



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

**BESCHLUSS NR. 20 PROTOKOL NR. 3474
VOM 05.11.2014 DES LANDESBEIRATS
FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 20, PROTOCOLLO
N. 3474 DEL 05.11.2014 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 05.11.2014 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 05.11.2014 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

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

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

Der Sachbearbeiter:
- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

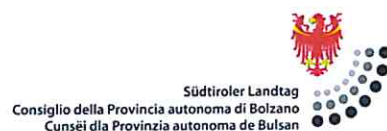
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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;

Nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481 "Bestimmungen über den Wettbewerb

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica



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



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. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Am 12.05.2014 beantragte Frau XXX YYY mit GU-Formular aus folgenden Gründen die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens mit Fastweb spa vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen.

a) Erhalt einer Rechnung im Voraus über die Quartalsgrundgebühr ohne Hinweis und ohne bestehenden Vertrag zwischen Nutzerin und Anbieter zur Ge-

utilität. 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. Roland Turk;

Svolgimento del procedimento

La sig.ra XXX YYY avviava con deposito di formulario UG di data 12.05.2014 un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Fastweb spa lamentando:

a) di aver ricevuto una fattura di anticipo canone trimestrale, senza alcun avviso e senza che esistesse alcun contratto fra utente ed operatore che autoriz-



nehmung einer solchen Änderung der Verrechnungsart;

b) die Belastung mit 24,40 € als "Aktivierungsgebühr für Optionen", von der die Nutzerin nichts weiß und die von dieser nicht beantragt worden war;

Daher forderte die Nutzerin die Annullierung der beanstandeten Rechnung und Informationen über den Posten "Aktualisierung der Gebühren für Optionen".

Die am 17.06.2014 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 14.07.2014, GZ 2198, beantragte Frau XXX YYY wegen folgender Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Fastweb spa:

a) die Ausstellung einer Rechnung im Voraus über eine Quartalsgebühr statt über eine zweimonatige Gebühr, ohne Zustimmung der Nutzerin zu dieser vertraglichen Änderung;

b) die Belastung mit 24,40 Euro als "Aktivierungsgebühr für Optionen", nachdem der Telefonanschluss unrechtmäßig und ohne Benachrichtigung gesperrt worden war;

c) Drohanrufe von Mitarbeitern von Fastweb spa, die die Zahlung von Summen forderten, die eigentlich aufgrund eines vorhergehenden, vor dem Landesbeirat abgeschlossenen Schlichtungsabkommen zu Lasten von Fastweb spa wären;

d) Rechnungsposten "Aktualisierte Gebühren für Optionen", die von der Nutzerin weder akzeptiert noch genehmigt worden waren;

e) die Tatsache, dass die Festnetzleitung tot war und vier Jahre lang fast nie funktioniert hatte.

Sie forderte demnach die Annullierung der Quartalsrechnung wegen Falschabrechnung, die Rückerstattung der Summe für "Aktualisierte Gebühren für Optionen" samt Zinsen, eine funktionierende Telefonleitung und einen Schadenersatz wegen Stress verursachenden Unannehmlichkeiten, Drohungen und ständigen Störungen in der Leitung.

Mit Schreiben vom 14.07.2014, GZ 2199/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 22.09.2014, GZ 2923/MM, auf den 03.10.2014 um 16:00 Uhr festgesetzt.

zasse questa variazione di fatturazione;

b) l'addebito di € 24,40 per "rimborso costi di attivazione servizi" all'utente sconosciuti e non richiesti.

Chiedeva quindi l'utente l'annullamento della fattura in contestazione e di sapere a cosa si riferisse la voce "aggiornamento corrispettivo servizi".

La procedura di conciliazione, esperita in data 17.06.2014, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. n. 2198 dd. 14.07.2014 la sig.ra XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Fastweb spa lamentando:

a) l'emissione di fattura di anticipo su canone trimestrale, invece che bimestrale, senza che tale variazione contrattuale fosse stata accettata dall'utente;

b) l'addebito di € 24,40 come "rimborso costi di riattivazione servizi" dopo che la propria linea era stata staccata illegittimamente e senza avviso;

c) telefonate minacciose da parte di operatori Fastweb spa i quali pretendevano il pagamento di somme che in realtà erano a carico di Fastweb spa a fronte di un precedente accordo conciliativo raggiunto avanti questo Comitato;

d) la presenza in fattura di una voce "aggiornamento corrispettivo servizi", non accettata e/o autorizzata dall'utente;

e) il fatto che il telefono di casa fosse muto e che in quattro anni non era quasi mai andato.

Chiedeva pertanto l'annullamento della fattura trimestrale per errata fatturazione, la restituzione della somma esposta per "aggiornamento corrispettivo servizi", dall'applicazione e con interessi maturati, il funzionamento del telefono ed un indennizzo per disturbo, minacce e disservizi continui, fonte di stress.

Con lettera prot. 2199/MM dd. 14.07.2014 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 2923/MM dd. 22.09.2014 la data dell'udienza per il giorno 03.10.2014 ore 16.00.



Aufgrund einer plötzlichen Verhinderung des Beraters des Beirates konnte die Verhandlung nicht stattfinden und wurde auf den 30.10.2014 um 17 Uhr vertagt, wie den Parteien mit Schreiben vom 08.10.2016, GZ 3055/MM mitgeteilt wurde.

Mit Schriftsatz vom 31.07.2014, der der Nutzerin fristgerecht auch per E-Mail übermittelt wurde, machte der Anbieter Fastweb spa Folgendes geltend:

a) die Unzulässigkeit der Beanstandung des Rechnungspostens "aktualisierte Gebühr für Optionen" und die entsprechende Forderung auf Rückerstattung der damit verrechneten Summen, da dieser Antrag bereits Gegenstand eines anderen Streitbeilegungsverfahrens zwischen denselben Parteien vor dem Landesbeirat gewesen war – GZ 1811/MM.

Konkret wurden die damals vorgetragenen Beanstandungen wiederholt: Eine allfällige Aktualisierung der Gebühren sei unter Art. 19 der Verhandelsregeln in den darin festgelegten Formen und Vorgehensweisen zulässig. Die Kundin sei im Vorfeld über einen Hinweis auf der Rechnung Nr. 4037464 auf die Aktualisierung hingewiesen worden und sie sei nach Art. 15.8 der Bestimmungen nicht vom Vertrag zurückgetreten.

b) die Unbegründetheit der Beanstandung der falschen Quartalsabrechnung, da keine doppelte Zahlung erfolgt sei;

c) die Unzulässigkeit der Beanstandung, das Telefon habe vier Jahre lang nicht funktioniert, da diese Beschwerde bereits Gegenstand des genannten vorhergehenden Streitbeilegungsverfahrens gewesen war.

Konkret verwies der Anbieter auf die zu allgemein gehaltenen Aussagen und die fehlende Angabe des Zeitraums.

d) dass die Rechnung, in der die 24,40 € für die "Aktivierungsgebühr für Optionen" ausgewiesen waren, nicht bezahlt worden sei. Die Forderung der Rückerstattung einer nicht gezahlten Summe sei daher unzulässig, was nicht bestritten werden könne;

e) die Unzulässigkeit der Beanstandung angeblicher Drohungen aufgrund ihrer Ungenauigkeit sowie der Forderung auf Schadenersatz wegen Unannehmlichkeiten, Stress und Drohungen, da der Landesbeirat lediglich Rückerstattungen wegen nicht geschuldeter Summen oder Schadenersatz in den von den Verträ-

Per improvviso impedimento del consulente del Comitato tale udienza non poteva trovar luogo e veniva pertanto rinviata al 30.10.2014 ore 17.00, come comunicato alle parti con prot. 3055/MM dd. 08.10.2014.

Con memoria dd. 31.07.2014, tempestivamente inoltrata mezzo e-mail anche all'utente, l'operatore Fastweb spa eccepiva:

a) l'inammissibilità della contestazione della voce "aggiornamento corrispettivo servizi" addebitata in fattura e la relativa richiesta di restituzione degli importi fatturati per tale voce, in quanto tale domanda era già stata oggetto di altro procedimento di definizione fra le medesime parti avanti a questo Comitato – prot. 1811/MM.

Nel merito, ribadiva le contestazioni già illustrate in tale sede, ovvero che la facoltà di aggiornare i corrispettivi era indicata all'art. 19 del Regolamento negoziale nelle forme e nei modi ivi previsti, che la Cliente era stata preavvisata dell'adeguamento con comunicazione in fattura 4037464 e che non era comunque giunto alcun recesso ai sensi dell'art. 15.8 del Regolamento.

b) l'infondatezza della contestazione circa l'errata fatturazione trimestrale, non essendovi alcuna duplicazione di pagamento.

c) l'inammissibilità della contestazione che per quattro anni il telefono non fosse andato, essendo la doglianza già oggetto del precedente procedimento di definizione summenzionato.

Nel merito evidenziava la genericità e la mancata indicazione del periodo temporale.

d) il fatto che la fattura contenenti i 24,40 € per "rimborso costi riattivazione servizi" fosse insoluta con contestuale illegittima richiesta di rimborso di una somma non pagata e non di essere in grado di contraddire nel merito.

e) l'inammissibilità della contestazione sulle presunte minacce per genericità e l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per disturbo, stress e minacce essendo competenza dell'adito Comitato disporre unicamente rimborsi per somme non dovute o indennizzi in caso previsti dal contratto o dalle disposizioni nor-



gen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in AGCOM-Beschlüssen festgelegten Fällen anordnen kann und dieser Tatbestand nicht darunter fällt.

Abschließend unterbreitete der Anbieter das bereits gemachte Vergleichsangebot, seine offenen Forderungen gegen die Nutzerin in Höhe von 125,89 Euro gänzlich zu stornieren.

An der Verhandlung vom 30.10.2014 war Frau XXX YYY persönlich zugegen, während RA Fortis in Vertretung von RA Bigoni Fastweb spa über Konferenzschaltung vertrat.

Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Die Verhandlung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen, dass der Antrag von Frau XXX YYY die Zulässigkeitskriterien im Zusammenhang mit der Forderung an Fastweb spa, die Funktionsweise des Telefons wieder herzustellen, nicht erfüllt.

Nach Artikel 19 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS kann die Behörde im Streitbeilegungsverfahren lediglich *"den Anbieter 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"*. Aus diesem Grund muss jegliche (finanzielle, technische usw.) Forderung, wie im vorliegenden Fall auf Reaktivierung der Rufnummer, vom Urteilsspruch ausgeklammert werden.

Wollte man auch den Antrag der Nutzerin als Antrag auf Schadenersatz wegen nicht erfolgter Inanspruchnahme des Telefonanschlusses auslegen (wenngleich kein ausdrücklicher Antrag in diesem Sinne vorliegt), wäre er aus den selben Gründen nicht zulässig.

Nach dem bereits genannten Beschluss 173/07/CONS ist die Zulässigkeit eines Antrags auf Verfahrenseinleitung an die Erfüllung von drei Vor-

mativen o da delibere AGCOM, non rientrando tali fattispecie in una delle citate ipotesi.

Concludeva quindi reiterando la proposta transattiva già precedentemente formulata ovvero lo storno integrale dell'insoluto dell'utente pari ad € 125,89.

All'udienza del 30.10.2014 presenziava personalmente la sig.ra XXX YYY e l'avv. Fortis per l'avv. Bigoni, in audio conferenza per conto di Fastweb spa.

Entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che l'istanza presentata dalla sig.ra XXX YYY non soddisfa i requisiti di ammissibilità per quanto concerne la richiesta di imporre a Fastweb spa il funzionamento del telefono.

Ai sensi dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS, l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, può infatti unicamente *"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"* e resta quindi esclusa dall'oggetto della pronuncia ogni altra richiesta di natura diversa (commerciale, tecnica ecc.), quale quella richiesta di riattivazione del servizio telefonico.

Ma anche volendo interpretare la richiesta dell'utente (pur in assenza di un'espressa domanda in tal senso) quale domanda di indennizzo per la mancata fruizione della linea telefonica, sussiste comunque analogo profilo di inammissibilità della relativa richiesta.

Ai sensi della già citata Delibera 173/07/CONS, l'ammissibilità dell'istanza di definizione è infatti subordinata al soddisfacimento di tre condizioni preliminari,



aussetzungen gebunden, darunter ein tatsächlich erfolgter Schlichtungsversuch zu denselben Forderungen.

Im vorliegenden Fall wurden im Schlichtungsverfahren (siehe UG-Formular vom 12.05.2014) die Beanstandungen des Streitbeilegungsverfahrens über den angeblich vier Jahre lang nicht funktionierenden Telefonanschluss nicht erwähnt.

Aus diesem Nachweis ergibt sich die Unzulässigkeit des spezifischen Antrags aufgrund des nicht erfolgten Schlichtungsversuches.

Die Beanstandung, dass das Telefon nicht funktioniert, ist – abgesehen von deren Form als Schadenersatzforderung bzw. Forderung zur Herstellung des Telefonanschlusses – somit unzulässig.

Das von Fastweb spa aufgeworfene Verfahrenshindernis bezüglich des Antrags der Nutzerin auf Rückerstattung der Kosten für den Rechnungsposten "aktualisierte Gebühr für Optionen" ist hingegen abzuweisen, zumal die Problematik bereits im Zuge eines vorhergehenden Streitbeilegungsverfahrens zwischen denselben Parteien aufgeworfen worden war (siehe Formular GU14 vom 21.06.2013 - GZ 1810/MM vom 26.07.2014), welches mit einem Schlichtungsprotokoll abgeschlossen wurde.

Das vorliegende Verfahren betrifft zwei Rechnungen (Nr. 2593429 vom 14.04.2014 und Nr. 925777 vom 14.02.2014), die sich von den im ersten Verfahren angeführten insofern unterscheiden, als sie erst in der Folge ausgestellt wurden.

Es liegt hingegen keine Verletzung des Grundsatzes *ne bis in idem* vor.

In der Hauptsache:

Aus der inhaltlichen Prüfung der für zulässig erachteten Anträge von Frau XXX YYY geht aufgrund der abgelegten Unterlagen und der Erläuterungen der Parteien Folgendes hervor:

a) *Forderung von 24,40 Euro "Aktivierungsgebühr für Optionen"*

Trotz der vor dem Landesbeirat aufgrund des Vergleichsangebotes getroffenen Vereinbarung forderte Fastweb spa von der Nutzerin die Zahlung nicht geschuldeter Summen.

fra cui si annovera l'esperimento di un previo tentativo di conciliazione effettivamente svolto sulle medesime richieste.

Nel caso di specie, in sede conciliativa (cfr: formulario UG dd. 12.05.2014) non vi è menzione di quanto lamentato in sede di definizione per quanto riguarda l'asserito mancato funzionamento del telefono per quattro anni.

Da tale riscontro documentale discende la conseguente inammissibilità della specifica richiesta per mancato esperimento del tentativo di conciliazione.

La lamentela relativa al malfunzionamento del telefono, a prescindere dalla configurazione della stessa quale richiesta di indennizzo ovvero quale richiesta di imporre il funzionamento del telefono stesso, risulta dunque inammissibile.

Deve invece essere respinta l'eccezione di inammissibilità sollevata da Fastweb spa rispetto alla domanda svolta dall'utente volta a vedersi rimborsati i costi per la voce "aggiornamento corrispettivo servizi", un tanto per essere la problematica già stata sollevata nel corso di precedente procedimento di definizione fra le medesime parti (cfr. formulario GU14 dd. 21.06.2013 – prot. 1810/MM dd. 26.07.2014) conclusosi con un verbale conciliativo.

Il presente procedimento ha infatti ad oggetto due fatture (la n. 2593429 del 14.04.2014 e la n. 925777 del 14.02.2014) che sono diverse rispetto a quelle azionate nel primo procedimento, in quanto successivamente emesse.

Non vi è dunque violazione del principio del *ne bis in idem*.

Nel merito:

Passando all'esame del merito delle singole richieste formulate dalla sig.ra XXX YYY considerate ammissibili, in base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti emerge quanto in appresso:

a) *Addebito € 24,40 "rimborso costi riattivazione servizi"*

È emerso come Fastweb spa abbia proceduto a richiedere pagamenti di somme non dovute dall'utente a fronte dell'accordo raggiunto in sede transattiva avanti a questo Comitato.



Der Telefonanschluss von Frau XXX YYY wurde daraufhin wegen eines de facto nicht mehr vorliegenden Verzugs für einige Tage deaktiviert und erst nachdem der Sachverhalt dem Rechtsanwalt von Fastweb spa vorgelegt wurde, reaktiviert.

Die Reaktivierungskosten in Höhe von 24,40 Euro wurden der Nutzerin in der Rechnung 2593429 trotzdem angelastet.

Angesichts des unrechtmäßigen Verhaltens von Fastweb spa, die in erster Linie den Telefonanschluss der Nutzerin nicht hätte deaktivieren, aber vor allem die wegen eines eigenen Fehlers entstandenen Kosten nicht Frau XXX YYY hätte anlasten dürfen, ist der erste Antrag der Nutzerin auf Unzulässigkeitserklärung der Forderung von 24,40 Euro begründet.

b) Annullierung der Quartalsrechnung wegen Falschabrechnung

Was die Beschwerde über die Art der Rechnung (Quartalsgebühr statt zweimonatige Gebühr) betrifft, so ist daraus die effektive Höhe einer angeblichen – falls vorliegenden – Falschabrechnung, aus der ein Antrag auf Rückerstattung nicht geschuldeter Summen abgeleitet werden könnte, nicht ersichtlich.

Die Nutzerin beanstandet nämlich nicht unrechtmäßig verrechnete Gebühren.

Eine Prüfung der beanstandeten Rechnungen hat ergeben, dass in der Nr. 9257777 vom 14.02.2014 die Grundgebühr vom 15.01.2014 bis zum 14.03.2014 aufscheint, während in der Nr. 2593429 vom 14.04.2014 die Grundgebühr vom 15.03.2014 bis zum 14.06.2014 angeführt ist.

Es sind somit keine Doppelverrechnungen bzw. falsche Anlastungen des entsprechenden Rechnungspostens ersichtlich.

Es sei darauf hingewiesen, dass zwecks Zuerkennung der im Beschluss 71/11/CONS vorgesehenen Schadenersatzzahlungen der beanstandete Sachverhalt einer der darin angeführten Zuwiderhandlungen zuordenbar sein muss (siehe Artikel 4 ff.), was hier nicht der Fall ist.

Die Nutzerin hat eventuell die Möglichkeit, sich an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden, falls ihr aus der beklagten vertraglichen Zuwiderhandlung Schä-

La sig.ra XXX YYY si è vista quindi disattivare la linea telefonica per alcuni giorni a fronte di una morosità che di fatto non sussisteva più e, solo una volta fatta presente la situazione all'avvocato di Fastweb spa, ha ottenuto la riattivazione della linea telefonica.

I costi di tale riattivazione sono stati però ugualmente addebitati all'utente nella fattura 2593429 per € 24,40.

Riscontrato il comportamento illegittimo tenuto da Fastweb spa, che non avrebbe dovuto in primo luogo disattivare la linea dell'utente ma soprattutto non avrebbe potuto legittimamente addebitare per un suo errore costi di sorta in capo alla sig.ra XXX YYY, la prima domanda dell'utente volta ad ottenere la declaratoria di non debenza della somma di € 24,40 è fondata.

b) Annullamento fattura trimestre per errata fatturazione

Per quanto riguarda la doglianza relativa alla modalità di fatturazione (trimestrale invece che bimestrale), a tale lamentela non consegue una effettiva quantificazione di una presunta – ove sussistente – errata fatturazione da cui far derivare la relativa richiesta di rimborso di somme non dovute.

L'utente non disconosce infatti importi inerenti a canoni applicati illegittimamente.

Pertanto, esaminando le fatture in contestazione, la n. 9257777 del 14.02.2014 riporta l'addebito del canone dal 15.01.2014 al 14.03.2014 mentre la n. 2593429 del 14.04.2014 riporta l'addebito del canone dal 15.03.2014 al 14.06.2014.

Quindi non emergono duplicazioni ovvero addebiti errati della relativa voce.

Si tenga presente che, ai fini del riconoscimento degli indennizzi previsti nella Delibera 71/11/CONS, occorre che la fattispecie in contestazione sia suscettibile in una delle violazioni ivi elencate (cfr. artt. 4 e ss.), circostanza che nel caso di specie non ricorre.

Sarà eventualmente facoltà dell'utente adire l'Autorità giudiziaria ordinaria laddove dalla lamentata violazione di natura contrattuale siano derivati dei danni,



den erwachsen sind. Diese können nicht zuerkannt werden, da der Landesbeirat nur die Rückerstattung von Summen bzw. Schadenersatzzahlungen aus den Gründen laut dem erwähnten Art. 19 des Beschlusses 173/07/CONS verfügen kann.

c) Rückerstattung der Summe für "Aktualisierte Gebühren für Optionen"

Konkret geht es dabei um € 9,80 für die Rechnung Nr. 2593429 und um € 6,38 für die Rechnung Nr. 9257777.

Die Nutzerin behauptet – und der Anbieter hat keinen Gegenbeweis erbracht – niemals die Rechnung Nr. 4037464 vom 14.06.2011 erhalten zu haben, mit der Fastweb spa die aktualisierten Gesamtkosten des Vertrages in Höhe von 1,20 € monatlich mitgeteilt hatte, weshalb sie das Recht auf Rücktritt vom Vertrag laut Verbandsregeln nicht ausüben konnte.

Im Übrigen wird darauf hingewiesen, dass die in den erwähnten Rechnungen vorgenommene Aktualisierung wohl mehr als 1,20 € im Monat beträgt.

Abgesehen davon wurde die Aktualisierung der Gebühr für Optionen unrechtmäßig vorgenommen, da die entsprechende Mitteilung seitens Fastweb spa nicht belegt ist.

Wenn der Anbieter künftig das von Art. 19 der Verbandsregeln vorgesehene Recht geltend machen möchte, so muss er dies mitteilen und auf die darin festgelegte Weise quantifizieren, um dem Nutzer die Möglichkeit eines etwaigen Rücktritts zu geben.

d) Schadenersatz wegen Unannehmlichkeiten, Drohungen und Telefonausfall

Es wird nochmals darauf hingewiesen, dass der Landesbeirat den Nutzern keinen Schadenersatz für nicht materielle Schäden (wie z.B. Stress und Unannehmlichkeiten) zuerkennen darf, sondern laut Art. 19 des Beschlusses 173/07/CONS eine Schadenersatzzahlung nur in den vom Vertrag, von den Leistungskatalogen und den AGCOM-Beschlüssen vorgesehenen Fällen möglich ist.

Dem entsprechenden Antrag kann daher nicht stattgegeben werden.

Was die erwähnten Telefonausfälle anbelangt, wäre der einzige Sachverhalt, für den Frau XXX YYY Pipepi den vom Beschluss 71/11/CONS vorgesehenen Schadenersatz hätte erhalten können, die unrechtmäßige Unterbrechung der Telefonleitung

in questa sede non riconoscibili, potendo il Comitato disporre unicamente rimborsi di somme ovvero indennizzi per le causali di cui all'art. 19 Delibera 173/07/CONS già citato.

c) Restituzione somma esposta per "aggiornamento corrispettivo servizi"

Trattasi, nello specifico, di € 9,80 per la fattura n. 2593429 ed € 6,38 per la fattura n. 9257777.

Sostiene l'utente – e l'operatore non ha fornito prova contraria –, di non aver mai ricevuto la fattura n. 4037464 del 14.06.2011 con cui Fastweb spa comunicava l'adeguamento del costo complessivo del contratto, pari ad € 1,20 al mese, e quindi di non aver potuto esercitare il diritto di recesso ai sensi del Regolamento.

Per inciso, si rileva come l'adeguamento applicato nelle succitate fatture sia ben maggiore di € 1,20 al mese.

A prescindere da ciò, l'applicazione dell'aggiornamento del corrispettivo servizi appare essere stata illegittimamente applicata, non essendo stata comprovata la comunicazione dell'adeguamento da parte di Fastweb spa.

Laddove l'operatore intenda avvalersi *pro futuro* della facoltà prevista dall'art. 19 Regolamento negoziale dovrà darne comunicazione e relativa quantificazione nelle forme e nei modi ivi previsti, di modo da permettere all'utente di esercitare l'eventuale recesso.

d) Indennizzo per disturbo, minacce e disservizio

Si ribadisce nuovamente come sia preclusa al Comitato la possibilità di riconoscere agli utenti risarcimenti per danni non patrimoniali (quali si configurano lo stress ed il disturbo), potendosi, ai sensi dell'art. 19 della Delibera 173/07/CONS riconoscere indennizzi nei soli casi previsti dal contratto, dalle carte servizi e nei casi individuati dalle delibere AGCOM.

La relativa richiesta non può pertanto essere accolta.

Per quanto riguarda i disservizi indicati, l'unica fattispecie per cui la sig.ra XXX YYY avrebbe potuto ottenere l'indennizzo previsto dalla Delibera 71/11/CONS sarebbe stato quello per la sospensione illegittima della linea telefonica per qualche giorno a



für einige Tage aufgrund der unterlassenen Zahlung obgenannter Summe, was die Nutzerin jedoch nie beantragt hat.

Was den zirka vier Jahre lang nicht funktionierenden Telefonanschluss betrifft, so ist das entsprechende Ansuchen aus den bereits angeführten Gründen unzulässig, weshalb Frau XXX YYY Repepi dafür kein Schadenersatz gewährt werden kann.

e) Verfahrenskosten

Obwohl nicht beantragt, erscheint es richtig, der Nutzerin die Verfahrenskosten zu erstatten.

Laut Art. 19 Absatz 6 der Verfahrensbestimmungen können die Verfahrenskosten zurückerstattet werden, wobei dies nach Kriterien der Gerechtigkeit und Verhältnismäßigkeit zu erfolgen hat. Außerdem muss bei der Festlegung von Rückerstattungen und Entschädigungen auch *"die Beteiligung und das Verhalten der Parteien während des Verfahrens berücksichtigt werden"*.

Nachdem die Nutzerin bei allen Verhandlungen zur Schlichtung und Streitbeilegung anwesend war bzw. der Anbieter über Konferenzschaltung daran teilgenommen hat und die Beschwerden der Nutzerin teilweise inhaltlich begründet sind, wird eine Rückerstattung von € 50,00 (fünfzig) Euro für die Verfahrenskosten für angemessen erachtet.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag von Frau XXX YYY gegen Fastweb spa für teilweise zulässig,

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

BESCHLIESST

aus den eingangs genannten Gründen die Beschwerde von Frau XXX YYY wegen der in den letzten vier Jahren nicht funktionierenden Telefonleitung wegen Unzulässigkeit abzuweisen, sowohl was den Antrag auf Wiederherstellung der Leitung als auch die Schadenersatzforderung wegen Unannehmlichkeiten, Drohungen und Telefonausfällen betrifft;

seguito del mancato pagamento della somma oggetto di precedente definizione, richiesta che però non è mai stata formulata dall'utente.

Per quanto concerne il mancato funzionamento della linea per circa quattro anni, riscontrata l'inammissibilità della relativa domanda per i motivi già addotti, nulla a riguardo può essere riconosciuto alla sig.ra XXX YYY.

e) Spese di procedura

Appare equo liquidare all'utente le spese di procedura, pur se non richieste.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo i criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Rilevato che l'utente ha partecipato a tutte le udienze in sede di tentativo di conciliazione e di definizione, il gestore per via telematica, considerato la parziale fondatezza nel merito delle istanze svolte dall'utente, si ritiene congruo liquidare l'importo di € 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso spese.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta parzialmente ammissibile la domanda presentata dalla sig.ra XXX YYY nei confronti di Fastweb spa

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

DELIBERA

Per i motivi di cui in narrativa, il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX YYY nella parte in cui lamenta il mancato funzionamento del telefono negli ultimi quattro anni, sia che essa venga configurata come richiesta di funzionamento della linea che come richiesta di indennizzo, sia della richiesta di indennizzo per disturbo, minacce e disservizi;



der Beschwerde von Frau XXX YYY gegen Fastweb spa aus den eingangs erwähnten Gründen teilweise stattzugeben. Aus diesem Grund ist Fastweb spa zu Folgendem angehalten:

- Teilstornierung von € 24,40 "Aktivierungsgebühr für Optionen" und von € 9,80 "aktualisierte Gebühr für Optionen" zzgl. MwSt. auf die Rechnung 2593429;

- Teilstornierung von € 6,38 "aktualisierte Gebühr für Optionen" zzgl. MwSt. auf die Rechnung 9257777;

Fastweb spa hat der Antragstellerin weiters 50,00 (fünfzig) Euro mittels Scheck oder Überweisung für die Verfahrenskosten zu entrichten.

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 mitge-

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Fastweb spa, per i motivi di cui in narrativa, e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda ai seguenti storni;

- storno parziale di € 24,40 per "rimborso costi riattivazione servizi" ed € 9,80 per "aggiornamento corrispettivo servizi", oltre Iva di legge sulla fattura 2593429;

- storno parziale di € 6,38 per "aggiornamento corrispettivo servizi", oltre IVA di legge sulla fattura 9257777;

Fastweb spa è inoltre tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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, trasmes-



teilt, der Behörde für die entsprechenden Bearbeitungen übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.
BL

sa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Der Präsident:

Il Presidente

- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer

Il verbalizzante

- Mukesh Rag. Macchia -