



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

**BESCHLUSS NR. 15 PROTOKOL NR. 2809
VOM 23.09.2013 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 15 PROTOCOLLO N°
2809 DEL 23.09.2013 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 23.09.2013 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 23.09.2013 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera
Das Mitglied:

Il Presidente: Hansjörg Kucera
Il componente:

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Margareth Brugger

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- 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
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bolzan

**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, RA Michela Luciani 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. Michela Luciani 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

Die XXX YYY strengte ein Schlichtungsverfahren gegen Vodafone N.V. vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen an. Beanstandet wurden die von Anfang an bestehenden Störungen und technischen Defekte, vor allem bei der Datenübertragung, im Rahmen des unterzeichneten Vodafone-Angebots "ADSL&Centralino 2012". Diese waren dem Anbieter und auch der Agentur Magitech

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Lo XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Corecom nei confronti di Vodafone N.V., lamentando di aver aderito all'offerta Vodafone "ADSL&Centralino 2012" ma che sin da principio si erano verificati disfunzioni e disservizi tecnici – soprattutto di trasmissione dati – più volte segnalati all'operatore ed anche all'agenzia Magitech Srl di Bolzano.



Srl aus Bozen mehrmals mitgeteilt worden.

Außerdem konnten drei der sechs zur Verfügung gestellten Telefongeräte nicht als interne Telefone verwendet werden.

Nach einigen Monaten schlug der Anbieter über die genannte Agentur vor, dieses Problem durch die Aktivierung einer zweiten Leitung und Lieferung (statt Austausch) weiterer drei Huawei-Geräte zu beheben. Aber auch Letztere waren nicht für den internen Gebrauch geeignet.

Nach der Beanstandung dieser Probleme kündigte der Nutzer somit förmlich sämtliche Verträge für alle Leitungen.

Die am 15.05.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 11.06.2013, GZ 1646, beantragte die XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Vodafone N.V. und forderte vom Anbieter die Ausstellung einer Gutschrift für ungerechtfertigterweise angelastete Gebühren für die Lieferung der Huawei-Geräte, die zweite Leitung und die zweite Vodafone-Station.

Mit Schreiben vom 11.06.2013, GZ 1650/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 28.06.2013, GZ 1875/MM, auf den 16.07.2013 um 16:00 Uhr festgesetzt.

Mit Schriftsatz vom 02.07.2013 führte der Nutzer seine Forderungen genauer aus und teilte mit, dass der Anbieter, trotz anhängigem Verfahren weiterhin Rechnungen ausstellte und Zahlungsaufforderungen an ihn stellte.

Mit einem Schriftsatz vom 09.07.2013 beanstandete der Anbieter Vodafone N.V. umgehend die Behauptungen des Nutzers, da insbesondere die vom Nutzer geforderten Gutschriftssummen nicht quantifiziert worden waren.

Zur Sache wies der Anbieter darauf hin, stets umgehend auf die Hinweise des Nutzers reagiert zu haben und dass aus den Rechnungen ein reger Telefonverkehr, sowohl in Form von Telefongesprächen als auch von Datenverkehr hervorging, weshalb der Anbieter mangels größerer Beanstandungen nicht die im beklagten Ausmaß vorhandenen Störungen annehmen hätte können.

Inoltre tre dei sei telefoni forniti non erano in grado di assolvere le funzioni di telefono interno.

Dopo alcuni mesi l'operatore, per il tramite della agenzia succitata, proponeva di porre rimedio a tali problematiche con l'attivazione di una seconda linea dedicata, oltre alla fornitura (invece che sostituzione) di ulteriori tre apparecchi Huawei, che risultavano però parimenti impossibilitati al servizio interno.

Contestato un tanto, l'utente inviava quindi formale disdetta dal contratto per tutte le linee.

La procedura di conciliazione, esperita in data 15.05.2013, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 1646 d.d. 11.06.2013 lo XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone N.V., avanzando le medesime doglianze e chiedendo che l'operatore accreditasse i costi indebitamente sostenuti per la fornitura degli apparecchi Huawei, per la seconda linea e per la seconda Vodafone Station.

Con lettera prot. 1650/MM d.d. 11.06.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 1875/MM d.d. 28.06.2013 la data dell'udienza per il giorno 16.07.2013 ore 16.00.

Con memoria d.d. 02.07.2013, l'utente chiariva ulteriormente le proprie richieste e segnalava che nonostante la procedura in corso, l'operatore continuasse ad emettere fatture, inoltrando altresì formale diffida al pagamento.

Con memoria d.d. 09.07.2013, tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone N.V. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare la mancata quantificazione degli importi pretesi in accredito da parte dell'utente.

Nel merito evidenziava di aver sempre tempestivamente riscontrato le segnalazioni pervenute dall'utente e che nelle fatture risulta un copioso traffico telefonico, sia voce che dati, motivo per cui, in assenza di contestazioni di più grave natura, il gestore non avrebbe potuto supporre la presenza di disservizi della lamentata entità.



Er habe einen zweimonatigen Rabatt von 100% auf die Telefongebühr und auf "sonstige Gutschriften" gewährt, unter anderem ohne genaue Angabe der Summen.

Auf das von RA Andrea Pellegrin im Auftrag von Vodafone N.V. unterbreitete Vergleichsangebot vom 12.07.2013 antwortete der Nutzer mit einem Gegenvorschlag vom 15.07.2013, auf den der Anbieter jedoch nicht reagierte.

An der Verhandlung vom 16.07.2013 nahm Herr Rag. XXX YYY als gesetzlicher Vertreter des Nutzers teil, während der Anbieter ausblieb.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Der Antrag der XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien.

Das von Vodafone N.V. angeführte Verfahrenshindernis, also die fehlende Angabe der Gutschriftsumme, ist unbegründet.

Die beanstandeten Summen können einfach anhand der vom Nutzer vorgelegten beanstandeten Rechnungen ermittelt werden und sind einzelnen Posten zuweisbar (Grundgebühr usw.)

In der Hauptsache:

Bei der konkreten Prüfung des vorliegenden Sachverhalts wird vor allem darauf hingewiesen, dass die Unterzeichnung des Vodafone-Abos "ADSL&Centralino 2012" am 04.01.2012 und die beantragte Aktivierung einer zweiten Leitung im Mai 2012 mit Unterlagen nachgewiesen wurde. Ebenso wurde die Unterzeichnung eines Mobilfunk-Abo nachgewiesen.

Der Nutzer beanstandete in diesem Zusammenhang insbesondere:

a) das Problem im Zusammenhang mit den gelieferten Telefongeräten, mit denen es nicht möglich war, Anrufe an andere Kanzleimitarbeiter weiterzuleiten oder zurückzuholen, wie das bei der Vermittlung so üblich ist, wodurch eine korrekte und umfassende Ausübung dieses Dienstes nicht möglich war;

Segnalava da ultimo da aver attivato uno sconto del canone pari a 100% per due mesi e di aver disposto "altri accrediti", senza peraltro precisarne l'ammontare.

In data 12.07.2013 seguiva proposta transattiva a firma dell'avv. Andrea Pellegrin per conto di Vodafone N.V., cui replicava l'utente con controproposta d.d. 15.07.2013, rimasta senza riscontro.

All'udienza del 16.07.2013 l'utente compariva, nella persona del legale rappresentante Rag. XXX YYY, mentre nessuno presenziava per l'operatore.

Motivi della decisione

In rito:

Si premette come l'istanza presentata dalla XXX YYY soddisfi i requisiti di ammissibilità.

Deve infatti ritenersi infondata l'eccezione sollevata dall'operatore Vodafone N.V. rispetto ad una mancata indicazione delle somme pretese in accredito.

Le somme contestate sono comunque facilmente evincibili per relationem dalle fatture contestate, dimesse dall'utente e sono circoscritte nella loro imputabilità a singole voci (canoni ecc.).

Nel merito:

Passando all'esame sostanziale della presente vicenda, debbesi innanzitutto evidenziare come sia stata documentalmente provata l'adesione dell'utente alla proposta di abbonamento Vodafone N.V. "ADSL&Centralino 2012" in data 04.01.2012, con successiva richiesta nel maggio 2012 di attivazione di una seconda linea, così come è stata documentata la sottoscrizione di un abbonamento per la fornitura di servizio di telefonia mobile.

L'utente ha quindi lamentato in particolare:

a) la problematica insita ai telefoni forniti, che non permettevano il recupero ed il trasferimento delle chiamate agli altri operatori di studio, come di prassi nell'ambito di un servizio di centralino, di fatto impedendo il corretto e completo uso del servizio;



b) mangelnde ADSL-Leistungsfähigkeit.

Beide Störungen wurden vom Nutzer mehrmals nicht nur schriftlich (aktenkundig), sondern auch telefonisch mitgeteilt.

Was insbesondere das ADSL anbelangt, wurde eine Übersicht über die im beanstandeten Zeitraum durchgeführten Tests beigelegt, aus denen die geringe Geschwindigkeit des Anschlusses hervorgeht.

In Anbetracht der oben genannten technischen Störungen sah sich der Nutzer gezwungen, eine zweite Leitung mit einer zweiten Vodafone-Station zu aktivieren und sich mit drei weiteren Telefongeräten auszustatten, ohne jedoch dadurch ein besseres Ergebnis zu erzielen.

Der Anbieter verabsäumte es, Stellung zur Beanstandung zu nehmen, dass die gelieferten Telefongeräte (zunächst das Modell 189N und dann auch das Modell Huawei 610) nicht als interne Geräte benutzt werden konnten, da sie die erforderlichen technischen Voraussetzungen nicht erfüllten.

Zum angeblich langsamen ADSL-Anschluss beschränkte sich der Anbieter darauf, auf den laut Rechnungen "beträchtlichen und konstanten Telefonverkehr" hinzuweisen, was die beanstandeten Störungen eigentlich nicht spezifisch und konkret betraf (es wurde nämlich nicht die Tatsache beanstandet, Datenverkehre seien nicht möglich, sondern die Geschwindigkeit derselben, die unter einem akzeptablen Standard lag).

Daraufhin erwiderte der Anbieter, dass die telefonischen Hinweise nicht die nun vom Nutzer beanstandeten schwerwiegenden Störungen betrafen.

Tatsächlich wurde vom Nutzer auch nachgewiesen, dass sämtliche Probleme, die Gegenstand dieses Verfahrens sind, auch schriftlich, per Einschreiben mit Rückschein, gemeldet worden waren.

Abgesehen davon wurden die Behauptungen des Nutzers, auch in Bezug auf die zweite Problemstellung, nicht spezifisch beanstandet, da die Beweislast ausdrücklich dem Anbieter lag. Dieser beschränkte sich auf die allgemeine Aussage, dass der Kunde vom Kundendienst technische

b) la carenza di performance dell'ADSL.

Entrambi tali disservizi sono stati più volte segnalati per iscritto – come documentato agli atti – dall'utente, oltre che telefonicamente.

Per quanto concerne poi, in particolare, l'ADSL è stato allegato il prospetto con i test effettuati nel periodo in contestazione, attestanti le carenze di velocità della linea.

A fronte delle suesposte problematiche tecniche l'utente si vedeva costretto ad attivare una seconda linea, con seconda Vodafone Station e dotarsi di ulteriori tre telefoni, senza avere però migliori esiti.

A riguardo si evidenzia come l'operatore abbia espressamente omesso di prendere posizione rispetto alla lamentata impossibilità degli apparecchi telefonici forniti (i modelli 189N dapprima ed anche i modelli Huawei 610 poi) di essere utilizzati come interni e ciò per l'asserita carenza delle prerogative tecniche necessarie all'uso.

Per quanto riguarda invece la sostenuta carenza di prestazione dell'ADSL, l'operatore si limitava ad affermare che nelle fatture è presente un "copioso e costante traffico telefonico", argomentando che di per sé non ha alcuna attinenza specifica e concreta con i lamentati disservizi (non è infatti in contestazione la possibilità di effettuare traffico dati bensì la velocità dello stesso, al di sotto di uno standard accettabile).

Sostiene sempre l'operatore in seconda battuta che le segnalazioni telefoniche non avevano riguardato i gravi disservizi ora lamentati dall'utente.

Invero è stato documentato dall'utente che tutti i disservizi oggetto della presente procedura sono stati anche segnalati per iscritto a mezzo lettera racc. a/r.

Ma prescindere da ciò, anche rispetto a tale secondo profilo non vi è stata da parte dell'operatore specifica contestazione – onere che espressamente incombeva sullo stesso – se non una generica affermazione che è stata fornita al cliente l'assistenza tecnica, senza neppure premurarsi di specificare



Unterstützung erhalten hatte, ohne jedoch genau anzugeben, welche Maßnahmen durchgeführt worden waren bzw. ob die Störung dadurch behoben werden konnte.

Unter anderem ist die Ausrichtung im Zusammenhang mit dem Beweis der Nichterfüllung einer Obliegenheit unbestritten (siehe Kassationsgerichtshofs ab Urteil Nr. 2387/2004), wonach "der Gläubiger, der zur Vertragsauflösung, zum Schadenersatz oder zur Erfüllung der Obliegenheit tätig wird, nur die (verhandelte oder rechtliche) Quelle seines Rechts nachzuweisen hat, während die Beweislast für die Unbegründetheit der Forderung, also für die erfolgte Erfüllung der Obliegenheit, beim beklagten Schuldner liegt.

Sollte nicht die Nichterfüllung der Obliegenheiten, sondern eine ungenaue Erfüllung festgestellt werden, ist es ausreichend, wenn der antragstellende Gläubiger lediglich behauptet, die Erfüllung sei ungenau gewesen (auch wenn diese nicht den Vereinbarungen entspricht oder verspätet erfolgt ist). Auch in diesem Falle obliegt es dem Schuldner, die erfolgte korrekte Erfüllung nachzuweisen.

Daher wird der Antrag der XXX YYY als begründet erachtet, weshalb der Anbieter gegenüber dem Nutzer wegen nicht korrekter und nur partieller Erfüllung der Obliegenheiten vertraglich haftet

Der Nutzer hat demnach Anrecht auf Erstattung:

- der Gebühren für die Miete sämtlicher Geräte der Modelle 189N und Huawei 610, die nicht für den Zweck geeignet sind, für die sie geliefert worden waren;

- der Abo-Gebühren für die zweite Festnetzleitung nach Vertrag vom 10.05.2012 sowie der Aktivierungsgebühren für die zweite Vodafone-Station, die aktiviert wurde, um die gegenständlichen Probleme zu lösen, de facto aber zu diesem Zweck unnütz war;

Die vom Anbieter angelasteten Summen für die vorzeitige Vertragsauflösung sind angesichts der vertraglichen Nichterfüllung nicht geschuldet. Außerdem gelten die spezifischen Schutzbestimmungen nach Art. 1 Abs. 3 des Gesetzes Nr. 40/2007 über das Rücktrittsrecht nicht nur für den Verbraucher als Privatkunden, sondern auch für Geschäftskunden, die über keine wesentliche Verhandlungsposition verfügen (siehe unter anderem den AGCOM-Beschluss 128/10/CIR,

quali interventi siano stati eseguiti e se l'esito era risolutivo o meno.

È peraltro pacifico l'orientamento in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione (cfr. da Cass. nr. 2387/2004 in poi), in forza del quale "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento".

Devesi pertanto ritenere fondata l'istanza proposta dallo XXX YYY, configurandosi pertanto la responsabilità contrattuale dell'operatore nei confronti dell'utente per inesatto e parziale adempimento.

L'utente avrà pertanto diritto al rimborso:

- dei canoni relativi al noleggio di tutti i terminali modello 189N nonché Huawei 610, inidonei all'uso per i quali erano stati forniti;

- dei canoni di abbonamento relativi alla seconda linea fissa di cui a contratto d.d. 10.05.2012, oltre ai costi di attivazione e connessi relativa alla seconda Vodafone Station, attivate al fine di ovviare ai problemi in esame ma – di fatto – allo scopo inutili;

- degli importi addebitati dal gestore per recesso anticipato, non dovuto a fronte dell'inadempimento contrattuale, oltre al fatto che le tutele specifiche previste dall'art. 1 comma 3 della legge nr. 40/2007 in materia di recesso si applicano non soltanto al consumatore – utente c.d. residenziale –, ma anche agli utenti c.d. business o non residenziali, che non godono di un sostanziale potere negoziale (cfr. ex pluribus delibera AGCOM 128/10/CIR, 133/10/CIR, 134/10/CIR; sentenza Giudice di Pace di Bolzano n.



133/10/CIR, 134/10/CIR oder das Urteil des Bozner Friedensrichters Nr. 265/2010 vom 19.01-26.03.2010), und somit auch für die XXX YYY.

Infolge der sofortigen Ausübung des Rücktrittsrechts ist es dem Anbieter nicht gestattet, dem Nutzer Kosten anzurechnen, die nicht durch Ausgaben aufgrund der vorzeitigen Kündigung gerechtfertigt sind. Diese Rechtfertigung wurde vom Anbieter nicht erbracht.

Jeder sonstige Betrag, der von Vodafone N.V. als Vertragsstrafe wegen des vorzeitigen Rücktritts verrechnet wurde, ist hingegen nicht geschuldet.

In Bezug auf die Rechnungen AD04159675 vom 19.03.2013 und AD07321982 vom 22.05.2013 sind also die oben genannten Gebühren zu stornieren, abzüglich etwaiger Gutschriften des Anbieters an den Nutzer für diese Posten, da Vodafone N.V. in seinem Schriftsatz angeführt hatte, Stornierungen und Gutschriften veranlasst zu haben, ohne jedoch Summen oder Anrechnungsgründe auszuweisen.

Nichts ist hingegen für die Rechnung AD08110041 vom 06.05.2013 über € 462,94 für die vorzeitige Deaktivierung und den vorzeitigen Rücktritt sowie über €7,90 für die Grundgebühr und ADSL (für die zweite aktivierte Leitung), zuzüglich MwSt., also insgesamt € 503,64, geschuldet.

Zu den Verfahrenskosten:

Die mögliche Zuerkennung einer Rückerstattung der Ausgaben für die Durchführung des Verfahrens, die nach den Kriterien der Gerechtigkeit und Verhältnismäßigkeit ausbezahlt werden, ist im Artikel 19 Absatz 6 der Verordnung verankert, die außerdem festlegt, dass bei der Ermittlung der Kostenerstattungen und Schadenersatzzahlungen "die Beteiligung und das Verhalten der Parteien auch vor dem Schlichtungsversuch" berücksichtigt wird. "Sollte der Anbieter bei der Schlichtungsverhandlung unentschuldigt ausbleiben, sind dem Nutzer, der an der Verhandlung teilgenommen hat, unabhängig vom Ausgang der Streitigkeit nach Art. 14 ff. die Kosten für die Durchführung des Schlichtungsversuchs zu erstatten".

Diesbezüglich wird festgehalten, dass Vodafone NV. trotz gebührender Bekanntgabe des Verhandlungstermins (der unter anderem aufgrund des nahenden Sommers im Vorfeld mit dem zuständigen Sachbearbeiter vereinbart worden war,

265/2010 dd. 19.01.-26.03.2010) e quindi anche allo XXX YYY.

A seguito dell'esercizio del diritto di recesso dal contratto ad nutum, l'utente non può quindi vedersi addebitati dall'operatore costi che non risultino giustificati dalle spese sostenute a causa del recesso anticipato – giustificazione in questa sede non fornita dall'operatore -.

Ogni altro importo addebitato da Vodafone N.V. a titolo di penale per recesso anticipato deve ritenersi non dovuto.

Per quanto riguarda le fatture AD04159675 d.d. 19-03-2013 e AD07321982 d.d. 22.05.2013 andranno pertanto stornati canoni di cui sopra, al netto di quanto eventualmente corrisposto dall'operatore in accredito all'utente per tali voci, avendo Vodafone N.V. sostenuto nella propria memoria di aver disposto storni ed accrediti senza però specificarne gli importi e le imputazioni.

Invece nulla sarà dovuto per la fattura AD08110041 d.d. 06.05.2013, la quale riporta € 462,94 per anticipata disattivazione e recesso ed € 7.90 per canone telefono ed ADSL (relativi alla seconda linea attivata), il tutto oltre IVA, per complessivi € 503,64.

Sulle spese di procedura:

La possibilità di riconoscere il rimborso spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, 6 comma 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" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

A riguardo si rileva che nonostante Vodafone N.V. fosse stata debitamente informata della data dell'udienza (data peraltro concordata preventivamente con il Responsabile delegato del procedimento di definizione, visto l'approssimarsi del



um Vertagungen oder ein Ausbleiben zu vermeiden) nicht nur nicht daran teilgenommen hat, sondern auch keine Kontaktperson telefonisch erreichbar war.

Telefonische Rückfragen bei der Kanzlei von Herrn RA. Pellegrin ergaben, dass der für das Verfahren zuständige Sachbearbeiter auf Urlaub war und niemand an seiner Stelle das Verfahren bestreiten konnte.

Aufgrund dieses Ausbleibens wurde auch nicht Stellung zum Gegenangebot des Nutzers vom 15.07.2013 als Antwort auf das Vergleichsangebot des Anbieters vom 14.07.2013 genommen.

Der Nutzer war hingegen sowohl bei der Schlichtungs- als auch bei der Streitbeilegungsverhandlung anwesend und belegte die Übermittlung zahlreicher Einschreiben an den Anbieter und an die Agentur.

Aus diesen Gründen scheint die Zahlung von € 250 (zweihundertfünzig/00) als Erstattung der Kosten des Schlichtungs- und Streitbeilegungsverfahrens angemessen.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag der XXX YYY gegenüber der Vodafone N.V. für zulässig,

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

BESCHLIESST

dem Antrag der XXX YYY an die Vodafone N.V. aus den angeführten Gründen stattzugeben. Dementsprechend hat diese folgende Stornierungen vorzunehmen:

- Teilstornierung der Rechnungen AD04159675 vom 19.03.2013 und AD07321982 vom 22.05.2013 d.h. der Mietgebühr für die Telefongeräte 189N und Huawei 610, der Grundgebühr für die mit Vertrag vom 10.05.2012 aktivierte zweite Festnetzleitung und die zweite Vodafone-Station, abzüglich etwaiger vorheriger Gutschriften seitens des Anbieters für diese Posten;

periodo estivo, onde evitare rinvii ovvero mancate comparizioni), l'operatore non solo non ha partecipato, ma non è stato neppure possibile reperire telefonicamente alcun referente.

Contattato telefonicamente lo studio dell'avv. Pellegrin, è stato infatti riferito che il referente della pratica era in ferie e non vi erano sostituti in grado di trattare la procedura.

Tale assenza ha peraltro comportato l'impossibilità di prendere posizione sulla controproposta transattiva d.d. 15.07.2013 formulata dall'utente in risposta a quella inviata il 14.07.2013 da parte dell'operatore.

L'utente ha invece debitamente partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di definizione, documentando altresì l'invio di numerose raccomandate all'operatore ed alla agenzia.

Un tanto premesso si ritiene congruo liquidare l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/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 di XXX YYY nei confronti di Vodafone N.V.

Udita la relazione del responsabile del procedimento Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dallo XXX YYY nei confronti di Vodafone N.V. per le causali di cui in motivazione, e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a disporre i seguenti storni:

- storno parziale delle fatture AD04159675 d.d. 19.03.2013 e AD07321982 d.d. 22.05.2013 negli addebiti esposti per canoni di noleggio telefoni 189N e Huawei 610, per canoni di abbonamento relativi alla seconda linea fissa attivata con contratto d.d. 10.05.2012 e dalla seconda Vodafone Station, al netto di eventuali precedenti accrediti effettuati per tali voci dall'operatore;



- Gänzliche Stornierung der Rechnung AD08110041 über €503,64 inkl. MwSt.

Vodafone N.V. ist ebenfalls dazu angehalten, der XXX YYY mittels Scheck oder Banküberweisung € 250 (zweihundertfünzig/00) als Erstattung der Kosten des Schlichtungs- und Streitbeilegungsverfahrens auszubezahlen.

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 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.

- storno totale della fattura AD08110041 di € 503,64 IVA compresa.

Vodafone N.V. è altresì tenuta a riconoscere in favore dello XXX YYY, tramite assegno ovvero bonifico bancario, l'importo di € 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

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.

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
II verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -