



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

**BESCHLUSS NR. 6 PROTOKOL NR.
LBK_0001767 VOM 17.6.2015 DES
LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 6, PROTOCOLLO
N. LBK_0001767 DEL 17/6/2015 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

**Definizione della controversia
XXX YYY / Sky Italia spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 17/6/2015 ad ore 9.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 17.6.2015 um 9.00 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

Die Beiratsmitglieder:

I componenti del comitato:

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

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

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- Mukesh rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

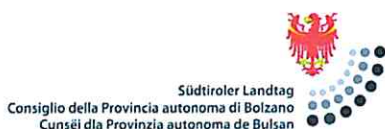
Il presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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-



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;

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 e 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

Herr XXX YYY beantragte am 27.10.2014 die Aktivierung des Pakets "Sky & Fastweb", das Sky Tv, Internet und unbegrenzte Gesprächsminuten einschloss. Trotz wiederholter telefonischer Aufforderungen wurden die Dienste nicht aktiviert.

Considerazioni:

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Il sig. XXX YYY richiedeva in data 27/10/2014 l'attivazione del pacchetto "Sky & Fastweb" che comprendeva Sky Tv, internet e chiamate illimitate. Nonostante numerosi solleciti telefonici, i servizi non venivano attivati.



Aus diesem Grund beantragte der Antragsteller die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens mit Sky Italia srl; bei der Verhandlung vom 23.2.2015 erschien der Anbieter jedoch nicht.

Der Nutzer reichte daraufhin das Formular GU14 (GZ 680 vom 3.3.2015) ein und forderte damit die sofortige Aktivierung des Pakets "Sky & Fastweb", eine Entschädigung über 7,50 Euro pro Tag für einen Zeitraum von 125 Tagen für die nicht erfolgte Aktivierung des Dienstes und eine Entschädigung für das Nichterscheinen des Anbieters bei der Schlichtungsverhandlung und für das Versäumnis, auf die Beanstandung zu antworten.

Am selben Tag wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens (GZ 681/MM) mitgeteilt. Am 13.4.2015 wurden die Parteien zur Verhandlung vorgeladen, die für 24.4.2015 um 17.00 Uhr (GZ LBK_0001081/MM) anberaumt, dann jedoch auf Anfrage des Nutzers auf den 15.5.2015 um 9.00 Uhr (GZ LBK_0001234/MM) vertagt wurde. Der Anbieter hinterlegte keinen Schriftsatz; er erschien auch nicht zur Verhandlung, worauf ein Versäumnisprotokoll erstellt wurde.

Zum Verfahren:

Der Antrag des Herrn XXX YYY erfüllt teilweise die Zulässigkeitskriterien gemäß Art. 14 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern.

In Bezug auf die Anfrage um sofortige Aktivierung des Pakets "Sky & Fastweb" wird nämlich darauf verwiesen, dass nach Artikel 19 der Verordnung die regionalen Beiräte für das Kommunikationswesen den Anbieter lediglich zur Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. in jenen Fällen zur Schadenersatzzahlung verurteilen kann, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegt sind. Daher geht die Befugnis, die unverzügliche Aktivierung eines Dienstes anzuordnen, über den Zuständigkeitsbereich des Beirates hinaus und der entsprechende Antrag kann nicht berücksichtigt werden.

Mit Bezug auf den Antrag auf Entschädigung für das Versäumnis, auf die Beanstandung zu antworten, muss darauf hingewiesen werden, dass diese Anfrage zum ersten Mal im Rahmen des Streitbeilegungsverfahrens gestellt wurde und daher als unzulässig gelten muss.

Per questo motivo l'istante attivava la procedura conciliativa nei confronti di Sky Italia srl, ma all'udienza del 23/2/2015 l'operatore non presenziava.

L'utente depositava quindi il formulario GU14 (prot. 680 del 3/3/2015) mediante il quale richiedeva l'attivazione immediata del pacchetto "Sky & Fastweb", l'indennizzo per mancata attivazione del servizio pari ad € 7,50 al giorno per 125 giorni oltre all'indennizzo per mancata comparizione dell'operatore in sede di conciliazione e per mancata risposta al reclamo.

In pari data veniva quindi data comunicazione di avvio del procedimento (prot. 681/MM). Successivamente, in data 13/4/2015 le parti venivano convocate all'udienza fissata per il giorno 24/4/2015 ore 17.00 (prot. LBK_0001081/MM), rinviata poi su istanza dell'utente al 15/5/2015 ore 9.00 (prot. LBK_0001234/MM). L'operatore non faceva pervenire alcuna memoria né si presentava in udienza e veniva quindi redatto verbale di mancata comparizione.

In rito:

Preliminarmente, va rilevato che l'istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche.

Infatti, in relazione alla richiesta di attivazione immediata del pacchetto Sky & Fastweb, si evidenzia che l'art. 19 del Regolamento attribuisce ai Co.Re.Com esclusivamente il potere di condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto il potere di disporre l'attivazione immediata di un servizio esula dalla competenza del Comitato e la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, va rilevato che tale domanda è stata formulata per la prima volta in sede di definizione e per tale motivo deve essere considerata inammissibile.

**In der Hauptsache**

Aus den Ergebnissen der Untersuchungen geht hervor, dass der Antragsteller am 27.10.2014 ein Angebot für ein Abonnement "Offerta Sky & Fastweb" unterzeichnete, von dem er behauptet, dass es nie aktiviert wurde.

Die Ausrichtung des Kassationsgerichtshofs ist bekannt: *Im Zusammenhang mit dem Nachweis der Nichterfüllung einer Obliegenheit habe demnach der Gläubiger, der zur Vertragsauflösung, zum Schadenersatz oder zur Erfüllung der Obliegenheit tätig wird, nur die (verhandelte oder rechtliche) Quelle seines Rechts nachzuweisen, während die Beweislast für die Unbegründetheit der Forderung, also für die erfolgte Erfüllung der Obliegenheit, beim beklagten Schuldner liege.*

Es oblag also Sky Italia srl, nachzuweisen, dass der Dienst korrekt aktiviert und erbracht wurde. Der Anbieter erschien jedoch trotz ordnungsgemäßer Einberufungen nicht zum Verfahren.

Aus diesen Gründen ist dem Antrag auf Schadenersatz des Nutzers für die nicht erfolgte/verspätete Aktivierung des Dienstes "Sky & Fastweb" über 7,50 Euro pro Tag für einen Zeitraum von 125 Tagen, also insgesamt 937,50 Euro, stattzugeben.

Angesichts des Beteiligungsgrades und des Verhaltens der Parteien erscheint es angemessen, dem Nutzer einen Betrag in Höhe von 100,00 Euro für die Verfahrenskosten zuzuerkennen.

A.d.G.

In der Erwägung, dass die von der Aufsichtsbehörde zuerkannten Entschädigungen gemäß Art. 84 der Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr den Anforderungen der Billigkeit entsprechen müssen;

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

BESCHLIESST

dem Antrag des Herrn XXX YYY vom 3.3.2015 gegenüber Sky Italia srl aus den oben genannten Gründen teilweise stattzugeben.

Demzufolge hat der Anbieter Sky Italia srl dem Nutzer

Nel merito:

Dalle risultanze istruttorie è emerso che l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento "Offerta Sky & Fastweb" in data 27/10/2014 che afferma non essere mai stata attivata.

È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Corte di Cassazione secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziabile o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onore della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento"*.

Spettava quindi a Sky Italia srl dare prova di avere attivato ed erogato correttamente il servizio. Ma l'operatore, benché ritualmente convocato, non ha preso parte al presente procedimento.

Per questi motivi, va accolta la richiesta dell'utente di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio "Sky & Fastweb", pari a 7,50 euro al giorno per n. 125 giorni, che ammonta complessivamente ad 937,50 euro.

In considerazione del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti, appare congruo riconoscere all'utente l'importo di 100,00 euro a titolo di spese di procedura.

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

l'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza proposta dal sig. XXX YYY in data 3/3/2015 nei confronti di Sky Italia srl.

Per l'effetto l'operatore Sky Italia srl è tenuto a corri-



per Bankscheck oder Überweisung folgende Beträge zu entrichten:

- 937,50 Euro als Entschädigung für die nicht erfolgte/verspätete Aktivierung des Pakets "Sky & Fastweb";
- 100,00 Euro als Rückerstattung der Verfahrenskosten.

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.

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.

spondere all'utente, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

- 937,50 euro a titolo di indennizzo per la mancata/ritardata attivazione del pacchetto "Sky & Fastweb";
- 100,00 euro a titolo di rimborso per le 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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1 comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'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.



6

Der Präsident:
Il presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -