



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

**BESCHLUSS NR. 9 PROTOKOLL NR.
LBK_0004093 VOM 30.11.2015 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 9, PROTOCOLLO N.
LBK_0004093 DEL 30-11-2015 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 30/11/2015 alle ore 14.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 30.11.2015 um 14.30 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

Die Mitglieder:

I componenti:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

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 Absatz 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. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

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
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



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 das 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 das Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Herr XXX YYY reichte am 23.6.2015 beim Landesbeirat für das Kommunikationswesen einen Schlichtungsantrag mit Telecom SpA Srl ein mit der Begründung, der Dienst „ChatTimLive“ zur Meldung von Störungen und zur Übermittlung von Beschwerden funktioniert seit 2015 nicht mehr. Er habe den Ausfall mehrmals, jedoch vergeblich, dem Dienst 119 gemeldet.

Außerdem teilte der Benutzer mit, dass er seine Beschwerden nicht über das Call-Center einreichen wol-

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 radio diffusione";

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;

vista 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

Il sig. XXX YYY presentava avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni istanza di conciliazione dd. 23/6/2015 nei confronti di Telecom Italia spa, lamentando il mancato funzionamento a partire dal 2015 del servizio "ChatTimLive", utilizzato per segnalare disservizi ed inoltrare reclami; il mancato funzionamento veniva segnalato ripetutamente al servizio 119, invano.

L'utente affermava inoltre di non voler utilizzare il call center per gestire i propri reclami, ritenendo gli ope-



le, da die Mitarbeiter nicht genügend ausgebildet sind.

Mit der am 24.7.2015 durchgeführten Schlichtung konnte zwischen den Parteien keine Einigung erzielt werden.

Am 27.7.2015 beantragte Herr XXX YYY die Einleitung dieses Verfahrens gegen Telecom Italia spa und beantragte aufgrund der oben genannten Ausfälle:

1. die Reaktivierung des Dienstes "ChatTimLive";
2. die Unterlassung von Boykottmaßnahmen gegen seine Person;
3. 349,00 Euro als Entschädigung für die Ausfälle für 6,5 Monate (29 Wochen);
4. insgesamt 100,00 Euro Kostenrückerstattung.

Mit Schreiben vom 27.7.2015, LBK_0002303, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde auf den 21.10.2015 um 10.30 Uhr festgesetzt.

Am 25.9.2015 übermittelte der Anbieter fristgerecht einen Schriftsatz in dem er beanstandete, der Antrag von Herrn XXX YYY sei zu allgemein gehalten. Außerdem habe der Kunde zwischen Jänner und Juni 2015 den Anbieter mindestens 12 Mal über den Dienst 119 und 21 Mal über den Chat-Dienst kontaktiert, um sich über Ausfälle zu beklagen.

Er verwies darauf, dass gemäß Beschluss Nr. 79/09/CSP ein telefonischer Kundendienst zu gewährleisten sei, während andere Dienste wie der Chat- und der SMS-Dienst Gehörlosen angeboten werden.

Die allgemeinen Vertragsbedingungen und der Leistungskatalog wurden beigelegt. Darin war der Chat-Dienst nicht als Möglichkeit der Kontaktaufnahme angeführt.

Die Forderung wurde somit abgelehnt.

An der Verhandlung vom 21.10.2015 nahm der Kunde persönlich teil, während der Anbieter nicht erschien.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen,

ratori poco preparati.

La procedura di conciliazione, esperita in data 24/7/2015, non portava ad alcun accordo fra le parti.

L'utente presentava quindi tempestivamente in data 27/7/2015 istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia spa, richiedendo per i fatti di cui ai disservizi summenzionati:

1. la riattivazione del servizio "ChatTimLive";
2. che non fossero posti in essere boicottaggi mirati alla sua persona;
3. indennizzo per 6,5 mesi (29 settimane) di disservizio per complessivi € 349,00;
4. rimborso spese per complessivi € 100,00.

Con lettera prot. LBK_0002303 dd. 27/7/2015 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi la data dell'udienza per il giorno 21/10/2015 ore 10.30.

In data 25/9/2015 l'operatore inoltrava tempestivamente memoria in cui eccepiva la genericità dell'istanza del Sig. XXX YYY, precisando che da gennaio a giugno 2015 l'utente avrebbe contattato l'operatore al 119 almeno 12 volte e 21 volte tramite chat per lamentare malfunzionamenti.

Contestava come, ai sensi della delibera n. 79/09/CSP, l'assistenza clienti debba essere fornita telefonicamente ed il servizio "chat" sia previsto, insieme ad SMS ed altre modalità quale "servizio ponte" per clienti sordi.

Allegava CGA e Carta dei Servizi in cui il servizio chat non risultava annoverato fra i canali indicati dall'operatore per contatti.

Concludeva per la reiezione dell'istanza.

All'udienza del 21/10/2015 l'utente compariva personalmente mentre l'operatore non compariva.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che



dass der Antrag von Herrn XXX YYY die Zulässigkeitskriterien nur teilweise 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 andere Forderung, wie im vorliegenden Fall die Forderung des Nutzers auf „Aktivierung eines Dienstes seitens des Anbieters“ und „Beibehaltung/Unterlassung gewisser Verhaltensweisen vom Urteilsspruch ausgeklammert werden (Anträge 1 und 2 Formular GU14).

In der Hauptsache:

Aus der inhaltlichen Prüfung der für zulässig erachteten Anträge von Herrn XXX YYY (Anträge 3 und 4) geht aufgrund der abgelegten Unterlagen Folgendes hervor:

Herr Carlon klagt über das mangelnde Fachwissen der Mitarbeiter des Dienstes 119 und möchte seine Beschwerden über den Chat-Dienst einbringen.

Gemäß Beschluss Nr. 79/09/CSP und insbesondere Art. 6 sind die Anbieter verpflichtet, den Dienst „Custode care“ anzubieten und somit dem Benutzer die Möglichkeit zu geben, Beschwerde einzureichen und diesbezüglich direkt mit einem Zuständigen zu sprechen. Dafür bedarf es einer kostenlosen Nummer.

Bei den weiteren Diensten der einzelnen Anbieter handelt es sich um fakultative Zusatzdienste. Dementsprechend kann im Falle einer vorübergehenden oder definitiven Deaktivierung dieser alternativen Dienste keine effiziente Beanstandung der Ausfälle erfolgen.

In diesem Fall ist weder im Leistungskatalog der TIM noch in den allgemeinen Vertragsbedingungen vorgesehen, dass die Beschwerden über den Chat-Dienst abgewickelt werden können.

Unter Art. 8 der allgemeinen Vertragsbestimmungen wird zur Übermittlung schriftlicher oder mündlicher Beschwerden auf das Fax, den Kundendienst (119) oder andere im Leistungskatalog angeführte Möglichkeiten verwiesen.

l'istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfi parzialmente i requisiti di ammissibilità.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 della delibera n. 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”*, restando quindi esclusa dall'oggetto della pronuncia ogni altra richiesta di natura, quale quelle richieste dall'utente nella presente sede di imporre all'operatore l'attivazione di un servizio e di mantenere/evitare comportamenti di sorta (richiesta sub 1 e 2 del GU14).

Nel merito:

Passando all'esame del merito delle richieste formulate dal sig. XXX YYY considerate ammissibili (richieste sub 3 e 4), in base alla documentazione disponibile in atti emerge quanto in appresso.

L'utente lamenta l'asserita impreparazione degli operatori del servizio 119, sostenendo di voler gestire i propri reclami per iscritto a mezzo del servizio chat.

In forza delle previsioni di cui alla delibera n. 79/09/CSP, ed in particolar modo dell'art. 6, gli operatori sono tenuti ad assicurare il servizio di custode care, garantendo all'utente *“il diritto dell'utente a presentare un reclamo e a parlare direttamente, a tale scopo, con un addetto”* ed approntando a tale fine servizio di numerazione gratuita.

Servizi ulteriori approntati dal singolo operatore debbono considerarsi facoltativi e sussidiari, con la conseguenza che alcun disservizio può essere validamente lamentato in caso di disattivazione, temporanea o definitiva di tali canali alternativi.

Nel caso in questione sia la Carta dei Servizi TIM, che le relative Condizioni Generali di Abbonamento non recano il servizio chat quale canale dedicato alla gestione dei reclami.

L'art. 8 della CGA indica quali modalità per inoltrare i reclami scritti o orali il fax o il Servizio Clienti (119) ovvero *“secondo altre modalità che potranno essere indicate nella Carta dei servizi”*.



Schriftliche Beschwerden können laut Leistungskatalog (Abschnitt „Gestione reclami“ – Beschwerden) entweder per Brief an die in der Rechnung angeführte Adresse, an ein Postfach oder als Fax an eine kostenlose Nummer bzw. mittels E-Mail über die Webseite www.tim.it eingereicht werden.

Die Möglichkeit, Beschwerden über den Chatdienst einzubringen ist also nicht ausdrücklich vorgesehen.

Angesichts dieser Unterlagen kann der Benutzer keine Entschädigung für einen Ausfall verlangen, der auf der Grundlage der Sach- und Rechtslage nicht besteht.

Dies gilt umso mehr wenn man bedenkt, dass der Benutzer alternativ zum Dienst 119 auf weitere Mittel zurückgreifen hätte können, um die Beschwerden schriftlich einzureichen (Fax, Brief, E-Mail).

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

den Antrag zur Verfahrenseinleitung von Herrn XXX YYY gegenüber dem Anbieter Telecom Italia spa wegen Unbegründetheit abzulehnen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Art. 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 das Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

Gemäß Art. 1 Absatz 26 des Gesetzes vom 31. Juli 1997, Nr. 249, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als abschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt

La Carta dei Servizi, nella sezione “Gestione reclami” indica quali modalità di inoltro di reclami scritti: l’inoltro delle lettere ad indirizzo indicato in fattura ovvero ad una casella di posta, via fax al numero verde nonché via mail attraverso il sito www.tim.it.

Non è prevista quindi espressamente la possibilità di procedere all’inoltro dei reclami via chat.

A fronte di tale riscontro documentale, l’utente non può pretendere di veder riconosciuto alcun indennizzo per un disservizio che di fatto, e di diritto, non sussiste.

Ciò a maggior ragione se si considera il fatto che lo stesso avrebbe potuto accedere a sistemi alternativi al servizio 119 per gestire per iscritto i reclami (fax, lettera, mail).

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

Il rigetto dell’istanza presentata dal sig. XXX YYY nei confronti di Telecom Italia spa per infondatezza.

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.



werden.

Gemäß Art. 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.

VP/vr/hz/ci

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.

Der Präsident:
Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -