazione del contratto, il sig. Farbene, agente di Fastweb spa, assicurava il sig. XXX YYY circa l'inserimento del suo nominativo nelle Pagine Bianche. A maggio 2013 il sig. Farbene fa-



Dr. XXX YYY den Antrag auf Eintragung der Nummer 0471-280299 in den Weißen Seiten zur Unterschrift vor, der ausdrücklich die einzutragenden Daten anführte. Der gebührend ausgefüllte Antrag wurde von Herrn Dr. XXX YYY unterschrieben und dem Vertreter von Fastweb spa ausgehändigt. Nach einigen Monaten brachte Herr Dr. XXX YYY in Erfahrung, dass sein Name nicht in den Weißen Seiten eingetragen worden war. Aus diesem Grund habe er einen wichtigen Auftrag nicht erhalten, der stattdessen an einen gleichnamigen, im Telefonverzeichnis eingetragenen Kollegen erging.

Der Nutzer leitete sodann das Schlichtungsverfahren mit Fastweb spa ein, aber der Anbieter erschien am 29.11.2013 nicht zur Verhandlung. Am 20.1.2014 reichte Herr Dr. XXX YYY das Formular GU14 (GZ Nr. 095) gegen Fastweb spa ein und forderte € 1700,00 wegen des verlorenen Auftrags und die Zahlung weiterer Summen auf der Grundlage von Vereinbarungen mit dem Anbieter, die sich auf andere Auseinandersetzungen bezogen.

Daraufhin wurde die Mitteilung über die Verfahrenseinleitung (GZ 096/MM vom 20.1.2014) ausgesendet. Die Schriftsätze des Anbieters gingen am 7.2.2014 ein. Infolgedessen wurden die Parteien zur Verhandlung am 26.2.2014 um 16.00 Uhr vorgeladen (GZ 394/MM vom 11.2.2014).

Fastweb spa teilte mit, dass der Antrag auf Eintragung in den Weißen Seiten am 9.10.2013 eingegangen war. Außerdem sei kein Beweis für die Übergabe des von Herrn XXX YYY unterschriebenen Formulars an den Anbieter im Mai 2013 erbracht worden. Da die Frist für die Eintragung im Telefonverzeichnis am 20. August endete, würde die Nummer in der Ausgabe 2014/2015 eingetragen.

Der Anbieter forderte weiters, dass die Schadenersatzforderung von Herrn Dr. XXX YYY für nicht zulässig erklärt werde. Um den Nutzer entgegenzukommen, bot er schließlich die Summe von € 200,00 an.

Herr Dr. XXX YYY übermittelte am 14.2.2014 die Einwände gegen die von Fastweb spa bei der Verhandlung vom 26.2.2014 gemachten Behauptungen. Zur Verhandlung war Herr Dr. XXX YYY persönlich erschienen, während Fastweb spa von Herrn RA Matteo Fortis über Telefonkonferenz vertreten wurde. Bei der Verhandlung hatte sich Herr Dr. XXX YYY bereit erklärt, den Streit gegen einen von Agcom festgelegten Schadenersatz für die nicht erfolgte Eintragung im

ceva firmare al dott. XXX YYY la richiesta per l'inserimento del numero 0471-280299 nelle Pagine Bianche, con espressa indicazione dei dati da inserire nell'elenco. La richiesta, debitamente compilata, veniva sottoscritta dal dott. XXX YYY e consegnata all'agente di Fastweb spa. A distanza di qualche mese il dott. XXX YYY scopriva che il proprio nominativo non era stato inserito nelle Pagine Bianche. A causa di ciò, il dott. XXX YYY affermava di aver perso un importante incarico di lavoro che era stato assegnato ad un collega omonimo, presente sull'elenco telefonico.

L'utente avviava quindi la procedura conciliativa nei confronti di Fastweb spa ma all'udienza del 29-11-2013 l'operatore non si presentava. In data 20-1-2014 il dott. XXX YYY presentava quindi il formulario GU14 (prot. n. 095) nei confronti di Fastweb spa, richiedendo il pagamento di € 1.700,00 per la perdita di un lavoro oltre al pagamento di altri importi dovuti in base ad accordi intercorsi con l'operatore e riferiti ad altre controversie.

Veniva quindi inviata lettera di avvio del procedimento (n. 096/MM dd. 20-1-2014). L'operatore faceva pervenire in data 7-2-2014 le proprie memorie e successivamente venivano convocate le parti per l'udienza di discussione del 26-2-2014 ore 16.00 (prot. n. 394/MM dd. 11-2-2014).

Fastweb spa faceva presente che la richiesta di inserimento nelle Pagine Bianche era stata ricevuta in data 9-10-2013. Affermava inoltre che non era stata fornita prova dell'avvenuta consegna all'operatore del modulo sottoscritto dal dott. XXX YYY nel maggio 2013. Data che la chiusura editoriale per gli elenchi era prevista per il 20 agosto, il numero sarebbe stato inserito nelle Pagine Bianche 2014/2015.

Chiedeva inoltre che la richiesta di risarcimento danni avanzata dal dott. XXX YYY venisse dichiarata inammissibile. Offriva infine, a mero titolo conciliativo, la somma di € 200,00.

Il dott. XXX YYY inviava in data 14-2-2014 le proprie memorie di replica con cui contestava quanto asserito da Fastweb spa. all'udienza di discussione del 26-2-2014 il dott. XXX YYY era presente personalmente, per Fastweb spa era presente in audio conferenza l'avv. Matteo Fortis. In tale sede il dott. XXX YYY si rendeva disponibile a chiudere la controversia con il riconoscimento da parte dell'operatore dell'indennizzo previsto dall'Agcom per il mancato inserimento negli



Telefonverzeichnis beizulegen. Diese Forderung wurde vom Rechtsvertreter von Fastweb spa abgelehnt, weshalb die Parteien keine Einigung erzielten.

Entscheidung:

Der Antrag von Herrn Dr. XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen und ist daher zulässig.

In der Hauptsache:

Herr Dr. XXX YYY behauptet, aufgrund der nicht erfolgten Eintragung seiner Telefonnummer in den Weißen Seiten einen Auftrag verloren zu haben. Im Telefonverzeichnis war nämlich sein Namensvetter eingetragen, der schließlich den Auftrag erhielt. Das Entgelt für diesen Auftrag hätte € 8.500,00 betragen. Zur gütlichen Beilegung des Rechtsstreits forderte er vom Anbieter die Zahlung von € 1.700,00.

Bei der Verhandlung vom 26.2.2014 verzichtete der Antragsteller auf eine Entschädigung für den entgangenen Gewinn und forderte den von Agcom festgelegten Schadenersatz für die nicht erfolgte Eintragung seines Namens im Telefonverzeichnis. Im Sinne der Effizienz und der Vernunft sowie angesichts der genaueren Ausführungen im Zuge der Verhandlung kann der Antrag von Herrn Dr. XXX YYY als Schadenersatzforderung interpretiert und umgrenzt werden.

Die Telefonnummer von Herrn Dr. XXX YYY wurde nicht in den Weißen Seiten 2013/2014 eingetragen. Fastweb spa führt diesen Umstand lediglich auf den mit Verspätung eingelangten Antrag auf Eintragung zurück. Herr Dr. XXX YYY führt aus, das Formular ausgefüllt und im Mai 2013 Herrn Farbene, dem Vertreter von Fastweb spa, übergeben zu haben, der die gesamte Angelegenheit betraut hatte.

Der Vertragsabschluss war unter anderem genauso erfolgt, d.h. die gebührend ausgefüllten und unterschriebenen Formulare waren vom Vertreter übergeben worden. Herr Dr. XXX YYY hat demnach dem Vertreter von Fastweb spa vertraut und die von diesem erhaltenen Anweisungen befolgt.

Die Tatsache, dass der Anbieter das Formular nicht rechtzeitig für die Eintragung in den Weißen Seiten 2013/2014 erhalten habe, ist nicht dem Nutzer, sondern Fastweb spa bzw. dem Verhalten seines Vertreters zuzuschreiben.

elenchi telefonici. Tale richiesta non veniva accettata dal legale di Fastweb spa e conseguentemente le parti non raggiungevano ad un accordo.

In rito:

L'istanza presentata dal dott. XXX YYY soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito:

Il dott. XXX YYY affermava di aver perso un lavoro a causa del mancato inserimento del proprio numero telefonico nelle Pagine Bianche. Nell'elenco era infatti presente un suo omonimo a cui era stato affidato l'incarico. Ha affermato altresì che il compenso previsto per tale lavoro ammontava ad € 8.500,00. Ai fini della composizione bonaria della vertenza chiedeva il pagamento da parte dell'operatore di € 1.700,00.

All'udienza del 26-2-2014, l'istante rinunciava a chiedere in sede di definizione una somma a titolo di mancato guadagno e richiedeva che gli venisse riconosciuto l'indennizzo previsto da Agcom per il mancato inserimento del nominativo negli elenchi telefonici. In applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza, alla luce delle precisazioni effettuate in udienza, la domanda del dott. XXX YYY può essere interpretata e limitata come domanda di condanna al pagamento di un indennizzo.

Il numero di telefono del dott. XXX YYY non è stato inserito nelle Pagine Bianche 2013/2014 e Fastweb spa riconduce tale circostanza alla mancata tempestiva ricezione della richiesta di inserimento. Il dott. XXX YYY afferma di aver compilato il modulo e di averlo consegnato nel mese di maggio 2013 al sig. Farbene, agente di Fastweb spa che aveva seguito interamente la sua pratica.

La stipulazione del contratto era peraltro avvenuta con le medesime modalità, ossia tramite la consegna a mani del rappresentante dell'apposita modulistica debitamente compilata e sottoscritta. Il dott. XXX YYY ha quindi fatto affidamento sull'agente di Fastweb spa, seguendo le istruzioni da quest'ultimo fornite.

Il fatto che l'operatore non abbia ricevuto il modulo nei termini utili ai fini dell'inserimento nelle Pagine Bianche 2013/2014 non può essere imputato all'utente ma a Fastweb spa ovvero alla condotta del suo agente.



Somit trägt der Anbieter die Schuld für die nicht erfolgte Veröffentlichung im Telefonverzeichnis und dementsprechend steht dem Nutzer nach Maßgabe von Artikel 10 Absatz 1 der Anlage A zum Beschluss Nr. 173/11/CONS eine Entschädigung in Höhe von 200,00 € pro Jahr der Unannehmlichkeit zu.

Da es sich um einen Business-Vertrag handelt, muss diese Summe nach Maßgabe von Artikel 12 Absatz 2 der genannten Bestimmung vervierfacht werden.

Der Forderung des Nutzers auf Zahlung von Summen, die mit dem Anbieter zur Beilegung anderer Rechtsstreitigkeiten ausgehandelt worden waren, kann hingegen nicht stattgegeben werden.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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 von Herrn Dr. XXX YYY vom 20.1.2014 aus den oben genannten Gründen stattzugeben.

Aus diesem Grund wird die Fastweb spa dazu angehalten, dem Nutzer die Summe von € 800,00 per Scheck oder Überweisung als Schadenersatz für die nicht erfolgte Veröffentlichung der Telefonnummer in den Weißen Seiten 2013/2014 auszubezahlen.

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 Art. 19 Abs. 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.

La mancata pubblicazione negli elenchi telefonici è quindi da ascrivere alla responsabilità dell'operatore ed in quanto tale implica la corresponsione in fare dell'utente di un indennizzo pari ad euro 200,00 per ogni anno di disservizio, così come previsto dall'articolo 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 173/11/CONS.

Trattandosi di contratto business, tale importo va inoltre quadruplicato in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Non può essere accolta la richiesta dell'utente relativa al pagamento di importi dovuti in base ad accordi intercorsi con l'operatore a definizione di altre controversie.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal dott. XXX YYY in data 20-1-2014.

Per l'effetto, la società Fastweb spa è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario la somma di € 800,00 quale indennizzo per la mancata pubblicazione del numero di telefono nelle Pagine Bianche 2013/2014.

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.



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 Artikel 135 Absatz 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.

SP/bl/hz

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'articolo 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'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 -