



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

**BESCHLUSS NR. 5 PROTOKOL NR. 1624
VOM 20.05.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

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

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

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

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

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

Der Sachbearbeiter:

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

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;

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

**DELIBERAZIONE N. 5, PROTOCOLLO
N. 1624 DEL 20.05.2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

Il giorno 20.5.2014 ad ore 8.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente: dott. Roland Turk

Il componente:

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

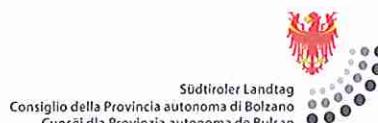
Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

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

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;

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";



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsell 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



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;

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle:

Das Unternehmen XXX YYY des XXX YYY hatte einen Vertrag mit Wind spa unterzeichnet und den Anbieterwechsel für fünf Sim-Karten (mit folgenden Nummern: 3453659466, 3405858623, 3466689712, 3405859565 und 3356946666) sowie die Aktivierung einer neuen SIM-Karte mit der Nummer 3885862371 beantragt. Das Angebot umfasste auch die

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;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

La società XXX YYY di XXX YYY sottoscriveva una proposta di contratto con Wind spa e richiedeva l'attivazione di cinque sim in portabilità 3453659466, 3405858623, 3466689712, 3405859565 e 3356946666, oltre all'attivazione di una nuova sim 3885862371. L'offerta prevedeva anche l'invio da parte dell'operatore di quattro cellulari Samsung

Bereitstellung seitens des Anbieters von vier Mobilfunkgeräten der Marke Samsung E2600 und einem Mobilfunkgerät der Marke Samsung Galaxy S III. Der Anbieterwechsel und die Aktivierung der neuen SIM-Karte erfolgte problemlos. Der Nutzer teilte der Wind spa mit, die Mobilfunkgeräte jedoch nicht erhalten zu haben. Den Angaben des Anbieters zufolge seien diese jedoch an den Sitz des Unternehmens geliefert worden. Der Antragsteller erkannte jedoch die Unterschrift auf dem Lieferschein nicht an und erstattete Anzeige bei den Carabinieri. Wind stornierte daraufhin die angelasteten Beträge und lieferte neue Mobilfunkgeräte.

In der Folge schloss der Nutzer einen Vertrag mit Wind spa und beantragte die Aktivierung einer SIM-Karte mit der Nummer 3881061614 und die Aushändigung eines USB-Modems. Am 6.5.2013 wurden sämtliche auf XXX YYY laufende SIM-Karten von Wind spa aufgrund von nicht beglichenen Rechnungen deaktiviert. Der Antragsteller wandte sich sodann an den Kundendienst und beglich die ausstehende Summe von € 67,00. Die SIM-Karten wurde am 7.5.2013 reaktiviert.

Am 16.5.2013 wurden die Nummern aufgrund eines Anbieterwechsels deaktiviert. Drei Rechnungen des Anbieters wurden von XXX YYY nicht bezahlt und die geschuldete Summe belief sich auf € 2.256,11. Der Nutzer leitete sodann das Schlichtungsverfahren mit Wind spa ein, aber bei der Verhandlung am 22.10.2013 erzielten die Parteien keine Einigung.

Am 18.11.2013 reichte XXX YYY das Formular GU14 (GZ 3491) ein, um die Stornierung der letzten Rechnungen und Schadenersatz in Höhe von 10.000,00 Euro zu fordern. Daraufhin wurde am 18.11.2013 die Mitteilung über die Verfahrenseinleitung (GZ 3492/MM) ausgesendet. Der Anbieter ließ sich am 18.12.2013 auf das Verfahren ein. Dazu übermittelte er zwei E-Mails mit den Unterlagen zu seiner Verteidigung und beantragte die Festsetzung der Verhandlung. Die Parteien wurden zur Verhandlung am 4.3.2014 um 10.00 Uhr vorgeladen (GZ 446/MM vom 14.12.2013). An der Verhandlung vom 4.3.2013 nahm Frau Dr. Maccarrone in Vertretung von Wind spa per Telefonkonferenz teil, während der Nutzer nicht erschien. Daraufhin teilte Herr XXX YYY, der gesetzliche Vertreter von XXX YYY, Herrn Rag. Mukesh Macchia mit, die Einberufung aufgrund einer verspäteten Zustellung durch die Post nicht fristgerecht erhalten zu haben, weshalb er die Anberaumung einer neuen Verhandlung beantragte. Nach Rücksprache mit dem Anbieter wurden die Parteien

E2600 e di un Samsung Galaxy S III. La portabilità delle utenze e l'attivazione della nuova sim avveniva correttamente. L'utente segnalava a Wind spa di non aver ricevuto i terminali ma all'operatore risultavano consegnati presso la sede legale della società. L'istante provvedeva quindi a disconoscere la firma apposta sul documento di consegna e sporgeva regolare denuncia ai Carabinieri. Wind spa stornava gli importi addebitati e ad inviare nuovamente i terminali.

Successivamente l'utente sottoscriveva un contratto con Wind spa richiedendo l'attivazione di una sim dati 3881061614 e la consegna di un modem USB. Il giorno 6-5-2013, Wind spa sospendeva tutte le sim intestate alla XXX YYY a causa di importi insoluti. L'istante chiamava quindi il servizio clienti e provvedeva a pagare € 67,00 di insoluto. L'operatore riattivava quindi le sim in data 7-5-2013.

Le utenze venivano cessate il 16-5-2013 per passaggio ad altro operatore. La XXX YYY non provvedeva al pagamento di tre fatture emesse dall'operatore e l'insoluto ammontava ad € 2.256,11. L'utente avviava la procedura conciliativa nei confronti di Wind spa ma all'udienza del 22-10-2013 le parti non raggiungevano un accordo.

In data 18-11-2013 la XXX YYY presentava il formulario GU14 (prot. n. 3491) richiedendo lo storno delle ultime fatture ed un risarcimento danni pari a 10.000,00 €. Veniva quindi inviata lettera di avvio di procedimento prot. n. 3492/MM del 18-11-2013. L'operatore si costituiva inviando in data 18-12-2013 due mail contenti documentazione di supporto della propria difesa e chiedendo la fissazione dell'udienza di discussione. Venivano quindi convocate le parti per l'udienza di discussione del 4-3-2014 ore 10.00 (prot. n. 446/MM dd. 14-12-2013). All'udienza del 4-3-2013 era presente in audio conferenza la dott.ssa Maccarrone per Wind spa mentre nessuno si presentava per l'utente. Successivamente il sig. XXX YYY, legale rappresentante della XXX YYY, contattava il Rag. Mukesh Macchia facendo presente di non aver ricevuto tempestivamente la convocazione a causa di un ritardo nella consegna da parte delle Poste e chiedendo che venisse fissata una nuova udienza. Sentito l'operatore, venivano convocate le parti per l'udienza del 24-3-2014 ore 15. All'udienza era presente

zu einer Verhandlung am 24.03.2014 um 15.00 Uhr vorgeladen. An der Verhandlung nahm Herr XXX YYY vor Ort und Frau Dr. Maccarrone per Telefonkonferenz teil. Nach einer kurzen Diskussion erzielten die Parteien keine Einigung.

Entscheidung:

Im Vorfeld wird darauf hingewiesen, dass der Antrag des Nutzers die Zulässigkeitskriterien nur teilweise erfüllt. Die XXX YYY forderte nämlich Schadenersatz in Höhe von € 10.000,00.

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 an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

In der Hauptsache:

Der Nutzer beantragte die Stornierung der letzten Rechnungen von Wind spa. Der Antragsteller begründete diese Forderung und die Schadenersatzforderung damit, dass der Anbieter sämtliche auf das Unternehmen laufende SIM-Karten einen Tag lang deaktiviert hatte. Dieser Umstand berechtigt nicht zur Stornierung der Rechnungen, die von Wind spa zu Recht für in Anspruch genommene und vom Nutzer nicht beanstandete Dienstleistungen und Produkte berechnet worden waren.

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 von XXX YYY vom 18.11.2013 aus den

il sig. XXX YYYe in audio conferenza la dott.ssa Maccarrone. Dopo breve discussione, le parti non raggiungevano ad 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 € 10.000,00.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 della delibera n. 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.

Nel merito:

L'utente richiedeva altresì lo storno delle ultime fatture emesse da Wind spa. L'istante, avanzava tale richiesta, unitamente a quella di risarcimento danni, poiché l'operatore aveva disattivato per un'intera giornata tutte le sim intestate alla società. Tale circostanza non può giustificare lo storno delle fatture che sono state correttamente emesse da Wind spa per servizi e prodotti utilizzati e non contestati dall'utente.

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, nei termini esposti in motivazione, dell'i-

oben genannten Gründen nicht stattzugeben.

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 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.

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.

SP/bl/hz

Der Präsident/Il Presidente
- Roland Turk -

Der Schriftführer/Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -

stanza presentata dalla XXX YYY in data 18-11-2013.

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'articolo 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'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.