



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

## BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

### Beilegung der Streitsache XXX YYY/Vodafone Italia AG

### Definizione della controversia XXX YYY/Vodafone Italia Spa

Am 22.02.2021 um 14.00 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

Il giorno 22.02.2021 ad ore 14.00 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

LANDESBEIRATES FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

in Anwesenheit folgender Personen statt:

Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid, Luciani Michela

in presenza di:

Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid, Luciani Michela

Der Präsident: Turk Roland

Il Presidente: Turk Roland

Die Mitglieder: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard

I componenti: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard

Nachdem der Präsident die Beschlussfähigkeit festgestellt hat, erklärt er die Sitzung für eröffnet.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere Art. 1, Absatz 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 EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 481 vom 14. November 1995 „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

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 servizi di pubblica utilità”;



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

Landesbeirat für Kommunikationswesen  
39100 Bozen | Dantestraße 9  
Comitato provinciale per le comunicazioni  
39100 Bolzano | Via Dante 9

Tel. 0471 946040 | Fax 0471 946049  
info@lbk-bz.org  
info@cpc-bz.org  
www.lbk-bz.org  
www.cpc-bz.org



NACH EINSICHTNAHME in GvD Nr. 259 vom 1. August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

VISTO l'art. 84 del d. lgs. 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

NACH EINSICHTNAHME in Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftlichen Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit sowie zum Zivilprozessrecht“;

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;

NACH EINSICHTNAHME in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“;

VISTA la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verordnung“) in der durch Beschluss Nr. 203/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011 „Bestimmungen über die Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, im Folgenden „Bestimmungen über Entschädigungen“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori” di seguito “Regolamento sugli indennizzi”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018, „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“, in der zuletzt mit Beschluss Nr. 296/18/CONS geänderten Fassung;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 347/18/CONS vom 18. Juli 2018, „Änderung der Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui



Telekommunikationsanbietern“ aus Anlage A des Beschlusses 386/17/CONS und, insbesondere, Artikel 2, Absatz 2;

all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”, e in particolare l'articolo 2, comma 2;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der zentralen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen AGCOM, der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzesgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, das am 28.11.2017 in Übereinstimmung mit dem von der Aufsichtsbehörde mit Beschluss Nr. 395/17/CONS angenommenen Beschluss unterzeichnet wurde;

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 28.11.2017 conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

NACH EINSICHTNAHME in die Vereinbarung für die Ausübung der im Kommunikationswesen übertragenen Funktionen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

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;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschlussvorschlag der Rechtsberaterin des Landesbeirats, Dr. Michela Luciani, gemäß Art. 19 der Verordnung;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato Dott. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch den Vorsitzenden des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Dr. Roland Turk;

Udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Roland Turk;

**Verfahrensabwicklung:**

**Svolgimento del procedimento:**



### Die Position des Antragstellers

Mit Antrag vom 16.11.2020 beanstandet Herr XXX YYY die fehlende fachliche Fähigkeit und Eignung des Schlichters und der Beauftragten von Vodafone Italia Spa bei der am 07.10.2020 abgehaltenen Schlichtungsanhörung, die nur knapp 4 Minuten dauerte. Er gibt an, Anzeige/Beschwerde erstattet zu haben. In der Sache betrifft der Gegenstand des Schlichtungsantrags die erfolgte Störung der Dienstleistung am 22.07.2020 und am 27.08.2020. Am 22.07.2020 hat der Antragsteller den Kundendienst 190 kontaktiert und Antwort von einer albanischen Mitarbeiterin erhalten, die ihn aufgrund seiner Weigerung auf eine Umfrage/Bewertung zum Dienst zu antworten, beleidigt habe. Am 28.7.2020 hat der Teilnehmer erneut die Nummer 190 angerufen, um zwecks Anzeigeerstattung die Daten der albanischen Mitarbeiterin des ersten Telefonats zu erfahren, welche ihm aber von einem anderen, ebenfalls albanischen Mitarbeiter verweigert wurden. Herr XXX YYY fordert daher, dass Vodafone Italia Spa die Personendaten der Mitarbeiterin des Kundendienstes 190 mitteilt und beklagt zudem wegen der Forderung nach Befragung/Bewertung des Dienstes die Verletzung des Datenschutzes. Die Forderungen seien mit 990,90€ als entschädigt anzusehen, somit der Summe der Entschädigungen für mehrere Jahre vor 2020; außerdem fordert der Antragsteller 300,00€ Entschädigung für die Verletzung der Dienstcharta bzw. für „als nicht zugehörig angesehenen Kundendienst“ sowie 300,00€ für wiederholte und fortgesetzte Verletzung des Datenschutzes. Anschließend stellt er fest, dass das Modell GU14 die nicht erfolgte Behandlung von Beschwerden/Antwort auf Beschwerden, die nicht erfolgte Aushändigung der Inbound-Identifizierungsdaten und die nicht erfolgte Beantwortung von Beschwerden über die Verletzung des Datenschutzes betreffe.

### La posizione dell'istante

Con istanza d.d. 16.11.2020 il sig. XXX YYY lamenta l'assenza di preparazione e professionalità da parte del conciliatore e della delegata Vodafone Italia Spa in occasione dell'udienza di conciliazione tenutasi il 07.10.2020, durata appena 4 minuti. Riferisce di avere depositato denuncia/querela. Per quanto concerne il merito l'oggetto dell'istanza di definizione è il disservizio subito il 22.07.2020 e il 27.08.2020: il 22.07.2020 contattava il servizio clienti 190, ricevendo risposta da un'operatrice albanese, la quale avrebbe offeso il sig. XXX YYY al suo rifiuto di rispondere a un sondaggio/dare voti. In data 28.7.2020 l'utente chiamava di nuovo il 190 per avere i dati dell'addetta albanese di cui alla prima telefonata al fine di poterla denunciare ma riceveva il rifiuto dall'operatore, sempre albanese. Il sig. XXX YYY chiede quindi che Vodafone Italia Spa fornisca i dati identificativi dell'addetta 190, lamentando altresì la violazione della privacy per la richiesta di voti/sondaggi. Le richieste sono di vedersi indennizzato con € 990,90, somma di indennizzi per più anni precedenti al 2020; in seconda battuta chiede € 300,00 di indennizzo per violazione della carta sei servizi/per "servizio clienti visto come non accessorio" nonché € 300,00 per reiterata e continuata violazione della privacy. Di seguito precisa come l'ista GU14 verte sulla mancata gestione dei reclami/risposta ai reclami, mancata consegna dei dati identificativi inbound, mancata risposta ai reclami sulla violazione delle privacy.



### Die Position des Antraggegners

Vodafone Italia Spa reichte mit Datum vom 27.12.2020 einen Schriftsatz ein, in dem die faktische und rechtliche Unbegründetheit der Forderungen des Teilnehmers festgestellt und die Unbestimmtheit und fehlenden Nachweise für seine Behauptungen eingewandt werden. Abschließend wendet der Anbieter ein, dass die Forderungen des Teilnehmers faktisch auf eine Entschädigung hinauslaufen, welche ihrem Wesen nach von den AGCOM-Bestimmungen ausgeschlossen ist, und es zudem keine Anschuldigungen gebe, die sich auf Verletzungen spezifischer Vertragsbestimmungen, der Dienstcharta oder der AGCOM-Beschlüsse beziehen ließen.

### **Begründung der Entscheidung**

Der Antrag von XXX YYY XXX YYY muss für unzulässig erklärt werden.

Im Sinne der Verordnung kann die Aufsichtsbehörde im Schlichtungsverfahren lediglich „den Anbieter zur Erstattung von Beträgen verurteilen, die sich als nicht geschuldet erweisen bzw. kann in den im Vertrag oder den Dienstcharta sowie in den Bestimmungen oder Beschlüssen der Behörde vorgesehenen Fällen zur Zahlung von Entschädigungen verurteilen“. Somit bleibt jegliche andere Forderung unterschiedlicher Natur, wie die vom Antragsteller hinsichtlich der Personendaten des Mitarbeiters im Kundendienst 190 vorgebrachte als Gegenstand von Entscheidungen ausgeschlossen. Der Landesbeirat ist keine ordentliche Gerichtsbarkeit und hat daher keine Befugnis, die Anbieter zur Mitteilung der Personendaten ihrer Mitarbeiter zu zwingen.

Dasselbe gilt hinsichtlich von Verhaltensweisen, die eine Verletzung des Datenschutzes darstellen, welche von dieser Stelle nicht mit Strafen belegt werden können und für die AGCOM keine Entschädigungen vorsieht; eventuelle strafrechtliche Folgen müssen an den zuständigen Stellen und nicht beim Landesbeirat geltend gemacht werden, dem diesbezüglich keine

### La posizione del resistente

Vodafone Italia Spa depositava memoria d.d. 27.12.2020 rilevando l'infondatezza in fatto e diritto delle richieste avanzate dall'utente, eccependo la genericità e l'assenza di prova di quanto sostenuto. Da ultimo contesta come le pretese dell'utente si sostanzino, di fatto, in un risarcimento del danno, come tale escluso dalla normativa AGCOM e che non vi siano imputazioni a specifiche norme violate del contratto, della carta servizi e delle delibere AGCOM.

### **Motivi della decisione**

L'istanza presentata da XXX YYY XXX YYY deve essere dichiarata inammissibile.

Ai sensi del Regolamento, l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, può infatti unicamente “condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”, restando quindi esclusa dall'oggetto della pronuncia ogni altra richiesta di diversa natura, quale quella formulata dall'utente circa la comunicazione dei fati indentificativi dell'operatore del 190”; questo Comitato non è l'Autorità Giudiziaria Ordinaria e non ha il potere di imporre agli operatori di comunicare dati dei propri collaboratori.

Parimenti dicasi per quanto concerne le condotte costituenti violazione della privacy, che non sono sanzionabili in questa sede e per cui AGCOM non prevede indennizzi; inoltre eventuali implicazioni di natura penale possono essere fatte valere nelle competenti sedi e non presso il Comitato, cui è preclusa ogni valutazione in merito, così come riconoscere somme di sorta - che a ben vedere costituiscono più una sorta di richiesta di risarcimento danno, come tale precluso in definizione, che di indennizzo.



Bewertung zusteht, ebenso wenig wie hinsichtlich der Anerkennung von Beträgen, die bei genauerer Betrachtung eher eine Art Entschädigung für immateriellen Schaden darstellen und als solche per Definition von der Zuständigkeit des Beirats ausgeschlossen sind.

Überdies wäre es nicht zulässig, auch wenn die Forderung des Antragstellers als Entschädigung betrachtet würde, Forderungen aus früheren Anträgen, gar „für mehrere Jahre vor 2020“ und/oder wie der Antragsteller ausführt, „in anderen Anträgen behandelte“ Forderungen zu berücksichtigen, da kein Zusammenhang mit den am 22.07.2020 und am 27.08.2020 beanstandeten Vorfällen besteht, die Gegenstand der vorliegenden Entscheidung sind.

Entschädigungsforderungen für frühere und/oder bereits entschiedene Anträge können prinzipiell (*ne bis in idem*) nicht erneut verhandelt werden, andernfalls wären sie unzulässig.

#### **Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

#### **BESCHLUSS**

Die Unzulässigkeit des Antrags von XXX YYY XXX YYY gegen Vodafone Italia Spa aus den angeführten Gründen.

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 11, Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP für die eventuelle Geltendmachung des größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Peraltro, anche ove si considerasse la richiesta dell'utente quale indennizzo, non è ammissibile computare richieste relative a istanze passate, addirittura relative a "più anni precedenti al 2020" e/o "di cui al trattamento in altre istanze", come specifica lo stesso utente, non essendovi attinenza con i fatti lamentati occorsi in data 22.07.2020 e 27.08.2020 oggetto di questa definizione.

Richieste di indennizzo relative a istanze passate e/o già definite non possono essere reiterate per il principio del *ne bis in idem*, pena inammissibilità.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**

L'inammissibilità dell'istanza presentata da XXX YYY XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. per i motivi di cui in narrativa.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.



Gemäß Art. 19, Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS i.g.F. stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der Aufsichtsbehörde im Sinne von Art. 98, Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 dar.

Gemäß Art. 135, Absatz 1, Buchstabe b) der Verwaltungsprozessordnung, der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 verabschiedet wurde, kann gegen die vorliegende Maßnahme vor dem Regionalverwaltungsgericht von Latium mit ausschließlicher Zuständigkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 dieser Prozessordnung beträgt die Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme 60 Tagen mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt und für die vorgesehenen Schritte an die Aufsichtsbehörde übermittelt; er ist auf der Webseite des Landesbeirats abrufbar.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS s.m.i. 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.

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:  
- Unterzeichnet: Roland Turk -

Il Presidente  
- F.to Roland Turk -