



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

**BESCHLUSS NR. 13 PROTOKOLL NR. 1613
VOM 20.5.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 13, PROTOCOLLO
N° 1613 DEL 20-5.2014 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 20-5-2014 ad ore 8.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

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

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: dott. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

- Dr. Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth

- dott. Paolo Pasi
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- 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. Ein-

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



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, RA Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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'art. 19 del Regolamento;

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

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Am 22.6.2010 schloss die XXX YYY einen Festnetz- und Hdsl-Vertrag mit Vodafone B.V. ab.

Nach der Installation am 21.7.2010 beklagte das Unternehmen umgehend eine Reihe von Störungen: Die Hdsl-Verbindung war zu langsam, die Leitung

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

La società XXX YYY stipulava il 22-6-2010 un contratto di telefonia fissa e Hdsl con la Vodafone B.V.

L'installazione avveniva il 21-7-2010 e la società rilevava subito una serie di problematiche tra cui: la bassa velocità di connessione dell'Hdsl, l'impossibilità



konnte nicht mit dem Anrufbeantworter des Unternehmens verbunden werden, die vom Anbieter gelieferten Telefongeräte mussten ans Stromnetz angeschlossen werden und die Alarmanlage funktionierte bei Stromausfall nicht.

Außerdem wurde die vom Unternehmen beantragte gebührenfreie Nummer nicht aktiviert.

Die XXX YYY wandte sich sodann an einen Juristen, der am 28.7.2010 ein Einschreiben mit den Beanstandungen des Klienten an die Vodafone B.V. adressierte, um die Auflösung der Vertrages und den Widerruf des Anbieterwechsels zu fordern.

Gleichzeitig beantragte die XXX YYY auch bei der Telecom Italia spa den Widerruf des Anbieterwechsels. Diese Forderung blieb trotz mehrmaligen Anträgen in den Folgemonaten unerfüllt.

Die Antragstellerin stellte weitere Probleme fest, wie ein kaputtes Telefongerät, die Berechnung von Summen für nicht installierte Geräte und nicht gewünschte Rufnummern sowie eine langsame Hdsl-Leitung.

Da die Störungen nicht behoben wurden, leitete XXX YYY das Schlichtungsverfahren ein, aber Vodafone B.V. erschien am 20.1.2014 nicht zur Verhandlung.

Über RA Pellegrin ließ Vodafone B.V. schriftlich mitteilen, den Forderungen der Antragstellerin nicht Folge leisten zu wollen.

Daraufhin reichte die XXX YYY am 21.1.2014 das Formular GU14 (GZ 111) ein und am selben Tag noch wurde die Verfahrenseinleitung schriftlich bekannt gegeben (GZ 112/MM).

Die Antragstellerin forderte einen Schadenersatz in Höhe von € 10.000,00.

Der Verhandlungstermin wurde für den 10.3.2014 um 15:00 Uhr (GZ 574/MM) angesetzt. An der Verhandlung nahm Herr Konrad Pomella in Begleitung von Herrn Dr. Favaretto teil, während Vodafone B.V. von Herrn Dr. Monaco über Telefonkonferenz vertreten wurde.

Die am 20.02.2014 verschickten Schriftsätze des Anbieters gingen erst am Verhandlungstag beim Landesbeirat ein. Aus diesem Grund wurde eine weitere Frist für die Vorlage der Schriftsätze und Unterlagen eingeräumt und die Verhandlung auf den 18.04.2014 um 15:00 Uhr vertagt.

di collegare alla linea la segreteria telefonica aziendale, la necessità di collegamento elettrico per i telefoni forniti dall'operatore e il conseguente mancato funzionamento dell'impianto di allarme in caso di interruzione di corrente.

Non veniva inoltre attivato il numero verde richiesto dall'azienda.

La XXX YYY si rivolgeva quindi ad un legale che inviava in data 28-7-2010 una raccomandata alla Vodafone B.V., inoltrando le rimostranze del cliente, richiedendo la risoluzione del contratto e il ripristino della linea telefonica con il precedente operatore.

Contestualmente la XXX YYY richiedeva il rientro anche a Telecom Italia spa e reiterava tale richiesta anche nei mesi successivi senza successo.

L'odierna istante riscontrava ulteriori problemi come il guasto di un telefono, l'addebito di apparecchi non installati e di numeri non richiesti e ancora la lentezza della linea Hdsl.

Visto il perdurare della problematica, la XXX YYY avviava la procedura di conciliazione ma all'udienza del 20-1-2014 la Vodafone B.V. non si presentava.

A mezzo dell'avv. Pellegrin inviava una comunicazione mediante la quale faceva presente che non accoglieva la richieste formulate dall'istante.

La XXX YYY depositava quindi il 21-1-2014 il formulario GU14 (prot. 111) e in pari data veniva inviata lettera di avvio del procedimento (prot. 112/MM).

L'istante richiedeva un risarcimento per il danno subito che quantificava in € 10.000,00.

Veniva fissata l'udienza di discussione per il 10-3-2014 ore 15 (prot. 574/MM). All'udienza era presente il Sig. Konrad Pomella con il dott. Favaretto e per Vodafone B.V. il dott. Monaco in audio conferenza.

Le memorie dell'operatore, inviate in data 20-2-2014 veniva ricevute dal Comitato solamente il giorno stesso dell'udienza. Per questo motivo veniva concesso un ulteriore termine per il deposito di memorie e documenti e veniva rinviata l'udienza al 18-4-2014 ore 15.



Die XXX YYY übermittelte am 11., 12. und 21. März 2014 weitere Unterlagen. An der Verhandlung vom 18.4.2014 nahm Herr Dr. Favaretto in Vertretung der XXX YYY teil, während Vodafone B.V. durch Herrn Dr. Monaco über Telefonkonferenz vertreten wurde. Nach einer kurzen Diskussion erzielten die Parteien keine Einigung.

Entscheidung:

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

Das von Vodafone B.V.aufgeworfene Verfahrenshindernis der Unzulässigkeit der vom Antragsteller mit Formular GU14 gestellten Schadenersatzforderung nach Artikel 14 Absatz 1 des Beschlusses Nr. 173/077/CONS ist unbegründet.

Konkret forderte die XXX YYY Schadenersatz in Höhe von € 10.000,00.

Bei der Verhandlung vom 10.3.2014 wies Herr Dr. Favaretto darauf hin, dass die allgemeine Schadenersatzforderung der Antragstellerin als Antrag auf Entschädigung für die genannten Störungen zu betrachten sei, wie dies auch im Schriftsatz vom 11.3.2014 genau dargelegt wurde.

Im Sinne der Effizienz und der Vernunft sowie angesichts der genaueren Ausführungen im Zuge der Verhandlung und in den zugelassenen Schriftstücken kann der Antrag der XXX YYY als Schadenersatzforderung interpretiert und umgrenzt werden.

Zunächst bemängelte Vodafone B.V. die nicht erfolgte Mitteilung der Störungen durch den Nutzer, die Kosten für die Anpassung der Anlagen und den Widerruf des Anbieterwechsels von Telecom Italia spa zu Vodafone B.V, der das Recht des Betreibers auf Verteidigung verletzt habe.

Während der Untersuchung hat die XXX YYY die fraglichen Unterlagen beigebracht. Die Beschwerden sind per vom Rechtsvertreter des Unternehmens unterschriebenes Einschreiben sowohl dem Handelsvertreter von Vodafone B.V., der die Angelegenheit betreut hatte, als auch direkt dem Betreiber geschickt worden. Die Beanstandungen von Vodafone B.V. sind damit unbegründet.

La XXX YYY inviava in data 11, 12 e 21 marzo 2014 ulteriore documentazione. All'udienza del 18-4-2014, era presente il dott. Favaretto per la XXX YYY e in audio conferenza il dott. Monaco per Vodafone B.V.. Dopo breve discussione le parti non raggiungevano un accordo.

In rito:

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

Deve infatti dichiararsi infondata l'eccezione di inammissibilità ex art. 14 comma 1, delibera n. 173/077/CONS sollevata da Vodafone B.V. e relativa alla richiesta di risarcimento avanzata dall'istante con il formulario GU14.

Nel caso di specie la XXX YYY ha richiesto un risarcimento danni pari ad € 10.000,00.

All'udienza del 10-3-2014 il dott. Favaretto faceva presente che la domanda generica di danni formulata dall'istante doveva essere considerata come una richiesta di indennizzo per i disservizi subiti, così come precisato anche nella memoria dd. 11-3-2014.

In applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza, alla luce delle precisazioni effettuate in udienza e nelle memorie autorizzate, la domanda della XXX YYY deve quindi essere interpretata e limitata come domanda di condanna al pagamento di un indennizzo.

Sempre in via preliminare la Vodafone B.V. lamenta la mancata comunicazione da parte dell'utente circa i disservizi lamentati, i costi sostenuti per l'adeguamento degli impianti e le richieste di rientro in Telecom Italia spa con conseguente lesione del diritto di difesa del gestore.

Durante l'istruttoria la XXX YYY ha prodotto la documentazione in questione e i reclami sono stati inoltrati sia all'agente Vodafone B.V. che aveva seguito la pratica sia direttamente al gestore tramite raccomandata a firma del legale che assisteva l'azienda. Le doglianze di Vodafone B.V. non trovano quindi fondamento.

**In der Hauptsache:**

Die Antragstellerin beklagte eine Reihe von Problemen im Zusammenhang mit den von Vodafone erbrachten Dienstleistungen.

Zum Nachweis für die angeblich langsame Internetverbindung legte die XXX YYY den Wartungsbericht von Alderbra sas vom März 2013 vor, aus dem hervorgeht, dass die Serververbindung zwar normal, die Surfgeschwindigkeit jedoch langsam sei. Der Beschluss Nr. 244/08/CONS bestimmt Folgendes: *"Stellt der Kunde fest, dass die gemessenen Indikatorenwerte schlechter als die oben genannten sind, kann er binnen 30 Tagen ab Erhalt der Messergebnisse eine ausführliche Beschwerde an den Betreiber richten. Wird das Qualitätsniveau der Dienstleistung nicht binnen 30 Tagen ab Beschwerdeeinlegung wiederhergestellt, kann er unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist ohne Vertragsstrafe vom Vertrag über den verkabelten Internetzugang per Einschreiben ohne Rückschein an die Adresse des Betreibers zurücktreten."*

Demnach besteht ein Rücktrittsrecht ohne Vertragsstrafen, aber kein Anspruch des Nutzers auf Entschädigung.

Die Beschwerde wurde jedoch nicht per Einschreiben an Vodafone B.V. geschickt, sondern nur per E-Mail an den für das Unternehmen zuständigen Handelsvertreter.

Im Zusammenhang mit dem Erfordernis, die von Vodafone B.V. gelieferten Telefongeräte an das Stromnetz anzuschließen und die mit dem Anrufbeantworter verbundene Alarmanlage dementsprechend anzupassen, legte der Antragsteller eine Rechnung der HI-Tech Group über die am 15.10.2010 erfolgte Anpassung der Alarmanlage in Höhe von € 84,00 vor.

Da dem Kunden nicht im Vorfeld mitgeteilt worden war, dass die Telefongeräte eines Stromanschlusses bedürfen und dies eine Anpassung der bestehenden, am Anrufbeantworter angeschlossenen Alarmanlage erforderte, hat die Vodafone B.V. der XXX YYY die für die Anpassung gezahlte Summe zu erstatten.

Für die anderen, vom Antragsteller im Zuge der Untersuchung vorgelegten Rechnungen besteht hingegen kein Anspruch auf Rückerstattung: Die Anfang 2010 entrichtete jährliche Wartungsgebühr für die Alarmanlage muss von der XXX YYY unabhängig von der Installation der Telefongeräte von Vodafone B.V.

Nel merito:

L'istante lamentava una serie di problematiche relative ai servizi offerti da Vodafone.

Con riferimento alla asserita bassa velocità di connessione Internet, la XXX YYY ha prodotto il rapporto di intervento effettuato dalla Aldebra sas nel mese di marzo 2013 da cui emerge che il collegamento sul server era normale anche se la navigazione risultava lenta. La delibera n. 244/08/CONS dispone che: *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata."*

La delibera prevede quindi la facoltà di recedere senza penali ma non riconosce alcun indennizzo in capo all'utente.

Pertanto non risulta inviato alcun reclamo a mezzo raccomandata a Vodafone B.V. ma solamente una mail all'agente che seguiva l'azienda.

Per ciò che concerne la necessità di collegamento elettrico dei telefoni forniti da Vodafone B.V. e il conseguente adattamento dell'impianto di allarme aziendale, collegato alla segreteria telefonica, l'istante ha prodotto una fattura emessa dalla HI-Tech Group per l'intervento tecnico effettuato in data 15-10-2010 sull'impianto di allarme per un importo di € 84,00.

Dato che non era stato preventivamente comunicato all'utente che i telefoni necessitavano di collegamento elettrico e che ciò comportava un adattamento del preesistente impianto d'allarme aziendale collegato alla segreteria telefonica, la Vodafone B.V. deve rimborsare alla XXX YYY l'importo dell'intervento.

Non possono essere rimborsate le altre fatture prodotte dall'istante in istruttoria: quella relativa al canone annuale di manutenzione dell'impianto di allarme, pagata all'inizio del 2010, rappresenta un costo sostenuto dalla XXX YYY indipendentemente dall'installazione dei telefoni Vodafone B.V. Mentre la



gezahlt werden. Auch die Anwaltsrechnung kann nicht erstattet werden, da sich der Antragsteller frei dafür entschieden hat, sich an einen Anwalt statt direkt an Vodafone B.V. zu wenden.

Der Nutzer beanstandete schließlich die nicht erfolgte Freischaltung der Telefonleitung für die Rückkehr zu Telecom Italia spa. Aus den vom Antragsteller beigebrachten Unterlagen geht hervor, dass der letzte Antrag auf Widerruf des Anbieterwechsels auf das Jahr 2011 zurückgeht. Damals war die Freischaltung veranlasst worden. Das Unternehmen XXX YYY blieb allerdings auch in den Folgejahren Kunde von Vodafone. So wurden im Jahr 2013 neue Anpassungen vorgenommen und am Datum der Einleitung des vorliegenden Verfahrens war der Nutzer noch aktiv und es lagen keine ausstehenden Rechnungen vor.

Die Anträge auf Anbieterwechsel wurden mit Ausnahme des vom RA Luzi Crivellini am 28.7.2010 unterschriebenen Einschreibens der Telecom Italia spa, aber nicht der Vodafone B.V. geschickt.

Aus dem Schriftverkehr mit Telecom geht hervor, dass diese den von XXX YYY gebührend ausgefüllten Antrag und den von Vodafone B.V. am 24.9.2010 mitgeteilten Code für den Anbieterwechsel erhalten hatte.

Daraufhin teilte Telecom Italia spa aber mit, dass die Leitung gerade freigeschaltet würde und sie keinen Einfluss auf die Dauer des Anbieterwechsels habe.

Sie forderte dann die XXX YYY auf, den (im Verfahren nicht vorgelegten) Antrag auf Widerruf an Vodafone per Einschreiben zu stellen und das Formular für den Anbieterwechsel nochmals auszufüllen.

In seinen Schriftstücken gab Vodafone B.V. an, keinen Antrag auf Widerruf des Anbieterwechsels von Telecom Italia spa erhalten zu haben, wenngleich der Rechtsvertreter des Unternehmens dies gefordert hatte. Somit können weder die Phasen des Anbieterwechsels rekonstruiert werden, noch kann festgestellt werden, ob die beteiligten Betreiber ihren Obliegenheiten nachgekommen sind.

Trotz der beanstandeten Störungen ist die Anzahl der an den Betreiber oder an seinen Handelsvertreter gerichteten Beschwerden, die bei der Streitbeilegung vorgelegt wurden, im Verhältnis zur Vertragsdauer (von 2010 bis 2014) ziemlich gering.

fattura emessa dal legale non può essere oggetto di rimborso poiché è stata una libera scelta dell'istante quella di rivolgersi a lui anziché direttamente a Vodafone B.V.

L'utente lamentava infine il mancato rilascio della linea per il rientro a Telecom Italia spa. Dalla documentazione prodotta dall'istante, emerge che l'ultima richiesta di rientro risale al 2011 e che all'epoca la linea risultava in fase di rilascio. La XXX YYY rimaneva comunque cliente di Vodafone anche negli anni successivi, tant'è che nel 2013 venivano effettuati dei nuovi interventi e alla data di avvio del presente procedimento l'utente risultava attivo e non aveva insoluti in essere.

Le richieste di passaggio venivano inoltrate a Telecom Italia spa mentre non risultavano inviate a Vodafone B.V., eccezione fatta per la raccomandata a firma dell'avv. Luzi Crivellini del 28-7-2010.

Dalla corrispondenza intercorsa con Telecom emerge che quest'ultima aveva ricevuto la richiesta debitamente compilata dalla XXX YYY, unitamente al codice di migrazione fornito da Vodafone B.V. il 24-9-2010.

Successivamente però, sempre Telecom Italia spa, affermava che la linea era in fase di rilascio e che non poteva intervenire sui tempi del rientro.

Richiedevano poi a XXX YYY di inoltrare a mezzo raccomandata a Vodafone B.V. una richiesta di recesso (non prodotta in definizione) e di compilare ancora una volta la modulistica per il passaggio.

Vodafone B.V. nelle proprie memorie afferma di non avere ricevuto alcuna richiesta di rientro a Telecom Italia spa anche se il legale dell'azienda aveva richiesto. Non è quindi possibile ricostruire le fasi del processo di migrazione né valutare se gli operatori coinvolti abbiano adempiuto e processato quanto di loro competenza.

Va inoltre sottolineato il fatto che, nonostante tutti i disservizi lamentati, il numero di reclami inoltrati all'operatore e/o al suo agente, prodotti in sede di definizione, è piuttosto esiguo in rapporto alla durata del contratto (dal 2010 al 2014).



Der Antrag auf Schadenersatz ist demnach in seiner Gesamtheit auch in Anbetracht der Ergebnisse der Untersuchung zu prüfen. Aufgrund der besonderen Art der beanstandeten Störungen ist der Schadenersatz in angemessener Höhe festzusetzen.

Zu diesem Zweck scheint die Festsetzung eines Schadenersatzes in Höhe von € 1.200,00 richtig und verhältnismäßig.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

erachtet, dass die von der Behörde 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 der XXX YYY vom 22.1.2014 stattzugeben.

Die Vodafone B.V. ist daher angehalten, dem Antragsteller mittels Scheck oder Überweisung die Summe von € 84,00 als Kostenerstattung für die Anpassung der betrieblichen Alarmanlage und zusätzlich 1.200,00 als Entschädigung für die Störungen zu zahlen.

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 Artikel 19 Absatz 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 aus-

La richiesta di indennizzo deve quindi essere valutata nel suo complesso anche alla luce di quanto emerso in istruttoria e dovrà essere liquidata in via equitativa stante la natura particolare dei disservizi lamentati.

A tale fine, appare equo e proporzionale liquidare in favore dell'istante un indennizzo di € 1.200,00.

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 XXX YYY in data 22-1-2014.

La società Vodafone B.V. è pertanto tenuta a riconoscere all'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di € 84,00 a titolo di rimborso per l'intervento di adattamento all'impianto di allarme aziendale, oltre a € 1.200,00 quale indennizzo per i disservizi subiti.

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 n. 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 La-



schließliche 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

zio, 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.

Der Präsident/Il Presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer/Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -