



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

**BESCHLUSS NR. 3 PROTOKOL NR.
LBK_0001213 VOM 29.3.2016 DES
LANDESBEIRATS
FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 3, PROTOCOLLO N.
LBK_0001213 DEL 29/3/2016 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 29/3/2016 ad ore 9.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 29.3.2016 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

Das Mitglied:

Il componente:

Dr. Paolo Pasi
Haidi Romen
Norbert Bertagnolli
Georg Viehweider

Dr. Paolo Pasi
Haidi Romen
Norbert Bertagnolli
Georg Viehweider

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 und

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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für das 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@lbk-bz.org
info@cpc-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

nach Einsicht in Art. 84 des gesetzvertretenden 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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

utilità. 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;

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. Sara Tonolli ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni dott. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Am 13.1.2016 reichte Frau XXX YYY das Beschwerdeformular GU 14 (GZ LBK_0000120) gegen BT Italia spa ein.

Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ LBK_0000121) übermittelt und daraufhin die Anhörung der Parteien für den

Svolgimento del procedimento

La signora XXX YYY depositava in data 13/1/2016 il formulario GU14 (prot. n. LBK_0000120) nei confronti di BT Italia spa.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK_0000121) e successivamente veniva fissata l'udienza di compari-



26.2.2016 um 10.00 Uhr angesetzt (GZ LBK_0000535 vom 5.2.2016).

Die Vorladung zur Verhandlung wurde am 8.2.2016 per Einschreiben versandt und von Frau XXX YYY am 17.2.2016 in Empfang genommen.

Dem Anbieter wurde die Vorladung am 5.2.2016 per E-Mail übermittelt.

In ihrem Antrag beklagte Frau XXX YYY eine Falschabrechnung durch BT Italia spa.

Die Kundin gab an, die Aktivierung von drei Tarifoptionen beantragt zu haben, einmal die Tarifoption „free“ und zweimal die „Fit Plus“. Sie beanstandete, dass der Anbieter nicht die genannten Tarife sondern eine Monatsgebühr von 50,00 Euro pro Vertrag berechnet habe.

Daraufhin beantragte sie die Annullierung der besagten Kosten, da sie nicht den unterzeichneten Vertragstarifen entsprechen.

Von BT Italia wurde kein Schriftsatz hinterlegt.

Bei der Verhandlung vom 26.2.2016 erschien die Kundin nicht, während BT Italia spa von Frau Dr. Monica Andreetto über Telefonkonferenz vertreten wurde.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Der Antrag von Frau XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen nicht und ist daher nicht zulässig.

Was die Beschwerden der Kundin angeht, ist festzuhalten, dass Frau XXX YYY, die falsche Rechnungslegung durch den Anbieter nur ganz allgemein beanstandet hat, mit der Begründung, dass die angelasteten Summen nicht denen der Tarifverträge entsprachen.

Die Antragstellerin hat allerdings keinen Zeitraum angeführt und keine Unterlagen zur Belegung ihrer Forderungen vorgelegt. Sie hat weder eine Kopie des Vertrages noch die angefochtenen Rechnungen vorgelegt.

Die Forderung der Nutzerin enthält keinerlei Ele-

zierung der parti per il giorno 26/2/2016 ore 10.00 (prot. n. LBK_0000535 del 5/2/2016).

La convocazione all'udienza veniva spedita via raccomandata in data 8/2/2016 e ricevuta dalla signora XXX YYY in data 17/2/2016.

L'operatore riceveva la convocazione il 5/2/2016 per via telematica.

La signora XXX YYY nella propria istanza, lamentava un'errata fatturazione da parte di BT Italia spa.

L'utente affermava infatti di aver richiesto l'attivazione di tre piani telefonici: un piano "free" e due piani "Fit Plus". Lamentava il fatto che l'operatore non avesse applicato le tariffe previste bensì un costo mensile di € 50,00 per utenza.

Richiedeva quindi l'annullamento delle spese richieste perché non corrispondenti ai piani tariffari sottoscritti.

BT Italia non faceva pervenire alcuna memoria.

All'udienza del 26/2/2016 l'utente non compariva mentre era presente in audio conferenza la dott. Monica Andreetto per BT Italia spa.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata dalla signora XXX YYY non soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto inammissibile.

Con riferimento alle doglianze dell'utente, va infatti rilevato che la signora XXX YYY si è limitata a contestare in maniera generica l'errata fatturazione da parte dell'operatore, affermando che i costi addebitati non erano conformi a quelli previsti dai piani tariffari sottoscritti.

L'istante non ha però indicato alcun riferimento temporale e non ha prodotto alcun documento che potesse suffragare le sue richieste. Non ha infatti depositato copia del contratto stipulato né le fatture contestate.

La domanda presentata dall'utente è priva di qual-



mente, die diese untermauern könnten und es wird auch kein zeitlicher Rahmen angegeben.

Außerdem muss betont werden, dass Frau XXX YYY zur Verhandlung vom 26.2.2016 nicht erschienen ist, obgleich sie ordnungsgemäß vorgeladen worden war.

Aufgrund der ungenügenden Darstellung des Sachverhalts, der Gegenstand dieses Verfahrens ist, wird die Forderung der Kundin als äußerst für vage befunden. Der Forderung der Antragstellerin kann demnach nicht stattgegeben werden.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST,

dass die Beschwerde von Frau XXX YYY gegenüber BT Italia spa unzulässig ist, da der Sachverhalt unzureichend dargelegt und zu allgemein gehalten wurde.

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 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

siasi elemento che possa definire la fattispecie e manca di qualsivoglia riferimento temporale.

Peraltro va sottolineato che la signora XXX YYY, benché debitamente convocata, non è comparsa all'udienza del 26-2-2016.

L'insufficiente esposizione dei fatti oggetto dell'odierno procedimento rende la domanda dell'utente assolutamente indeterminata. La richiesta dell'istante non può pertanto trovare accoglimento.

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

L'inammissibilità dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di BT Italia spa per assoluta indeterminatezza ed eccessiva genericità della domanda presentata.

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 impu-



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/ed/hz

gnato 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 -