



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

**BESCHLUSS NR. 2 PROTOKOL NR.
LBK_0001212 VOM 29.3.2016 DES
LANDESBEIRATS
FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 2, PROTOCOLLO N.
LBK_0001212 DEL 29/3/2016 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 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
Norbert Bertagnolli
Haidi Romen
Georg Viehweider

Dr. Paolo Pasi
Norbert Bertagnolli
Haidi Romen
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



die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. 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

Herr XXX YYY strengte am 12.10.2015 zwei Schlichtungsverfahren gegenüber Telecom Italia spa vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen an, das erste GZ LBK_0003277 für die Mobilfunknummer 3347724379 und das zweite GZ LBK_0003278 für die Festnetznummer 0471 665456.

Die Parteien wurden zur Schlichtungsverhandlung am

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. 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

XXX YYY avviava in data 12/10/2015 due procedimenti di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Telecom Italia spa, il primo, prot. LBK_0003277, relativo all'utenza mobile 3347724379 e la seconda, prot. LBK_0003278, relativo all'utenza fisa 0471 665456.

Le parti venivano quindi convocate per l'udienza di



23.11.2015 vorgeladen (GZ LBK_0003278 (Fest-netz)).

Die durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 22.12.2015, GZ LBK_0004406, beantragte Herr XXX YYY die Einleitung dieses Verfahrens gegen Telecom Italia spa und legte das Gutachten bei, auf das er in seinen Beschwerden und Forderungen in seiner Gesamtheit Bezug nahm.

Darin bemängelte der Kunde, dass der Zeitpunkt der Deaktivierung der Fixtelefon- und Mobilfunk-Linien falsch angeführt sei und somit die Rechnungen vom 5.11.2015 (RCO1371779 und RCO1371914) falsch und der Betrag nicht geschuldet sei.

Er gab außerdem an, in der Zwischenzeit vom Anbieter ohne weitere Erläuterungen einen Scheck im Wert von 24,37 Euro erhalten zu haben.

Mit Schreiben vom 22.12.2015, GZ LBK_0004407, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 25.01.2016, GZ LBK_0000374, auf den 25.02.2016 um 14.00 Uhr festgesetzt.

Am 15.1.2016 hinterlegte der Anbieter fristgerecht einen Schriftsatz, um die Aussagen des Nutzers zu beanstanden. Herr Canziani habe zunächst mit Einschreiben vom 14.9.2015 die Einstellung der Festnetzlinie mit Wirkung 31.12.2015 beantragt und denselben Antrag dann mit Fax vom 1.10.2015 widerrufen.

Der Anbieter gab des Weiteren an, die Stornierung von 191,79 €, die Auszahlung von Entschädigungen in Höhe von 89,60 € und die Rückzahlung von 24,37 € zum Zwecke fairer Handelsbedingungen veranlasst zu haben. Somit schulde der Kunde nach Abzug dieser Guthaben noch 182,09 €.

In seinem Antwortschreiben vom 29.1.2016 beanstandete der Kunde die Rekonstruktion des Anbieters. Er bestritt den Zahlungsverzug, wies die verfügbaren Rückzahlungen und Entlastungen zurück und bestand darauf, Einsicht in seinen Telefonverkehr zu haben.

In seinem Schriftsatz/Bericht vom 30.1.2016 ergänzte er seine Ausführungen zur falschen Rechnungslegung durch den Anbieter und legte weitere Unterlagen bei.

conciliazione relativa all'istanza prot. LBK_0003278 (linea fissa), fissata in data 23/11/2015.

La procedura non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK_0004406 d.d. 22/12/2015 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia spa, allegando perizia a cui faceva integrale richiamo per quanto riguardava le proprie contestazioni e richieste.

Ivi l'utente si lamentava dell'errata decorrenza della disattivazione delle linee fisse e mobile, concludendo pertanto che le fatture d.d. 5/11/2015 RCO1371779 e RCO1371914 fossero errate e non dovute.

Dava altresì atto della ricezione nelle more di assegno di € 24,37 da parte dell'operatore, senza alcuna spiegazione allegata.

Con lettera prot. LBK_0004407 d.d. 22/12/2015 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK_0000374 d.d. 25/1/2016 la data dell'udienza per il giorno 25/2/2016 ore 14.00.

Con memoria d.d. 15/1/2016, tempestivamente depositata, l'operatore contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando come quest'ultimo aveva dapprima richiesto con racc. d.d. 14/9/2015 la cessazione della linea fissa a far data dal 31/12/2015 e poi revocato tale richiesta con fax d.d. 1/10/2015.

L'operatore segnalava altresì di aver disposto lo storno di € 191,79, l'erogazione di indennizzi per € 89,60 ed il rimborso di € 24,37 a titolo di correttezza commerciale, risultando al netto di tali accrediti una morosità del cliente per € 182,09.

Con successiva risposta d.d. 29/1/2016 l'utente contestava la ricostruzione fornita dall'operatore, negando la morosità, non accettando i rimborsi e gli sgravi disposti, insistendo nel richiedere evidenza del proprio traffico telefonico.

Con memoria/relazione d.d. 30/1/2016 l'utente integrava quanto già sostenuto ed eccepito circa l'errata fatturazione da parte dell'operatore, allegando ulteriore documentazione.



Im Schriftsatz vom 1.2.2016 beanstandete der Nutzer des Weiteren die unterbliebene Einberufung im Zusammenhang mit einem der GU-Formulare vom 12.10.2015 (GZ LBK_0003277) und die Tatsache, dass der Schlichter beim Schlichtungsverfahren das Problem, das der Kunde angesprochen hatte, nicht anging.

An der Verhandlung vom 25.2.2016 nahm Herr Luciano Canziani als Vertreter für Herrn XXX YYY teil, während der Anbieter über Telefonkonferenz vom RA Massimo Taddeo vertreten wurde.

Die Verhandlung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden. Der Kunde verließ die Sitzung, weigerte sich die Niederschrift zu unterzeichnen und beanstandete die Verfahren des Landesbeirates.

Nach der Verhandlung ging eine E-Mail ein, in der der Kunde die Unregelmäßigkeiten beim Schlichtungsverfahren beanstandete und vor allem die Tatsache, dass im Zusammenhang mit GZ LBK_0003277 keine Einberufung eingegangen ist sowie dass der schriftführende Schlichter in der Niederschrift vom 23.11.2015 die Beschwerden Prot. 3277/2015 und Prot. 3279/2015 angeführt hat, während der Kunde im Zusammenhang mit Prot. 3278/2015 vorgeladen wurde.

Carlo Treccarichi Scavuzzo im Auftrag von Telecom Italia spa und der Schlichter Dr. Hansjörg Dell'Antonio haben am 9.3.2016 bzw. 15.3.2016 erklärt (am 16.3.2016 protokolliert), dass bei der Schlichtungsverhandlung vom 23.11.2015 zwei vom Kunden, Herrn Canziani, eingereichte Beschwerden behandelt und ausdiskutiert wurden (GZ LBK_0003277 und GZ LBK_0003278).

Der Schlichter hielt außerdem fest, dass das Protokoll 3278 aufgrund eines Tippfehlers mit 3279 vermerkt wurde.

Entscheidungsgründe

Der Antrag von Herrn XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien nicht.

Das Formular GU14 (GZ LBK_0004406 vom 22.12.2015) wurde nämlich vom Kunden XXX YYY eingereicht, aber von einer anderen Person unterzeichnet (vergleicht man die Unterschrift auf dem Formular GU14 mit derjenigen in den verschiede-

Con memoria d.d. 1/2/2016 l'utente contestava ulteriormente la mancata convocazione per uno dei formulari GU datato 12/10/2015 (prot. LBK_0003277) e il fatto che il conciliatore non aveva affrontato il problema lamentato dall'utente in sede di udienza di conciliazione.

All'udienza del 25/2/2016 presenziava il sig. Luciano Canziani in rappresentanza dell'utente XXX YYY mentre l'operatore veniva rappresentato in audio conferenza dall'Avv. Massimo Taddeo.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia, con abbandono da parte dell'utente della seduta in corso, rifiuto alla sottoscrizione del verbale e contestazione delle procedure del Comitato.

Giungeva successivamente all'udienza ulteriori mail da parte dell'utente con cui si lamentavano anomalie nella gestione della conciliazione, in particolare la mancata convocazione per il prot. LBK_0003277 nonché il fatto che nel verbale del 23/11/2015 il conciliatore verbalizzante avrebbe citato le istanze prot. 3277/2015 e prot. 3279/2015 mentre l'utente avrebbe ricevuto la convocazione per il prot. 3278/2015.

Con dichiarazioni rispettivamente d.d. 9/3/2016 e 15/3/2016 (protocate in data 16/3/2016) Carlo Treccarichi Scavuzzo per conto di Telecom Italia spa ed il conciliatore Dr. Hansjörg Dell'Antonio specificavano che all'udienza di conciliazione del 23/11/2015 erano state trattate e discusse due richieste di conciliazione presentate dall'utente Canziani, nello specifico il prot. LBK_0003277 e prot. LBK_0003278.

Il conciliatore dava altresì atto che per un errore di battitura il prot 3278 era stato indicato come 3279.

Motivi della decisione

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

Il formulario GU14 prot. LBK_0004406 d.d. 22/12/2015 è stato infatti presentato dall'utente XXX YYY ma sottoscritto da diverso soggetto (nello specifico pare altamente probabile trattasi di Luciano Canziani, come si desume confrontando la firma



denen von Luciano Canziani unterzeichneten und daraufhin eingereichten Schriftstücken, handelt es sich höchstwahrscheinlich um die Unterschrift von Luciano Canziani, während die Unterschrift des Kunden XXX YYY in den hinterlegten Unterlagen aufscheint und nicht der auf dem Formular GU14 entspricht.)

Und nicht nur das.

Das GU-Formular für die Mobilfunknummer 3347724379 ist nicht einmal vom Kunden unterzeichnet, lediglich der Absatz zur Vollmacht (die Unterschrift ist auch hier auf Luciano Canziani zurückzuführen) weist seine Unterschrift auf.

Aufgrund dieses formalen Aspektes sind die vom Kunden eingebrachten Beschwerden nicht zulässig, da Beschwerden im Sinne von Artikel 7 Absatz 3 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern, genehmigt mit Beschluss 173/07/CONS, vom Kunden, auf den die Rufnummer läuft, unterschrieben werden müssen.

Dementsprechend erweisen sich die übrigen vom Kunden vorgebrachten formellen Aspekte, die ohnehin unbegründet wären, als irrelevant.

Was die Beschwerde zur unterbliebenen Einberufung für den zweiten Schlichtungsantrag angeht, geht aus der vom Kunden unterzeichneten Niederschrift hervor, dass die Parteien unabhängig von den Aussagen des Schlichters Dell'Antonio und des Vertreters des Anbieters, die dann den Unterlagen beigelegt wurden und die bestätigen, dass beide Beschwerden behandelt wurden, nicht nur über beide Beschwerden betreffend das Festnetz und das Mobilfunknetz diskutiert haben (siehe Vergleichsangebote des Anbieters, die ausdrücklich für das Festnetz und das Mobilfunknetz galten), sondern auch über eine weitere Anfrage des Kunden Herrn Canziani im Zusammenhang mit seinem Antrag auf Nachfolge im Vertrag.

Im Formular GU14 hat der Kunde selbst als Gegenstand der Streitfrage sowohl den Festnetzanschluss als auch den Mobilfunkvertrag angegeben. Dies wird außerdem durch das dem Formular GU14 beigelegte Gutachten bestätigt, in dem der Nutzer Beschwerde für beide Linien einreicht.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

apposto sul modello GU14 con quella apposta nelle varie memorie a firma Luciano Canziani precedentemente e successivamente depositate, mentre la firma dell'utente XXX YYY risulta dalla documentazione in atti fra gli allegati depositati e non corrisponde a quella apposta in calce dal modello GU14).

Non solo.

Il formulario UG relativo all'utenza mobile 3347724379 non è neppure sottoscritto dall'utente, risultando unicamente firmato il paragrafo relativo alla delega (firma sempre riconducibile a Luciano Canziani).

Tale aspetto formale determina l'inammissibilità delle istanze depositate dall'utente, in quanto ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS, l'istanza deve essere sottoscritta personalmente dall'intestatario dell'utenza.

Tale riscontro preliminare rende di fatto irrilevanti le ulteriori questioni formali sollevate dall'utente, eccezioni comunque infondate.

Per quanto concerne la doglianza relativa alla mancata convocazione per la seconda istanza di conciliazione, a prescindere dalle dichiarazioni del conciliatore Dell'Antonio e del rappresentante dell'operatore successivamente accluse agli atti che confermano la trattazione di entrambe le istanze, si evidenzia come dalla lettura stessa del contenuto del verbale – sottoscritto dall'utente – emerga come le parti abbiano discusso non solo entrambe le istanze relative alle linee fisse e mobili (vedasi offerte transattive dell'operatore espressamente imputate alla linea fissa e all'utenza mobile) bensì anche un'ulteriore richiesta formulata dall'utente Canziani, relativa alla richiesta di subentro nel contratto.

Inoltre nel formulario GU14 è lo stesso utente ad indicare nell'oggetto della controversia sia l'utenza fissa che quella mobile, circostanza avvalorata anche dalla perizia allegato al GU14, in cui l'utente espone doglianza relativa ad entrambe le linee.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,



hält die Forderungen von Herrn XXX YYY gegenüber Telecom Italia spa für nicht berechtigt,

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

BESCHLIESST,

den Antrag von XXX YYY gegen Telecom Italia spa wegen Unzulässigkeit 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.

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.

VP/vr/ci

Ritenuta non ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Telecom Italia spa

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

DELIBERA

Il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Telecom 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.

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.

Der Präsident:



7

Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -