



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

**BESCHLUSS NR. 10 PROTOKOLL
NR. LBK_0004092 VOM 30.11.2015
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 10, PROTOCOLLO
N. LBK_0004092 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

hat sich am 30.11.2015 um 14.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Die Mitglieder:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

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 Absatz 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.

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

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il presidente: dott. Roland Turk

I componenti:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

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



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



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 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 Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Frau XXX YYY strengte vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen ein Schlichtungsverfahren gegen Telecom Italia spa an. Sie gab an, dass die SIM-Karte, die sie am 9.12.2014 gekauft hatte, nicht aktiviert wurde und dass der Anbieter auf ihre zahlreichen Beschwerden nicht geantwortet habe.

Die am 10.6.2015 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

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 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

La sig.ra XXX YYY avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Telecom Italia spa, lamentando la mancata attivazione di una SIM, acquistata in data 9/12/2014, da parte dell'operatore nonché il mancato riscontro ai vari reclami.

La procedura di conciliazione, esperita in data 10/6/2015, non sortiva effetto positivo.



Mit Schreiben vom 17.8.2015, GZ LBK_0002624 beantragte Frau XXX YYY unter Einbringung derselben Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Telecom Italia spa. Sie präzisierte, dass die Störung am 24.1.2015 mit Aktivierung der SIM-Karte behoben wurde. Der Betreiber habe im Juli 2015 20 Euro als Entschädigung überwiesen, wobei dieser Betrag aber ihrer Meinung nach Anderem zuzuschreiben sei.

Die Kundin ergänzte den Antrag mit weiteren Vorfällen und legte wegen der angeblichen Obstruktion beim Schlichtungsverfahren durch den Anbieter eine neue Spesenberechnung bei.

Sie forderte vom Anbieter neben der Rückerstattung der Spesen auch eine Entschädigung dafür, dass die SIM-Karte nicht aktiviert und auf die Beschwerden nicht eingegangen wurde.

Mit Schreiben vom 17.8.2015, GZ LBK_0002631, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 29.9.2015, LBK_0003124, für den 21.10.2015 um 11.30 Uhr anberaumt.

Am 16.9.2015 übermittelte der Betreiber weitere Unterlagen via E-Mail.

Mit dem am 23.9.2015 fristgerecht übermittelten Schriftsatz gab der Anbieter Telecom Italia spa an, der Kundin bereits 20 Euro als Entschädigung für die genannte Störung ausgezahlt zu haben. Außerdem habe er in der Zwischenzeit beschlossen, der Kundin 330 Euro als Entschädigung für die verspätete Aktivierung der SIM-Karte und 10,32 Euro für die verspätete Beantwortung der Beschwerden zu gewähren.

Telecom Italia spa war der Ansicht, für die angeblich nicht belegten und ungerechtfertigten Verfahrenskosten nicht aufkommen zu müssen.

Mit E-Mail vom 20.11.2014 beanstandete die Kundin die Behauptungen des Anbieters. Sie untermauerte ihre Beschwerden mit weiteren Gründen und verschickte im Anhang Tonaufnahmen.

Bei der Verhandlung vom 21.10.2015 wurde die Kundin durch Herrn Andrea Carlon vertreten. Sie nahm die Überweisung der oben genannten Beträge zur Kenntnis, beharrte aber auf Anerkennung der Verfahrenskosten. Der Anbieter erschien nicht.

Con successivo prot. LBK_0002624 dd. 17/8/2015 la sig.ra XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia spa, avanzando le medesime doglianze, precisando che il disservizio era cessato il 24/1/2015 con attivazione della sim, dando atto del versamento da parte dell'operatore di € 20,00 a luglio 2015 a titolo di indennizzo, che però sarebbe a suo dire da imputarsi ad altri fatti.

Integrava l'istanza con altri fatti nuovi e nuovo computo spese, dovuto all'asserito ostruzionismo da parte dell'operatore in sede conciliativa.

Chiedeva quindi che l'operatore riconoscesse l'indennizzo per la mancata attivazione e mancata gestione del reclamo, oltre spese.

Con lettera prot. LBK_0002631 dd. 17/8/2015 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera LBK_0003124 dd. 29/9/2015 la data dell'udienza per il giorno 21/10/2015 ore 11.30.

In data 16/9/2015 l'utente inviava via mail ulteriore documentazione.

Con memoria dd. 23/9/2015, tempestivamente depositata, l'operatore Telecom Italia spa, segnalando di avere già corrisposto all'utente € 20,00 a titolo di "caring" per il disservizio in oggetto e di aver, nelle more, deciso di corrispondere € 330,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione della sim oltre € 10,32 per ritardato riscontro ai reclami.

Nulla riteneva di dovere per spese di procedura, asseritamente non documentate e giustificate.

Replicava l'utente con mail dd. 20/11/2014 contestando quanto affermato dall'operatore, specificando ulteriormente le proprie ragioni ed allegando registrazioni audio.

All'udienza del 21/10/2015 l'utente compariva rappresentato dal sig. Andrea Carlon; dato atto del versamento delle somme di cui sopra, l'utente insisteva per vedere riconosciute anche le spese di procedura. L'operatore non compariva.



Entscheidungsgründe

Zunächst wird darauf hingewiesen, dass beide Parteien bestätigt haben, die von der Kundin mit Formular GU14 geforderten Beträge als Entschädigung überwiesen bzw. erhalten zu haben.

In diesem Fall muss einzig und allein überprüft werden, ob der Antrag der Kundin auf Auszahlung der Verfahrenskosten begründet ist.

Die Möglichkeit, die Verfahrenskosten zurückzuerstatten ist unter Art. 19.6 Absatz 6 der Verfahrensbestimmungen vorgesehen: Bei der Festlegung von Rückerstattungen und Entschädigungen muss auch *"die Beteiligung und das Verhalten der Parteien während des Verfahrens berücksichtigt werden"*.

Die Auszahlung der Beträge hat nach den Kriterien der Gerechtigkeit und Verhältnismäßigkeit zu erfolgen.

In diesem Fall ist der Anbieter bei der Schlichtungsverhandlung erschienen und hat noch vor der Streitbeilegungsverhandlung die von der Kundin geforderte Entschädigung sowie weitere 20 Euro als „Caring“ ausgezahlt (wobei aber Letztere laut Kundin nicht der genannten Störung zuzuschreiben sind).

Obwohl dies nicht ausschlaggebend ist, kann den Unterlagen von Frau XXX YYY (insbesondere der beigelegten Beschwerde vom 2.6.2015) nicht entnommen werden, ob sie wiederholt auf die Rückerstattung in Höhe von 20 Euro verwiesen hat.

Es ist daher nachweislich belegt, dass neben der geforderten Entschädigung auch die Rückerstattung in Höhe von 20 Euro demselben Verfahren zuzuschreiben ist.

In formeller Hinsicht wird außerdem darauf hingewiesen, dass die Kundin laut Formular GU beim ersten Verfahren nicht ausdrücklich die Rückerstattung der Verfahrenskosten beantragt hat. (Es wurden lediglich 30 Euro als Ersatz für den größeren Schaden im Zusammenhang mit den Aktivierungsspesen einer neuen SIM-Karte beantragt.)

Diese Schlussfolgerungen stützen sich auf die Anla-

Motivi della decisione

Preliminarmente si evidenzia come entrambe le parti hanno dato atto di aver versato, rispettivamente ricevuto, le somme richieste dall'utente a titolo di risarcimento nel mod. GU14.

Pertanto in questa sede occorrerà unicamente verificare la fondatezza o meno della richiesta di corresponsione avanzata da parte dell'utente delle spese di procedura.

A riguardo deve precisarsi come la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura è previsto dall'art. 19.6, comma 6 del Regolamento che sancisce 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"*.

Tali somme devono essere liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

Nel caso di specie l'operatore si è presentato debitamente in sede di conciliazione ed ha proceduto a corrispondere gli indennizzi richiesti dall'utente, oltre ad un ulteriore importo di € 20,00 a titolo di "caring" (che però l'utente afferma non essere imputabile al disservizio in oggetto) prima ancora dell'udienza di definizione.

Pur non essendo elemento dirimente, non si può rilevare come dalla stessa documentazione dimessa dall'utente (in particolar modo l'allegato reclamo d.d. 2/6/2015) la sig.ra XXX YYY menzioni ripetutamente il rimborso dell'importo di € 20,00.

Appare dunque comprovato documentalmente che, oltre agli indennizzi richiesti, il rimborso di € 20,00 sia da imputare alla presente procedura.

Pertanto, sotto un profilo formale, si rileva come l'utente non avesse, in sede di prima istanza, e quindi nel modello UG, indicato espressamente alcuna richiesta a titolo di rimborso spese di procedura (avendo unicamente richiesto € 30,00 quale maggior danno subito per spese e attivazione di una nuova sim).

Tale riscontro è suffragato dalla lettura degli allegati.



gen.

Erst beim Antrag auf Verfahrenseinleitung bezifferte die Kundin die Ausgabe mit 140 Euro.

Gemäß den vorgelegten Anlagen erhielt der Anbieter die Beschwerden via E-Mail oder via Fax über die kostenlose Nummer. Es entstanden somit keine gerechtfertigten Selbstkosten. Dasselbe gilt für die Telefongespräche mit dem Callcenter der TIM.

Angesichts der obigen Fakten und des Verhaltens der beiden Parteien wird unter Anwendung der Kriterien unter Art. 19.6 der Verfahrensbestimmungen dem Antrag auf Anerkennung der Verfahrenskosten nicht stattgegeben.

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 von Frau XXX YYY gegenüber Telecom Italia spa wegen Unbegründetheit abzuweisen.

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 ausschließliche Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Solo in sede di istanza di definizione l'utente quantifica in € 140,00 tali spese.

Dagli allegati dimessi, i reclami inviati all'operatore sono stati trasmessi a mezzo mail ovvero fax al nr verde: pertanto non vi sono spese vive giustificate. Parimenti dicasi per le telefonate al call center TIM.

Preso atto di quanto sopra, in applicazione dei criteri di cui all'art 19.6 del Regolamento, preso anche atto del comportamento delle parti, non si ritiene di dover procedere al riconoscimento di spese di procedura.

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 dalla sig.ra XXX YYY nei confronti di Telecom Italia spa per infondatezza della relativa pretesa.

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.



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.

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.

VP/vr/ci

Der Präsident:
Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -