



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

BESCHLUSS NR. 11 PROTOKOL NR. 1615
VOM 20.05.2014 DES LANDESBEIRATS
FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Vodafone B.V.

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 20.5.2014 um 8.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

- Dr. Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehwieder
- Ivo Walporth

Der Sachbearbeiter:

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

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;

nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481, "Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Ein-

DELIBERAZIONE N. 11, PROTOCOLLO N.
1615 DEL 20.05.2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Definizione della controversia
XXX YYY / Vodafone B.V.

Il giorno 20-5-2014 ad ore 8.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente: dott. Roland Turk

Il componente:

- dott. Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehwieder
- Ivo Walporth

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

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

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;

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
Cunsel 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

richtung 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, Sara Tonolli gemäß Artikel 19 der Verordnung;

nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle:

Frau XXX YYY hatte einen Vertrag mit Vodafone B.V. abgeschlossen und die Aktivierung der Option Adsl Tutto Flat beantragt. Da das Internetangebot des Anbieters jedoch nicht funktionierte, beschwerte sich die Nutzerin mehrmals, auch per Einschreiben mit Rückschein. Der Betreiber reagierte auf die

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. Sara Tonolli ai sensi dell'articolo 19 del regolamento;

udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni dott. Roland Turk;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

La signora XXX YYY stipulava un contratto con Vodafone B.V. richiedendo l'attivazione dell'Adsl Tutto Flat. Tale servizio no veniva però fornito dall'operatore e l'utente svolgeva diversi reclami anche a mezzo raccomandata a/r. L'operatore non rispondeva ai reclami e addebitava sia i costi di attivazione che i

Beschwerde nicht und berechnete sowohl die Aktivierungskosten als auch die monatliche Grundgebühr für das Adsl. Die Nutzerin leitete sodann das Schlichtungsverfahren ein, aber Vodafone B.V. erschien am 18.2.2014 nicht zur Verhandlung. Am 20.2.2014 reichte Frau XXX YYY das Formular GU14 (GZ Nr. 555) ein und forderte die Rückerstattung von zu Unrecht berechneten Kosten in Höhe von € 900,00 sowie die unverzügliche Deaktivierung der Adsl-Verbindung. Am selben Tag wurde auch das Schreiben über die Einleitung des Verfahrens GZ 557/MM verschickt. Der Anbieter hinterlegte keinen Schriftsatz. Die Parteien wurden zur Verhandlung am 27.3.2014 um 15.00 Uhr vorgeladen (GZ 748/MM vom 7.3.2014). An der Verhandlung nahm Frau XXX YYY persönlich teil, während Vodafone B.V. durch Herrn Dr. Monaco über Telefonkonferenz vertreten wurde. Der Anbieter beanstandete die Zulässigkeit des Antrags mit der Behauptung, die Forderungen der Nutzerin seien bereits Gegenstand einer vorherigen Schlichtung gewesen. Im Wege einer gütlichen Einigung bot er eine Summe von € 600,00 an, die von Frau XXX YYY jedoch ausgeschlagen wurde.

Entscheidung:

Der Antrag erfüllt die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen und ist daher zulässig.

Das vom Anbieter aufgeworfene Verfahrenshindernis, dass darin besteht, dass zum selben Gegenstand bereits ein Schlichtungsversuch unternommen worden war, ist unbegründet. Dieses Verfahrenshindernis wurde vom Anbieter nämlich zum ersten Mal bei der Streitbeilegungsverhandlung aufgeworfen, nachdem er weder einen Schriftsatz vorgelegt noch die Unterlagen zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens beigebracht hatte.

Somit konnte der Gegenstand des angeblichen Schlichtungsverfahrens nicht untersucht werden. Außerdem betraf die vorherige Schlichtung nach Angaben der Nutzerin einen anderen Vertrag.

In der Hauptsache:

Frau XXX YYY beanstandete die nicht erfolgte Aktivierung der Adsl-Leitung, die dementsprechend nicht funktionierte. Die Ausrichtung des Kassationsgerichtshofs im Zusammenhang mit dem Nachweis der Nichterfüllung einer Obliegenheit ist bekannt: Demnach habe der Gläubiger nur die (verhandelte oder rechtliche) Quelle seines Rechts nachzuweisen,

canoni mensili per il servizio Adsl. L'utente attivava quindi la procedura di conciliazione ma all'udienza del 18-2-2014 la Vodafone B.V. non si presentava. In data 20-2-2014 la signora XXX YYY presentava il formulario GU14 (prot. n. 555) richiedendo il rimborso dei costi erroneamente fatturati e quantificati in € 900,00 oltre all'immediata cessazione della fatturazione del servizio Adsl. In pari data veniva quindi inviata lettera di avvio di procedimento n. 557/MM. L'operatore non inviava alcuna memoria. Venivano quindi convocate le parti per l'udienza di discussione del 27-3-2014 ore 15.00 (prot. n. 748/MM dd. 7-3-2014). All'udienza era presente la signora XXX YYY personalmente e in audio conferenza il dott. Monaco per Vodafone B.V. L'operatore sollevava eccezione di inammissibilità dell'istanza affermando che le richieste dell'utente erano già state oggetto di precedente conciliazione. Proponeva comunque la somma di € 600,00 a titolo conciliativo che però non veniva accettata dalla signora XXX YYY.

In rito:

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata dall'operatore è relativa ad un precedente tentativo di conciliazione avente il medesimo oggetto non può essere accolta. L'operatore ha infatti sollevato per la prima volta tale eccezione in sede di definizione direttamente in udienza, non ha depositato alcuna memoria né prodotto la documentazione relativa a tale esperimento.

Non è stato quindi possibile esaminare l'oggetto dell'ipotizzata istanza conciliativa. In aggiunta a ciò, l'utente ha affermato che la precedente conciliazione riguardava un altro contratto.

Nel merito:

La signora XXX YYY lamentava la mancata attivazione ed il conseguente mancato funzionamento del servizio Adsl. È noto l'orientamento costantemente espresso dalla Corte di Cassazione secondo il quale in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve solo provare la fonte (negoziata o legale) del suo diritto, mentre il debitore con-

während die Beweislast für die Unbegründetheit der Forderung, also für die erfolgte Erfüllung der Obliegenheit, beim beklagten Schuldner liege. Somit liegt die vertragliche Haftung beim Anbieter, außer dieser weist nach, dass die Umstände für die Nichterfüllung bzw. das Ausbleiben der Leistung nicht von ihm abhängen.

Im vorliegenden Fall wurde von Vodafone B.V. nicht nur kein Nachweis für die ordnungsgemäße und genaue Erfüllung seiner Obliegenheiten erbracht, sondern auch kein Schriftsatz zu seiner Verteidigung oder jedwede Dokumentation fristgerecht vorgelegt. Aus diesem Grund hat die Nutzerin Anrecht auf Rückerstattung der für die nicht genutzte Adsl-Leitung gezahlten Summen. Im vorliegenden Fall wurde von Frau XXX YYY zusammen mit dem Formular GU14 auch eine Übersicht der Adsl-Gebühren in Höhe von € 812,25 beigebracht. Aus den oben genannten Gründen wird der Antragstellerin diese Summe als Schadenersatz für die vom Anbieter nie erbrachte Leistung (Adsl-Verbindung) zuerkannt.

Angesichts des Verhaltens der Parteien während des gesamten Verfahrens wird der Antragstellerin die Summe von € 150,00 (hundertfünfzig) zur Deckung der Verfahrenskosten zugesprochen.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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 Mukesh Rag. Macchia angehört und

BESCHLIESST

dem Antrag von Frau XXX YYY vom 20.2.2014 statzugeben.

Die Gesellschaft Vodafone B.V. ist daher angehalten, die offenen Posten der Antragstellerin in der Buchführung durch die Zahlung, per Scheck oder Überweisung, von € 812,25 als Rückerstattung für die gezahlte aber nicht in Anspruch genommene Adsl-Verbindung und von € 150,00 zur Deckung der Verfah-

venuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Pertanto deve ritenersi la responsabilità contrattuale dell'operatore, a meno che lo stesso non provi che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Nel caso in esame la Vodafone B.V. non solo non ha fornito alcuna prova che dimostri il regolare ed esatto adempimento delle proprie obbligazioni, ma non ha neppure depositato memorie difensive o documentazione entro i termini istruttori. Per questo motivo l'utente ha diritto al rimborso delle somme pagate per il servizio Adsl non fruito. Nel caso in esame, la signora XXX YYY dimetteva unitamente al formulario GU14 anche un estratto dettagliato dei costi sostenuti per l'Adsl che ammontavano ad € 812,25. In considerazione di quanto sopra, tale importo deve essere riconosciuto all'istante a titolo di rimborso per il servizio Adsl mai fornito dall'operatore.

Per ciò che concerne le spese di procedura, nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo riconoscere all'istante l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00).

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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 Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dalla signora XXX YYY in data 20-2-2014.

La società Vodafone B.V. è pertanto tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'istante mediante il riconoscimento in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, della somma di € 812,25 a titolo di rimborso degli importi pagati per il servizio Adsl non

renskosten auszugleichen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Artikel 11 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Abs. 3 des Beschlusses Nr. 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.

SP/bl/hz

Der Präsident/I Presidente
- Dr. Roland Turk -

Der Schriftführer/I verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -

frutto e della somma di € 150,00 per le spese di procedura.

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'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 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, lettera 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.