



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

**BESCHLUSS NR. 14 PROTOKOL NR. 2167
VOM 08.07.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 14, PROTOCOLLO N.
2167 DEL 08.07.2014 DEL COMITATO PRO-
VINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Wind spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Wind spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 30.06.2014 ad ore 10.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 30.06.2014 um 10.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

- Ivo Walpoth
- Gerog Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider
- Nobert Bertagnolli
- Haidi Romen

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 ser-



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. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Mit Schreiben vom 22.08.2013, GZ 2379, wurde von Frau XXX YYY beim Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsversuch mit Wind Spa angestrengt, da die Rechnungen des Anbieters höher waren als vereinbart und das zur Verfügung gestellte Mobiltelefon defekt war (weshalb sie es mehrmals an den Kundendienst zur Reparatur geschickt hatte).

vizi 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. Roland Turk;

Svolgimento del procedimento

La Sig.ra XXX YYY avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Wind Spa con prot. 2379 dd. 22.08.2013 lamentando fatturazioni mensili da parte dell'operatore in misura maggiore rispetto a quanto detto nonché il fatto che il telefonino fornito fosse difettoso (e per questo mandato più volte in assistenza).



Die am 21.01.2014 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 01.04.2014, GZ 1042, beantragte Frau Plieger aufgrund der genannten Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Wind spa, um die Stornierung der Rechnungen zu fordern.

Mit Schreiben vom 02.04.2014, GZ 1046/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 16.04.2014, GZ 1244/MM, auf den 05.05.2014 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Bei der Verhandlung vom 05.05.2014 blieb die Nutzerin aus, während der Anbieter von Frau Dr. Rita Maccarrone über Telefonkonferenz vertreten wurde.

Frau XXX YYY wurde telefonisch kontaktiert und sie teilte mit, keine Vorladung erhalten zu haben, weshalb sie nicht erschienen sei.

Daraufhin wurde mit den Parteien gemeinsam telefonisch eine erste Vertagung auf den 15.05.2014 vereinbart.

In der Zwischenzeit wurde festgestellt, dass die (am 17.04.2014 als Einschreiben mit Rückschein an die von der Nutzerin in den Formularen angegebene Adresse verschickte) Vorladung nach einem Zustellungsversuch im Postamt hinterlegt worden war.

Die für den 15.05.2014 anberaumte Verhandlung wurde wegen Verhinderung von Frau Dr. Maccarrone ebenfalls vertagt, und zwar auf den 21.05.2014 um 15:00 Uhr.

Frau XXX YYY wurde vom zuständigen Sachbearbeiter am 12.05.2014 über diese Vertagung telefonisch informiert und erklärte sich mit dem Ersatztermin einverstanden.

Am 21.05.2014 um 15:00 Uhr blieb die Nutzerin wiederum aus, obgleich der zuständige Sachbearbeiter ihr den Termin telefonisch mitgeteilt hatte und sie am selben Tag nochmals anrief, um sie an den Termin zu erinnern.

Entscheidung:

Der von Frau XXX YYY gestellte Antrag muss wegen Nichterscheinen der Nutzerin archiviert werden,

La procedura di conciliazione, esperita in data 21.01.2014, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 1042 dd. 01.04.2014 la Sig.ra Plieger promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Wind spa, avanzando le medesime doglianze e chiedendo lo storno delle fatture.

Con lettera prot. 1046/MM dd. 02.04.2014 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 1244/MM dd. 16.04.2014 la data dell'udienza per il giorno 05.05.2014 ore 15.00.

All'udienza del 05.05.2014 l'utente non compariva mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza la dott.ssa Rita Maccarrone.

Contattata telefonicamente la sig.ra XXX YYY affermava di non aver ricevuto alcuna comunicazione dell'udienza e di non poter presenziare.

Veniva quindi telefonicamente concordato con le parti un primo rinvio al 15.05.2014, data concordata con entrambe.

Nelle more veniva verificato in atti che la comunicazione dell'udienza di discussione (spedita in data 17.04.2014 con raccomandata a/r all'indirizzo indicato dall'utente nei formulari) risultava essere in giacenza dopo il tentativo di recapito.

L'udienza fissata per il 15.05.2014 veniva ulteriormente rinviata per impedimento sopravvenuto della dott.ssa Maccarrone in data del 21.05.2014 alle ore 15.00.

La Sig.ra XXX YYY veniva avvisata telefonicamente dal responsabile del procedimento in data 12.05.2014 di questo slittamento e dava conferma della propria disponibilità per tale data.

Alla data del 21.05.2014 ad ore 15.00 l'utente nuovamente non compariva, nonostante previa telefonata da parte del responsabile del procedimento che nella medesima giornata la contattava per ricordare l'appuntamento.

Motivi della decisione

In rito:

L'istanza presentata dalla sig.ra XXX YYY deve essere archiviata per mancata comparizione



obgleich die Nutzerin gebührend und fristgerecht sowohl schriftlich an die im Formular GU14 angegebene Adresse (von der Nutzerin nicht abgeholtes Einschreiben) als auch telefonisch zu den weiteren Verhandlungen vorgeladen worden war.

Etwaige Verhinderungsgründe wurden weder per Telefax noch schriftlich oder mündlich vor der vereinbarten bzw. vertagten Verhandlung mitgeteilt.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

die Archivierung des von Frau XXX YYY gegen Wind spa gestellten Antrags wegen Nichterscheinen der Nutzerin.

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

dell'utente, pur debitamente e tempestivamente convocata per iscritto all'indirizzo indicato nel formulario GU14 (raccomandata non ritirata dall'utente) sia telefonicamente per le udienze successive.

Alcun fax e/o comunicazione per iscritto o anche telefonicamente attestante eventuali impedimenti perveniva entro l'udienza fissata e/o rinviata.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

DELIBERA

l'archiviazione dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Wind spa per mancata comparizione dell'utente.

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



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.

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 -