



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

**BESCHLUSS NR. 1 PROTOKOL NR.  
LBK\_0000522 VOM 23.02.2017 DES  
LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 1, PROTOCOLLO N°  
LBK\_0000522 DEL 23.02.2017 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 23.02.2017 ad ore 09.00 si è riunito a  
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 23.02.2017 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:

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

- Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- 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

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsèi 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



1995, Nr. 481 "Bestimmungen über den Wettbewerb und 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;

la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica 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;

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. 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 leitete ein Schlichtungsverfahren beim Landesbeirat für das Kommunikationswesen gegenüber der Telecom Italia AG ein und beklagte sich über die falsche Anwendung von Seiten des Anbieters eines Angebots für eine Monatsgebühr von 60,00 €, das er angenommen hatte.

### **Svolgimento del procedimento**

Il sig. XXX YYY avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Telecom Italia spa, lamentando l'errata applicazione da parte dell'operatore dell'offerta commerciale cui aveva aderito, che prevedeva un importo per canone mensile di 60,00 € mensili.



Das am 02.09.2016 abgewickelte Verfahren hatte keinen positiven Ausgang.

Mit darauf folgendem Protokoll LBK\_0004011 vom 29.11.2016 reichte XXX YYY den vorliegenden Beilegungsantrag gegenüber der Telecom Italia AG ein und erhob dabei dieselben Beanstandungen.

Da er Rechnungen mit falsch belasteten Beträgen erhalten hatte, forderte er die Anwendung des unterzeichneten Vertrages, die Korrektur der falschen Rechnungen sowie die Stornierung des zu viel bezahlten Betrages und eine Entschädigung von 1.500,00 € für die erlittenen Unannehmlichkeiten.

Mit Schreiben Prot. LBK\_0004012 vom 29.11.2016 wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens zur vorgesehenen Beilegung mitgeteilt und mit Schreiben LBK\_0000123 vom 17.01.2017 der Verhandlungstermin auf den 30.01.2017 um 10.00 Uhr festgelegt.

Mit Schriftsatz vom 13.01.2017, der am 16.01.2017 rechtzeitig hinterlegt wurde, teilte der Anbieter Telecom Italia AG mit, dass aufgrund eines Aktivierungsfehlers die erste Telefonrechnung (Nr. 4/16) tatsächlich aufgrund eines unterschiedlichen, nicht reduzierten Pricings ausgestellt worden war, während ab der darauf folgenden Rechnung (Nr. 5/16) der Fehler korrigiert wurde und die Ausstellung richtig erfolgte.

Außerdem führte er an, dass aufgrund eines technischen Fehlers die Rechnung Nr. 6/16 erneut das nicht reduzierte Pricing enthielt.

Er legte den Vertrag vor und schlug die Stornierung der fälschlicherweise in Rechnung gestellten Beträge von insgesamt 71,76 € zuzüglich zu einem Pauschalbetrag von 150,00 € für Schlichtungszwecke vor, wobei er die Schadenersatzforderung als unbegründet und daher unzulässig zurückwies.

Der Nutzer antwortete mit seiner Mail vom 24.01.2017 und legte die Rechnung Nr. 1/2017 bei, aus der erneut eine falsche Belastung hervorging.

Bei der Verhandlung vom 30.01.2017 erschien der Nutzer persönlich, während der Anbieter in Audiokonferenz in der Person von RA Giorgio Saviotti vertreten war.

Die Verhandlung wurde ohne Schlichtung

La procedura di conciliazione, esperita in data 02.09.2016, non sortiva effetto positivo.

Con successivo protocollo LBK\_0004011 d.d. 29.11.2016 il sig. XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia spa, avanzando le medesime doglianze.

Avendo ricevuto fatture contenenti addebiti errati, chiedeva l'applicazione del contratto sottoscritto, la correzione delle fatture errate, con storno di quanto pagato in eccesso ed un indennizzo di € 1.500,00 per i disagi subiti.

Con lettera prot. LBK\_0004012 d.d. 29.11.2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera LBK\_0000123 dd. 17.01.2017 la data dell'udienza per il giorno 30.01.2017 ore 10.00.

Con memoria d.d. 13.01.2017, tempestivamente depositata il successivo 16.01.2017, l'operatore Telecom Italia spa segnalava che per un errore nell'attivazione la prima fattura telefonica (nr. 4/16) veniva effettivamente emessa sulla base di un *pricing* diverso e non promozionale mentre a partire dal conto successivo (nr. 5/16) veniva corretta la problematica, con fatturazione corretta.

Segnalava altresì che per un errore tecnico la successiva fattura 6/16 riportava nuovamente il *pricing* non promozionale.

Produceva quindi il contratto, e proponeva lo storno delle somme erroneamente fatturate per complessivi € 71,76 oltre un importo forfettario di € 150,00 a fini conciliativi negando fondamento alla richiesta di indennizzo ritenuta quale richiesta di risarcimento danno e pertanto inammissibile.

Replicava l'utente con mail d.d. 24.01.2017 allegando fattura nr. 1/2017 in cui risultava un addebito nuovamente errato.

All'udienza del 30.01.2017 l'utente compariva personalmente mentre l'operatore era rappresentato in audio conferenza dall'avv. Giorgio Saviotti.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e



abgeschlossen und also mit der Weiterleitung der Akte an den Landesbeirat für eine Entscheidung in der Streitsache.

### **Entscheidungsgründe**

Vorweg ist festzuhalten, dass der Anbieter tatsächlich die falsche Anwendung des Angebots zugegeben hat, das XXX YYY angenommen hatte, und in seinem Schriftsatz die Anwendung der Monatsgebühr von 60,00 € als korrekt anerkannte, gegenüber der Verpflichtung von Seiten des Nutzers, 12 Monate lang nicht vom Vertrag zurückzutreten.

Laut Aussage des Anbieters sollte die Situation also berichtigt werden.

Es muss jedoch hervorgehoben werden, dass die Behauptungen im Schriftsatz sowohl mit der ihm beigelegten Dokumentation im Widerspruch stehen (der beigelegte Vertrag führt zum Beispiel eine Verpflichtung des Nutzers an, 24 Monate und nicht 12 Monate lang nicht vom Vertrag zurückzutreten und führt nirgends die Anerkennung der ermäßigten Gebühr von monatlichen 60,00 € an), als vor allem mit der darauf folgenden Berechnung durch denselben Anbieter, der weiterhin den Dienst fakturierte, ohne den in seinem Schriftsatz anerkannten Preisnachlass anzuwenden (vgl. die vom Nutzer vorgelegte Rechnung Nr. 1/17).

Im Hintergrund obiger Ausführungen wird der Antrag des Nutzers als annehmbar erachtet, die zu viel bezahlten Beträge gegenüber der monatlichen Grundgebühr von 60,00 € storniert zu bekommen, sowie auch die Rechnung für Verzugszinsen in Höhe von 7,53 €, die ebenfalls nicht geschuldet werden.

Der Nutzer hat außerdem eine Entschädigung für die erlittenen Unannehmlichkeiten beantragt.

Dieser Antrag muss richtig interpretiert werden, indem – zumindest in analoger Weise – Art. 8 des Beschlusses Nr. 73/11/CONS über die Entschädigung für die Anwendung nicht beantragter Preisprofile von 1,00 € pro Tag für die Gesamtdauer des mangelhaften Dienstes (5 Monate), also insgesamt 150,00 €, angewandt wird

Der Nutzer hat außerdem das Recht, die Spesen für die Durchführung des Verfahrens zurückerstattet zu bekommen, die gemäß den Kriterien der Ausgewogenheit und Proportionalität auszubezahlen sind.

quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

### **Motivi della decisione**

Preliminarmente devesi evidenziare come l'operatore abbia effettivamente ammesso l'errata applicazione dell'offerta cui aveva aderito il sig. XXX YYY, riconoscendo in memoria come corretta l'applicazione del canone base di € 60,00 mensili a fronte dell'impegno dell'utente a non recedere per 12 mesi.

A detta dell'operatore la situazione sarebbe stata sanata.

Devesi però rilevare come le affermazioni contenute nella memoria contrastino sia con la documentazione allegata alla stessa (il contratto allegato riporta, ad esempio, un impegno a non recedere da parte dell'utente di 24 mesi e non di 12 mesi, inoltre non riporta in alcun passaggio il riconoscimento del canone scontato di € 60,00 mensili) sia soprattutto con il contegno successivamente serbato dallo stesso operatore, il quale ha continuato a fatturare il servizio senza applicare le scontistiche pacificamente riconosciute in memorie (cfr. fattura 1/17 prodotta dall'utente).

Alla luce di quanto illustrato appare meritevole di accoglimento la domanda dell'utente volta a vedersi stornati gli importi pagati in eccesso rispetto al canone base di € 60,00/mese, oltre alla fattura di mora per € 7,53 altrettanto pacificamente non dovuta.

L'utente ha infine richiesto un indennizzo per il disagio subito.

La domanda deve essere correttamente interpretata applicando – quantomeno per analogia – l'art. 8 Delibera 73/11/CONS relativo all'indennizzo per l'applicazione di profili tariffari non richiesti, pari ad € 1,00 pro die, per tutta la durata del disservizio /5 mesi) e così complessivamente e 150,00.

L'utente ha altresì il diritto a vedersi riconosciuto il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.



Diese Möglichkeit wird von Artikel 19 Absatz 6 der Verordnung vorgesehen, der außerdem festlegt, dass bei der Ermittlung von Entschädigungen und Vergütungen „die Beteiligung und das Verhalten der Parteien im Hinblick auf den Schlichtungsversuch“ in Betracht gezogen werden.

Im konkreten Fall wird dem Nutzer – in Anbetracht des Verhaltens der Parteien und der Verteidigung, im Hinblick auf die triftigen Begründungen des Nutzers (die vom Anbieter im Wesentlichen bestätigt wurden) sowie unter Berücksichtigung dessen, dass der mangelhafte Dienst fortgesetzt wurde, trotz des Eingeständnisses und der Behauptung, dass das Problem behoben würde – als Vergütung der Spesen für das Schlichtungs- und Beilegungsverfahren ein Betrag von 150,00 € zuerkannt.

#### **Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hat den von XXX YYY eingereichten Antrag gegenüber der Telecom Italia AG als zulässig erachtet,

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

#### **BESCHLIESST**

dem Antrag von XXX YYY gegenüber der Telecom Italia AG für die in den Begründungen angeführten Vorfälle statt zu geben und verfügt, dass Letztere für folgende Teilstornierung zu sorgen habe:

- die bis heute in den ausgestellten Rechnungen als Monatsgebühr angelasteten Beträge, welche über 60,00 € pro Monat hinausgehen;
- die Verzugszinsen von 7,53 € laut Rechnung Nr. 4/16.

Die Telecom Italia AG ist außerdem verpflichtet, XXX YYY mittels Scheck oder Banküberweisung einen Betrag von 300,00 € (dreihundert/00 Euro) als Ersatz für die Spesen des Schlichtungs- und des Beilegungs- und Entschädigungsverfahrens zu entrichten.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur

La possibilità è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre 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”.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento delle parti e delle difese svolte, considerata la fondatezza delle ragioni dell'utente (sostanzialmente ammesse dall'operatore) nonché preso atto del fatto che, nonostante tale ammissione e l'affermazione che la problematica sarebbe stata risolta, il disservizio si è pacificamente reiterato, si ritiene di poter riconoscere all'utente € 150,00, a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

#### **P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

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

#### **DELIBERA**

L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Telecom Italia spa per le causali di cui in motivazione, e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a disporre lo storno parziale:

- delle somme addebitate a titolo di canone mensile eccedenti € 60,00 al mese nelle fatture ad oggi emesse.
- della mora per € 7,53 di cui alla fattura 4/16

Telecom Italia spa è altresì tenuta a riconoscere il favore di XXX YYY, tramite assegno ovvero bonifico bancario, l'importo di € 300,00 (trecento euro/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione e di indennizzo.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autori-



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.

tà 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:  
Il Presidente  
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer  
Il verbalizzante  
- Mukesh Rag. Macchia -