



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

**BESCHLUSS NR. 1 PROTOKOL NR.
LBK_0000363 VOM 22.01.2016 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 22.1.2016 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

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

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.

**DELIBERAZIONE N. 1, PROTOCOLLO
N. LBK_0000363 DEL 22/1/2016 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

Il giorno 22/1/2016 ad ore 9.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Il componente:

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

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



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;

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;

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;

Verfahrensabwicklung

XXX YYY strengte gegen Vodafone B.V., nun Vodafone Italia spa, ein Schlichtungsverfahren vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen an. Damit wurde eine abnormale und ungerechtfertigte Verrechnung von Auslandstelefonverkehr in Höhe von 4.995,60 €, die dem Nutzer mit der Nummer 334/6009480 für den Zeitraum 1.3.2015-15.5.2015 verrechnet wurde, beanstandet.

Svolgimento del procedimento

XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone B.V., ora Vodafone Italia spa, lamentando l'abnorme ed ingiustificata fatturazione di traffico estero per un importo di € 4.995,60 sull'utenza 334/6009480 per il periodo 1/3/2015-15/5/2015;



Außerdem beanstandete er, wenn schon hätte das Warnsystem einsetzen müssen.

Die am 16.10.2015 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben GZ LBK_0003834 vom 13.11.2015 beantragte XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden gegenüber Vodafone Italia spa dieses Verfahren und forderte vom Anbieter die Rückerstattung des angeblich ungerechtfertigten Betrages.

Mit Schreiben vom 13.11.2015, GZ LBK_0003835, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 23.11.2015, GZ LBK_0003946, auf den 21.12.2015 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Mit dem am 10.12.2015 fristgerecht übermittelten Schriftsatz beanstandete der Anbieter die Aussagen des Kunden und wies darauf hin, dass der Dienst bewusst genutzt wurde.

Außerdem wies er darauf hin, dass sich die in Rechnung gestellte Gebühr nicht auf den Datenverkehr sondern auf eingegangene und getätigte Anrufe in Nicht-EU-Staaten ohne Angebote bezog.

An der Verhandlung vom 21.12.2015 erschien Herr Armin Burger für die XXX YYY und der Anbieter wurde über Videokonferenz von der Anwaltskanzlei Pellegrin-Zonetti vertreten.

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

Entscheidungsgründe

Der Antrag der XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien.

Zum Inhalt des vorliegenden Sachverhalts wird von den hinterlegten Akten ausgegangen.

Die einzigen vorhandenen Daten belegen, dass der Nutzer 334 6009480 den Tarifplan „New Vodafone RAM Infinity“ aktiviert hatte und es sich bei dem vom Nutzer beanstandeten Telefonverkehr um Gesprächsminuten und nicht um Datenverkehr handelte.

Keine der beiden Parteien hat den vom Nutzer und

lamentava, inoltre, che se del caso, avrebbe dovuto funzionare il sistema di allerta.

La procedura di conciliazione, esperita in data 16/10/2015, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK_0003834 d.d. 13/11/2015 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone Italia spa, avanzando le medesime doglianze e chiedendo che l'operatore rimborsasse l'importo asseritamente non dovuto.

Con lettera prot. LBK_0003835 d.d. 13/11/2015 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK_0003946 d.d. 23/11/2015 la data dell'udienza per il giorno 21/12/2015 ore 15.00.

Con memoria d.d. 10/12/2015, tempestivamente depositata, l'operatore contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare l'uso consapevole del servizio.

Sottolineava inoltre che l'addebito non afferiva a traffico dati bensì a traffico voce in&out in paesi extra UE ed in assenza di promozioni attive.

All'udienza dell'1/12/2015 presenziava il sig. Armin Burger per XXX YYY mentre l'operatore veniva rappresentato in audio conferenza dallo studio avv.ti Pellegrin-Zonetti.

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

Motivi della decisione

Si premette come l'istanza presentata da XXX YYY soddisfi i requisiti di ammissibilità.

Passando all'esame del merito della presente vicenda, occorre prendere le mosse dalla documentazione dimessa in atti.

Gli unici dati che emergono è che l'utenza 334 6009480 avesse quale piano mobile attivo "New Vodafone RAM Infinity" e che il traffico contestato dall'utente fosse traffico voce e non dati.

Invero nessuna delle parti ha dimesso il contratto



Anbieter unterzeichneten Vertrag vorgelegt, daher ist es unmöglich festzustellen, ob auf den Nummern der XXX YYY Angebote für den Auslandsverkehr aktiv waren.

Im Sinne der ständigen Rechtsprechung – auf der Grundlage des Urteils Nr. 13533/2001 der Vereinigten Abteilungen des Kassationsgerichtshofes, muss der Gläubiger, der einen Schadenersatz fordert, die (vertragliche oder rechtliche) Quelle seines Rechts nachweisen.

Im vorliegenden Fall fehlt dieser Nachweis. Der Nutzer hat nämlich lediglich eine Kopie der verschiedenen Rechnungen, die der Anbieter von 2013 bis heute ausgestellt hat, vorgelegt.

Mangels genauerer Beanstandungen, mit Ausnahme jender, die aus einer eingehenden Prüfung der vorgelegten Unterlagen hervorgehen, kann kein Fehler bei der Rechnungslegung durch den Anbieter Vodafone Italia spa festgestellt werden. Somit kann die diesbezügliche vom Nutzer eingebrachte Beschwerde mangels ausreichender Nachweise nicht angenommen werden.

Außerdem bezieht sich das Warnsystem im Sinne des Beschlusses CONS 326/10 auf den Datenverkehr und nicht auf die Telefongespräche und steht daher in keinem Zusammenhang mit vorliegendem Fall.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält den Antrag der XXX YYY gegenüber Vodafone Italia spa für zulässig,

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

BESCHLIESST

den Antrag von XXX YYY gegen Vodafone Italia spa abzulehnen.

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.

sottoscritto fra utente ed operatore, circostanza che rende impossibile valutare se sulle utenze intestate alla XXX YYY, fossero attive o meno promozioni relative al traffico all'estero.

Per giurisprudenza pacifica – a partire da Cass. SS.UU. sent. Nr. 13533/2001 – nell'ambito della responsabilità contrattuale in tema di riparto dell'onere della prova, è il creditore che agisce per il risarcimento del danno che è tenuto a fornire la prova della fonte (negoziale o legale) del suo diritto.

Nel caso in esame tale prova difetta, avendo l'utente dimesso soltanto copia delle varie fatture emesse dall'operatore dal 2013 ad oggi.

In mancanza di più precise e dettagliate indicazioni, diverse da quelle desumibili da un esame complessivo della documentazione dimessa, non si può giungere ad accertare un'erroneità nella fatturazione da parte dell'operatore Vodafone Italia spa e pertanto la doglianza avanzata a riguardo dall'utente non risulta accoglibile in quanto non sufficientemente provata.

A ciò aggiungasi che il sistema di alert di cui alla delibera CONS 326/10 afferisce al traffico dati e non al traffico voce e pertanto non risulta essere argomento pertinente al caso in esame.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia spa.

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

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia spa.

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.



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 das 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.

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

VP/vr

Der Präsident:
Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -