



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

**BESCHLUSS NR. 2 PROTOKOL NR. 256/MM  
VOM 28.01.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 2 , PROTOCOLLO N°  
256/MM DEL 28.01.2014 DEL COMITATO  
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 28.01.2014 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 28.01.2014 um 08.30 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:

- Ezio Zermiani
- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider
- Gunther Waibl
- Margareth Brugger

Il componente:

- Ezio Zermiani
- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider
- 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.

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



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsèi 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



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 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;

### **Verfahrensabwicklung**

Da der Anbieter Vodafone B.V. das private Mobiltelefon von Herrn XXX YYY über die IMEI-Nummer blockiert hatte, obwohl er gar nicht Kunde von Vodafone B.V. war, strengte dieser vor dem Kommunikationsbeirat ein Schlichtungsverfahren gegen Vodafone B.V. an.

Trotz wiederholter Anfragen des Nutzers reagierte der Anbieter nicht.

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. Hansjörg Kucera;

### **Svolgimento del procedimento**

XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone B.V., lamentandosi del fatto che il predetto operatore avrebbe bloccato tramite codice IMEI il cellulare privato dell'utente, neppure cliente Vodafone B.V.

Nonostante ripetute richieste alcun riscontro giungeva dall'operatore.



Jener legte am 16.09.2013 das Formular GU5 vor, um die Freischaltung des Telefons zu beantragen. Die am 21.10.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich, da der Anbieter nicht erschienen war.

Mit nachfolgendem Schreiben GZ 3580 vom 21.11.2013 strengte Herr XXX YYY dieses Verfahren gegen Vodafone N.V. an und forderte aus den oben genannten Gründen die unverzügliche Freischaltung seiner Nummer, einen Schadenersatz für den Zeitaufwand und eine Rückerstattung der Kosten des Mobiltelefons von insgesamt € 807,00, da dieses seit geraumer Zeit nicht verwendbar war.

Mit Schreiben vom 22.11.2013, GZ 3593/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 13.12.2013, GZ 3866/MM, auf den 16.01.2014 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Mit nicht fristgerecht eingereichtem Schriftsatz vom 26.12.2013 wies der Anbieter Vodafone B.V. auf die Lückenhaftigkeit des Antrags des Nutzers hin, da aus diesem nicht die IMEI-Nummer des Mobiltelefons hervorgehe, das freigeschaltet werden soll. Denn diese IMEI-Nummer gehöre laut dem Anbieter einem anderen Kunden von Vodafone B.V.

Das von RA Andrea Pellegrin im Auftrag von Vodafone B.V. unterbreitete Vergleichsangebot vom 16.01.2014, dem Nutzer eine Summe von € 100,00 auszubezahlen, wurde von Herrn XXX YYY abgelehnt.

An der Verhandlung vom 16.01.2014 nahm der Nutzer persönlich teil, während der Anbieter von Frau Dr. Francesca Mariani der Kanzlei Pellegrin über Telefonkonferenz vertreten wurde.

Ein weiteres Vergleichsangebot des Anbieters wurde vom Nutzer nicht angenommen.

### **Entscheidungsgründe**

#### **Entscheidung:**

Der Antrag von Herrn XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitskriterien.

Das vom Anbieter Vodafone B.V. in seinem nicht fristgerecht eingereichten Schriftsatz angeführte Verfahrenshindernis einer lückenhaften Forderung

Nelle more presentava in data 16.09.2013 formulario GU5 per chiedere lo sblocco del telefono. La procedura di conciliazione esperita il 21.10.2013 non sortiva effetto positivo per mancata comparizione dell'operatore.

Con successivo prot. 3580 d.d. 21.11.2013 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone B.V., chiedendo per le causali suesposte lo sblocco immediato dell'utenza nonché un indennizzo per tempo perso oltre al rimborso del costo del telefono inutilizzabile da tempo, per complessivi € 807,00.

Con lettera prot. 3593/MM d.d. 22.11.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 3866/MM d.d. 13.12.2013 la data dell'udienza per il giorno 16.01.2014 ore 15.00.

Con memoria d.d. 26.12.2013 e quindi non tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone B.V. evidenziava la lacunosità dell'istanza avanzata dall'utente laddove non si evincerebbe l'IMEI oggetto di sblocco. IMEI che comunque l'operatore affermava essere intestato ad altro soggetto cliente Vodafone B.V.

In data 16.01.2014 seguiva proposta transattiva a firma dell'avv. Andrea Pellegrin per conto di Vodafone B.V., che prevedeva la corresponsione a favore dell'utente di un importo di € 100,00, proposta non accettata dal sig. XXX YYY.

All'udienza del 16.01.2014 l'utente compariva personalmente, mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza l'avv. Francesca Mariani dello studio Pellegrin.

Un'ulteriore proposta migliorativa formulata dall'operatore non veniva accettata dall'utente.

### **Motivi della decisione**

#### **In rito:**

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

Deve infatti ritenersi infondata l'eccezione sollevata dall'operatore Vodafone B.V. nella propria memoria – comunque tardivamente depositata – rispetto ad una



des Nutzers, da diese nicht die IMEI-Nummer anführte, wird als unbegründet verworfen.

Im Übrigen konnte der Anbieter gebührend Stellung nehmen, was de facto einem Widerspruch und einem Widerruf des Verfahrenshindernisses entspricht.

#### **In der Hauptsache:**

Der Nutzer erbrachte im Zuge des Schlichtungsverfahrens den Nachweis, ein Mobiltelefon der Marke Samsung Galaxy SII mit der IMEI-Nummer 359959/04/753248/0 bei Newpixel 24 in Bozen für €419,90 erstanden zu haben.

Dieser Nachweis (Rechnung, Foto des Mobiltelefons mit sichtbarer IMEI-Nummer) wurde dem Anbieter Vodafone B.V. am 03.06.2013 per Fax übermittelt. Dem folgte eine weitere Beschwerde per Einschreiben mit Rückschein vom 14.06.2013.

Auf diese Forderungen reagierte der Anbieter nicht, der sich erst im Rahmen dieses Schlichtungsverfahrens darauf beschränkte, in seinem Schriftsatz darauf zu verweisen, dass die IMEI-Nummer des Mobiltelefons im Eigentum von Herrn XXX YYY einem andere Kunden von Vodafone B.V. gehöre. Er legte jedoch kein Dokument bei (unter Umständen auch mit geschwärzten personenbezogenen Daten), um diese Behauptung zu stützen.

Da diese letzte Behauptung nicht nachgewiesen wurde, konnte der Nutzer, der erwiesenermaßen nicht Kunde von Vodafone B.V. ist, von Mai 2013 bis heute sein Mobiltelefon nicht verwenden, da es vom Anbieter gesperrt worden war.

Daher wird dem Antrag von Herrn XXX YYY auf Rückerstattung der Anschaffungskosten des Mobiltelefons (laut Rechnung in Höhe von €419,90) stattgegeben.

Außerdem wird auch ein Schadenersatz für den Zeitaufwand anerkannt, da der Anbieter nicht fristgerecht auf die Beschwerden des Nutzers reagierte.

In Anbetracht des besonderen Sachverhalts der Beschwerde wird der Schadenersatz rechtmäßig auf €150,00 beziffert.

Schließlich sind Herrn XXX YYY auch die

lacunosità delle pretese avanzate dall'utente per mancata indicazione del numero IMEI.

L'operatore è del resto riuscito a prendere debitamente posizione circostanza che contraddice e smentisce de facto la medesima eccezione.

#### **Nel merito:**

L'utente ha comprovato attraverso la produzioni di cui alla procedura di conciliazione di aver acquistato un cellulare Samsung Galaxy SII con numero IMEI 359959/04/753248/0 presso il negozio Newpixel24 di Bolzano corrispondendo la somma di € 419,90.

Tale documentazione (fattura, foto cellulare con numero IMEI a vista) veniva debitamente inoltrata all'operatore Vodafone B.V. via fax in data 03.06.2013 cui seguiva ulteriore reclamo via racc. a/r d.d. 14.06.2013.

A tali richieste non seguiva riscontro dall'operatore il quale soltanto nella propria memoria versata nella presente procedura di definizione si limitava ad affermare che l'IMEI del telefono di proprietà del sig. XXX YYY risultasse assegnato ad altro cliente Vodafone B.V., senza peraltro accludere alcun documento (anche con i dati sensibili omissi) a supporto di tale affermazione.

Non risultando la predetta contestazione comprovata, di fatto l'utente, che non è pacificamente cliente Vodafone B.V., si è trovato impossibilitato ad utilizzare da maggio 2013 ad oggi il proprio cellulare di proprietà a fronte del blocco disposto dall'operatore.

Merita pertanto accoglimento la richiesta formulata dal sig. XXX YYY volta a vedersi rimborsati i costi di acquisto del telefono (pari da fattura ad € 419,90).

A ciò aggiungasi anche un indennizzo per il tempo perso, non avendo l'operatore riscontrato tempestivamente i reclami inoltrati dall'utente.

Indennizzo che, a fronte della peculiare fattispecie oggetto del reclamo, può essere equitativamente liquidato in € 150,00.

Infine al sig. XXX YYY andranno liquidate anche le



Verfahrenskosten zu erstatten.

Dies gilt nach Artikel 19 Absatz 6 der Verordnung, wonach 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"*.

In diesem Zusammenhang wird darauf verwiesen, dass der Anbieter weder an der Schlichtungsverhandlung teilgenommen hat noch der vom Nutzer mittels GU5-Formular gestellten Forderung nachgekommen ist.

Aus diesen Gründen werden die Ausgaben für die Teilnahme an den Schlichtungs- und Streitbeilegungsverhandlungen und sonstige Ausgaben (Fax, Einschreiben) in Höhe von € 150,00 zu Recht anerkannt.

#### **Entscheidungsgründe**

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag von Herrn XXX YYY gegen Vodafone B.V. für zulässig,

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

#### **BESCHLIESST**

der Beschwerde vom 19.11.2013 von Herrn XXX YYY gegen Vodafone B.V. stattzugeben. Dementsprechend hat der Anbieter Herrn XXX YYY aus den genannten Gründen eine Summe von € 419,90 auszubezahlen, und zwar über einen auf seinen Namen ausgestellten Barscheck, der an die im Formular GU14 angegebene Anschrift des Nutzers zu übermitteln ist.

Vodafone B.V. ist ebenfalls dazu angehalten, Herrn XXX YYY mittels Barscheck € 150,00 (hundertfünfzig/00) als Schadenersatz für die nicht erfolgte Reaktion auf seine Beschwerde und weitere € 150,00 (hundertfünfzig/00) als Erstattung der Kosten

spese di procedura.

Un tanto in forza dell'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 l'operatore non ha presenziato all'udienza di conciliazione né ha dato seguito alla richiesta avanzata dall'utente con formulario GU5.

Per tali motivi possono essere riconosciute equitativamente le spese per la partecipazione alle varie udienze, di conciliazione e di definizione, e spese vive (fax, raccomandate ecc.) nelle misura di € 150,00.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Vodafone B.V.

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

#### **DELIBERA**

L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone B.V. in data 19.11.2013 e per l'effetto dispone che quest'ultima provveda a rimborsare al sig. XXX YYY, per i motivi di cui in narrativa, l'importo di € 419,90 a mezzo assegno circolare intestato al medesimo da inoltrarsi alla propria residenza indicata dall'utente nel formulario GU14.

Vodafone B.V. è altresì tenuta a riconoscere in favore di XXX YYY, con la modalità di cui sopra, l'importo di € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo nonché ulteriori € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso spese



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.

delle 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  
Il verbalizzante  
- Mukesh Rag. Macchia -