



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

**BESCHLUSS NR. 3 PROTOKOL NR.
LBK_0000704 VOM 15.03.2017 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 3, PROTOCOLLO N°
LBK_0000704 DEL 15.03.2017 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 15.03.2017 ad ore 09.00 si è riunito a
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 15.03.2017 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:

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

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

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

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



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;

Abwicklung des Verfahrens

Die XXX YYY legte dar, Opfer eines Betrugs (für den bereits eine entsprechende Strafanzeige eingereicht worden war) von Seiten eines Angestellten des Vodafone-Geschäfts in Meran geworden zu sein, der Herrn XXX YYY dazu verleitet hatte, einen Vertrag für drei Telefone und vier SIM-Karten zu unterzeichnen, allerdings Rechnungen von der Vodafone Italia AG für die Belastung weiterer drei SIM-Karten erhalten zu

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;

Svolgimento del procedimento

XXX YYY esponeva di essere stata vittima di truffa (per la quale era stata presentato apposita denuncia penale) da parte di un dipendente del negozio Vodafone di Merano, il quale induceva il sig. XXX YYY a sottoscrivere un contratto per tre telefoni e quattro sim ma di aver ricevuto bollette Vodafone Italia spa contenenti addebiti per altre tre sim; inoltre la società riceveva una delle fatture datata addirittura



haben; außerdem hat die Gesellschaft eine Rechnung mit Ausstellungsdatum vor der Unterzeichnung des Vertrages erhalten.

Nachdem die Zahlungen blockiert wurden, stellte der Anbieter seine Lieferungen an den Nutzer aufgrund von Säumigkeit ein.

Er beantragte also die Annullierung sämtlicher Rechnungen und die Wiederaktivierung der Nummer 3357015459.

Das am 21.09.2016 eingeleitete Schlichtungsverfahren hatte keinen positiven Ausgang.

Mit darauf folgendem Protokoll LBK_0003459 vom 13.10.2016 reichte die XXX YYY beim Landesbeirat für das Kommunikationswesen diesen Beilegungsantrag gegenüber der Vodafone Italia AG ein und brachte dabei dieselben Beanstandungen vor.

Mit Schreiben Prot. LBK:00003463 vom 13.10.2016 wurde den Parteien mitgeteilt, dass das Verfahren für die vorgesehene Beilegung eingeleitet worden ist, und mit Schreiben Prot. LBK_0003817 vom 14.11.2016 wurde als Verhandlungstermin der 07.12.2016 um 10.00 Uhr festgelegt.

Am 09.11.2016 hinterlegte der Anbieter seinen Verteidigungsschriftsatz und beanstandete die Forderungen des Nutzers, indem er insbesondere unterstrich, die gewünschten Dienste ordnungsgemäß aktiviert und die Reklamationen des Nutzers unverzüglich beantwortet zu haben (auch durch Rückbuchung von 146,40 € und 161,40 €), und dass die im Besitz des Kunden befindlichen Telefone mit nicht aberkannten SIM-Karten Gespräche durchgeführt hatten, die also geschuldet werden.

Die Verhandlung wurde ein erstes Mal aufgrund beruflicher Verpflichtungen des Anwalts der Vodafone Italia AG auf den 06.02.2017 vertagt.

Bei der darauf folgenden Verhandlung, die auf den 06.02.2017 um 10.00 Uhr festgelegt wurde, waren der Nutzer XXX YYY und Dr. Antonio Donato Monaco für den Anbieter anwesend.

In Anbetracht des Umstandes, dass das vorrangige Interesse des Nutzers nicht nur die Stornierung des unbezahlten Betrages war, den der Anbieter ohnehin vergleichsweise angeboten hatte, sondern auch die

prima della data di sottoscrizione del contratto.

Avendo bloccato i pagamenti l'operatore sospendeva per morosità l'utente.

Chiedeva quindi l'annullamento di tutte le fatture e la riattivazione del numero 3357015459.

La procedura di conciliazione, esperita in data 21.09.2016 non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK_0003459 dd. 13.10.2016 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone Italia spa, avanzando le medesime doglianze.

Con lettera prot. LBK_00003463 dd. 13.10.2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK_0003817 dd. 14.11.2016 la data dell'udienza per il giorno 07.12.2016 ore 10.00.

In data 09.11.2016 l'operatore depositava memoria difensiva contestando le pretese dell'utente, sottolineava in particolare di aver correttamente attivato i servizi richiesti, fornendo immediatamente riscontro ai reclami dell'utente (anche riaccreditando € 146,40 e € 161,40) e che comunque i terminali in possesso dell'utente relativi a sim non sconosciute avevano effettuato traffico, come tale dovuto.

L'utenza veniva rinviata una prima volta al 06.02.2017 per sopraggiunti impegni professionali dell'avvocato di Vodafone Italia spa.

All'udienza successiva, fissata per il 06.02.2017 ore 10.00, presenziava l'utente XXX YYY ed il dott. Antonio Donato Monaco per l'operatore.

Preso atto che l'interesse preminente dell'utente era, oltre allo storno dell'insoluto comunque offerto dall'operatore in via transattiva, riottenere il numero 335 7015459, l'udienza veniva ulteriormente rinviata



Wiedererlangung der Nummer 335 7015459, wurde die Verhandlung erneut auf den 27.02.2017 um 9.00 Uhr vertagt, um dem Anbieter die erforderlichen Ermittlungen zu ermöglichen.

Bei der Verhandlung vom 27.02.2017 ist der Nutzer nicht erschienen, während für den Anbieter in Audiokonferenz RA Luca Zonetti anwesend war.

Entscheidungsgründe:

Zur Prozessführung:

Der von der XXX YYY eingereichte Antrag muss aufgrund mangelnden Erscheinens des Nutzers archiviert 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

die Archivierung des von der XXX YYY gegenüber der Vodafone Italia AG eingereichten Antrags aufgrund mangelnden Erscheinens des Nutzers.

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.

al 27.02.2017 ore 09.00 per permettere le verifiche del caso all'operatore.

All'udienza del 27.02.2017 l'utente non compariva mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza l'avv. Luca Zonetti.

Motivi della decisione:

In rito:

L'istanza presentata da XXX YYY deve essere archiviata per mancata comparizione 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

L'archiviazione dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia spa per mancata comparizione dell'utente.

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 -