



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

**BESCHLUSS NR. 19 PROTOKOL NR.
LBK_0000143 VOM 18.01.2017 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 19, PROTOCOLLO N°
LBK_0000143 DEL 18.01.2017 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 18.01.2017 ad ore 09.00 si è riunito a
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 18.01.2017 um 09.00 Uhr an seinem Sitz
in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-
ZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

- Haidi Romen
- Georg Viehweider
- Gernot Mussner

- Haidi Romen
- Georg Viehweider
- Gernot Mussner

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 inter-
venuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr.
249 "Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kom-
munikationswesen und Bestimmungen über Tele-
kommunikations- und Rundfunksysteme", insbeson-
dere 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 radiotele-
visivo", 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.

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 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@lbc-bz.org
info@cpc-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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

Verfahrensabwicklung

Am 30.06.2016 hat die Gesellschaft XXX YYY ein Formular GU14 (Prot. Nr. LBK_0002373) gegenüber Vodafone Italia AG eingereicht.

Am selben Tag wurde die Mitteilung der Verfahrenseinleitung (Prot. Nr. LBK_0002374) übermittelt.

Der Nutzer beklagte sich darüber, dass Vodafone

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;

Visto 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;

Svolgimento del procedimento

In data 30.06.2016 la società XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. n. LBK_0002373) nei confronti di Vodafone Italia spa.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK_0002374).

L'utente lamentava il fatto che Vodafone non



nicht die bei Vertragsunterzeichnung versprochenen Ermäßigungen anwenden würde.

Er forderte also eine Vergütung für die erlittenen Unannehmlichkeiten, die Stornierung der nicht geschuldeten Beträge und die Rückzahlung allfälliger zu viel bezahlter Beträge.

Der Anbieter übermittelte seinen Schriftsatz am 25.07.2016 und behauptete, dass für diesen Kunden die richtigen Ermäßigungen und der vereinbarte Tarifplan angewandt worden seien.

In der Folge wurde der Verhandlungstermin auf den 21.10.2016 um 17.00 Uhr (Prot. Nr. LBK_0003312 vom 28.09.2016) festgelegt.

Auf Wunsch des Antragstellers, der bei der Verhandlung nicht anwesend sein konnte, wurde eine Vertagung auf den 07.12.2016 um 15.00 Uhr gewährt (Prot. Nr. LBK_0003819 vom 14.11.2016).

Bei dieser Gelegenheit gelangten die Parteien in Anwesenheit von Dr. Wilfried Gufler als Geschäftsführer der Gesellschaft und RA Luca Zonetti in Audio-Konferenz für Vodafone zu keiner Einigung.

Entscheidungsgründe

Vorweg wird bemerkt, dass der Antrag die von Art. 14 der Verordnung vorgesehenen Voraussetzungen der Zulässigkeit und Verfahrensmöglichkeit erfüllt und daher behandelt werden kann.

Es muss hervorgehoben werden, dass der Antragsteller die zur Untermauerung seiner Klagen geeigneten Unterlagen nicht vorgelegt hat, sondern behauptete, beim Verkäufer von Vodafone Italia AG eine Kopie des unterzeichneten Vorschlags beantragt, diesen jedoch nie erhalten zu haben.

Der Nutzer behauptete nämlich, dass der Vertreter von Vodafone Italia AG eine monatliche Ermäßigung von 10,00 € auf jede SIM, zuzüglich zu einer Ermäßigung auf den Gesamtumsatz von 40% gewährt habe, doch von diesem Umstand wurde kein Nachweis geliefert.

Der Anbieter hat seinerseits den Vertragsvorschlag vom 30.03.2015 vorgelegt sowie ein Dokument, aus dem deutlich hervorgeht, dass dem Nutzer eine Ermäßigung von 10,00 € auf jede SIM gewährt werde.

applicasse gli sconti promessi in sede di sottoscrizione del contratto.

Richiedeva quindi un indennizzo per i disagi subiti, lo storno degli importi non dovuti e la restituzione degli eventuali importi pagati in più.

L'operatore faceva pervenire le proprie memorie in data 25.07.2016, affermando che erano stati applicati correttamente al cliente gli sconti e il piano tariffario concordato.

Successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 21.10.2016 ore 17.00 (prot. n. LBK_0003312 del 28.09.2016).

Su richiesta dell'istante, impossibilitato a presenziare all'udienza, veniva concesso un rinvio al giorno 07.12.2016 ore 15.00 (prot. n. LBK_0003819 del 14.11.2016).

In tale sede, alla presenza del Dr. Wilfried Gufler, amministratore della società, e dell'avv. Luca Zonetti, in audio conferenza per Vodafone, le parti non raggiungevano un accordo.

Motivi della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfi i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Va rilevato che l'istante non ha prodotto documentazione idonea a sostegno delle proprie doglianze, sostenendo di aver richiesto al venditore Vodafone Italia spa copia della proposta sottoscritta senza però riceverla.

L'utente ha affermato infatti che il rappresentante Vodafone Italia spa avrebbe garantito uno sconto mensile di € 10,00 su ogni sim oltre ad uno sconto sul totale fatturato pari al 40% ma di tali circostanze non ha prodotto alcuna prova documentale.

L'operatore di contro ha dimesso sia la proposta contrattuale di data 30.03.2015 che un documento da cui emerge chiaramente che all'utente veniva garantito uno sconto di € 10,00 su ogni SIM.



Da die Unterlagen zum Nachweis der versprochenen Ermäßigung von 40% nicht vorhanden sind, ist es nicht möglich, Gewissheit über die Vertragsbedingungen zu geben, die laut Nutzer nicht mit den vereinbarten übereinstimmen.

Der Anbieter behauptete die absolute Übereinstimmung zwischen dem unterzeichneten Inhalt und den belasteten Beträgen, und dieser Umstand lässt sich in den vorgelegten Rechnungen deutlich feststellen.

Den Forderungen des Nutzers kann daher nicht stattgegeben werden.

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 am 30.06.2016 hinterlegten Antrag der Gesellschaft XXX YYY gegenüber Vodafone Italia AG aus den oben dargelegten Gründen zurückzuweisen.

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.

Stante la mancanza di documentazione che provi l'asserito sconto promesso pari al 40%, non è possibile conferire certezza sulle condizioni del contratto, che l'utente sostiene essere difforni rispetto a quanto pattuito.

L'operatore ha affermato l'assoluta congruenza fra quanto sottoscritto e quanto addebitato e tale circostanza è pacificamente riscontrabile nelle fatture prodotte.

Non è quindi possibile accogliere le richieste dell'utente.

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 depositata in data 30.06.2016 dalla società XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia spa per le motivazioni sopra esposte.

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.



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. 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:
Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -