



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

**BESCHLUSS NR. 1 VOM 01.10.2012 DES
LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 1, DEL 01.10.2012 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Bellegung der Streitsache
XXX YYY / Vodafone N.V.**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Vodafone N.V.**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 01.10.2012 ad ore 08.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 01.10.2012 um 08.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera

Il Presidente: Hansjörg Kucera

Das Mitglied:

- Gunther Waibl
- Ivo Walpoht
- Margareth Brugger

Il componente:

- Gunther Waibl
- Ivo Walpoht
- Margareth Brugger

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 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
Consèi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für 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@kommunikationsbeirat-bz.org
info@comprovcomunicazioni-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



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 Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

Nach Einsicht in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, Frau RA Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Hansjörg Kucera;

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. Hansjörg Kucera;

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Am 11. Juni 2012 wandte sich Herr XXX XXX, wohnhaft in St. Michael, Eppan (BZ), Kreuzweg 9, mit dem Formular GU14 an den Landesbeirat für Kommunikationswesen, da Vodafone N.V., im Folgenden Vodafone, einige falsche Telefon- und Handyrechnungen auf seinen Namen ausgestellt hatte, darunter eine für eine Nummer, die nicht ihm gehört, und weder die Telefonleitung noch Internet funktionierten. Herr XXX XXX beantragte von Vodafone eine

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 11 giugno 2012 il sig. XXX XXX, residente in San Michele, Appiano (BZ), via Crocevia 9, presentava il formulario GU14 al Comitato Provinciale per le Comunicazioni di Bolzano, prot. 1486, lamentando nei confronti di Vodafone N.V., d'ora in poi Vodafone, l'erronea emissione di alcune fatture relative alle utenze di telefonia mobile e fissa a lui intestate, tra cui una da lui non riconosciuta, e il mancato funzionamento della linea telefonica e di Internet.



Berichtigung der Rechnungsbeträge.

Ein Schlichtungsversuch wurde am 25.05.2012 im Beisein von Herrn XXX XXX und RA Tiziana Ajello in Vertretung von Vodafone unternommen. Dabei konnte jedoch keine Einigung erzielt werden.

Am 11.06.2012 wurde mit Schreiben GZ 1487/MM die Einleitung des Streitbeilegungsverfahrens mitgeteilt. Mit Schreiben GZ 1839 wurde die Anhörung für den 13.09.2012 um 16:00 Uhr anberaumt. Vor der Anhörung hatten die Verteidiger von Vodafone ihren Schriftsatz übermittelt.

An der Anhörung vom 13.09.2012 nahmen Herr XXX XXX und RA Ajello in Vertretung von Vodafone teil. Letztere bot angesichts einer Forderung von Vodafone von €1.458,14 an, diese pauschal auf €500,00 zu verringern. Herr XXX XXX lehnte das Angebot ab.

Entscheidung:

Obgleich das Angebot allgemein gehalten ist, wird es als annehmbar erachtet.

Konkret wird vom Nutzer eine Berichtigung der falsch ausgestellten Rechnungen gefordert.

Der Antrag von Herrn XXX XXX ist sehr allgemein formuliert und nicht durch entsprechende Dokumentation belegt. Herr XXX XXX hat dem Formular GU14 lediglich die ersten Seiten von zwei Rechnungen beigelegt: der Nr. AC02542107 vom 21.02.2012, die von ihm beglichen wurde, und die Nr. AC 05565525 vom 19.04.2012, die hingegen noch offen ist. Bei der Anhörung zur Streitbeilegung führte Herr XXX XXX an, dass er die Aktivierung einer neuen Sim-Karte für seinen Sohn beantragt und der Anbieter Vodafone ihm ein Pauschalangebot von €35,00 monatlich unterbreitet hatte. In Wirklichkeit, so der Beschwerdeführer, beliefen sich die in Rechnung gestellten Kosten nach Aktivierung der neuen Sim-Karte auf ca. €700,00 pro Halbjahr. In der Tat geht aus der Kostenaufstellung der Rechnung AB 16072457, die von Vodafone vorgelegt wurde, da nicht beglichen, hervor, dass mit der Telefonnummer 339 8608573, die wie von Herrn XXX XXX bestätigt, auf seinen Sohn läuft, Datentransfers und Telefongespräche für €698,50 getätigt wurden. Die hohen Kosten sind auf das Versenden von 2.568 Kurzmitteilungen und auf den Internetverkehr zurückzuführen, die nicht im abgeschlossenen Vertrag inbegriffen sind.

Es stimmt, dass Herr XXX XXX keine schriftlichen Unterlagen zu den Vertragskonditionen vorlegen konnte, die ihm vom Vodafone-Vertreter angeboten wurden, aber es stimmt auch, dass der Betreiber

Il sig. XXX XXX richiedeva l'emissione da parte di Vodafone delle fatture con gli importi corretti.

In data 25.05.2012 si teneva il tentativo di conciliazione a cui erano presenti il sig. XXX XXX e l'Avv. Tiziana Ajello per Vodafone. In tale sede però non si arrivò ad un accordo.

In data 11.06.2012, con lettera prot. 1487/MM, si dava comunicazione dell'avvio della procedura di definizione. Veniva poi fissata con lett. Prot. 1839, la data dell'udienza per il giorno 13.09.2012 alle ore 16.00. Prima dell'udienza i difensori di Vodafone avevano fatto pervenire la loro memoria.

All'udienza del 13.09.2012 era presente il sig. XXX XXX e l'Avv. Ajello per la Vodafone che, a fronte di un credito di Vodafone di € 1.458,14, offriva di ridurre la pretesa ad € 500,00 onnicomprensivi. Il sig. XXX XXX rifiutava la proposta.

In rito:

Benché generica, la richiesta viene considerata accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente: emissione delle fatture corrette.

La domanda presentata dal Sig. XXX XXX è molto generica e non suffragata da idonea documentazione. Il sig. XXX XXX ha infatti allegato al formulario GU14 solamente le prime pagine di due fatture, la n. AC 02542107 del 21.02.2012 da lui pagata e la n. AC 05565525 del 19.04.2012 non pagata. Durante l'udienza di definizione il sig. orale affermava di aver fatto richiesta di attivazione di una nuova sim per il figlio e che l'agente Vodafone gli aveva proposto un'offerta tutto incluso al costo mensile di € 35,00. In realtà, secondo il ricorrente, dopo l'attivazione della nuova sim, gli importi fatturati sono aumentati di circa € 700,00 a bimestre. Effettivamente dal dettaglio costi della fattura AB 16072457, depositata da Vodafone poiché non pagata, è possibile riscontrare che l'utenza n. 339 8608573, che il sig. XXX XXX ha confermato essere del figlio, ha effettuato un traffico voce e dati pari ad € 698,50. Corrisponde altresì l'importo del canone mensile fatturato, ossia € 35 al mese: i costi elevati sono dovuti all'invio di 2.568 sms e al traffico dati Internet evidentemente non compresi nell'offerta sottoscritta.

Vero è che il sig. XXX XXX non ha potuto depositare documentazione scritta relativa alle condizioni contrattuali che gli erano state proposte dall'agente di Vodafone ma è altrettanto vero che il gestore non ha



keine Gegenbeweise erbracht hat. In anderen Worten hat der Betreuer nicht nachgewiesen, dass die Behauptungen von Herrn XXX XXX nicht der Wahrheit entsprechen. Dieselbe Überlegung gilt für die Erklärung, mit der Herr XXX XXX bestätigt, dass die Telefonnummer 3298010234 nicht ihm gehört.

Herr XXX XXX beanstandete somit die ihm angelasteten Beträge für die Telefonnummer 339 8608573 und wies die Forderung für die Telefonnummer 3298010234 ab, die ihm nicht gehört. Die übrigen Beträge, die Herrn XXX XXX für die anderen Telefonnummern von Vodafone in Rechnung gestellt wurden, wurden nicht beanstandet und sind demnach zu entrichten.

produkt dokumentazione a prova contraria. In altre parole, non ha dimostrato che quanto affermato dal sig. XXX XXX non corrispondesse al vero. Lo stesso ragionamento si può applicare alla dichiarazione di disconoscimento dell'utenza n. 329 8010234 effettuata dal sig. XXX XXX.

Il sig. XXX XXX ha contestato quindi gli importi addebitati relativi all'utenza n. 339 8608573 e ha disconosciuto l'utenza n. 329 8010234 e i relativi costi fatturati. I restanti importi addebitati da Vodafone per le altre utenze intestate al sig. XXX XXX non sono stati contestati e quindi devono essere corrisposti a Vodafone.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Beschwerde von Herrn XXX XXX für zulässig;

erachtet, dass die von der Aufsichtsbehörde zuerkannten Entschädigungen gemäß Art. 84 der Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr den Anforderungen der Billigkeit entsprechen müssen;

hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters angehört und

BESCHLIESST

die Beschwerde, die Herr XXX XXX am 28.05.2012 dem Landesbeirat für Kommunikationswesen vorgelegt hat, anzunehmen. Aus diesem Grund wird Herr XXX XXX dazu verpflichtet, den Pauschalbetrag von €500,00 anstelle der von Vodafone gestellten Forderung in Höhe von € 1.458,14 an Vodafone zu entrichten.

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 Auf-

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata accoglibile la domanda del sig. XXX XXX;

Ritenuto che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

Udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano dal sig. XXX XXX, in data 28.05.2012, e per l'effetto: dispone che il sig. XXX XXX corrisponda a Vodafone l'importo onnicomprensivo di € 500,00 a fronte della pretesa di Vodafone di € 1.458,14.

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



gabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Abs. 11 des GvD vom 1. August 2003, Nr. 259.

Der Landesbeirat ist dazu angehalten, der Aufsichtsbehörde 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.

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
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -