



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

**BESCHLUSS NR. 19 PROTOKOL NR. 3473
VOM 05.11.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 19, PROTOCOLLO N°
3473 DEL 05.11.2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / H3G SPA**

**Definizione della controversia
XXX YYY / H3G SPA**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 05.11.2014 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 05.11.2014 um 09.00 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:

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

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

Der Sachbearbeiter:
- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

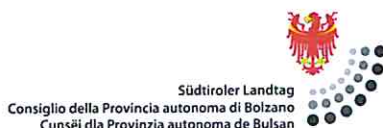
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica



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



und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. 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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei 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

Frau XXX YYY beantragte bei H3G die Aktivierung der Nummer +39 3472129607, die am 14.08.2012 bei Rufnummernmitnahme und Vertragstarif "Top800" erfolgte und am 10.03.2014 wegen Anbieterwechsel rückgängig gemacht wurde.

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

La sig.ra XXX YYY richiedeva ad H3G spa l'attivazione dell'utenza n. +39 3472129607, effettuata previa portabilità in data 14.08.2012 con piano tariffario voce in abbonamento "Top 800" e cessata per migrazione il 10.03.2014.



Ebenso beantragte sie die Aktivierung der Rufnummer +39 392 7484241, die am 15.05.2013 mit vertraglichem Datentarif "Tre Dati Plus" erfolgte. Diese Rufnummer wurde vom Anbieter am 27.05.2014 deaktiviert.

Die Aktivierung der beiden Rufnummern umfasste den Ratenkauf eines Iphone 4 8GB mit einem Laufzeitvertrag von 30 Monaten bzw. eines Endterminals Web Cube 42.

Nach der Aktivierung stellte Frau XXX YYY umgehend fest, dass das Endgerät Web Cube nicht funktionierte und meldete dies sowohl dem Kundendienst als auch der H3G-Filiale in Bozen.

Das Endgerät wurde in der Filiale abgegeben, die es an den technischen Kundendienst weiterschickte. Das Problem konnte aber nicht behoben werden.

Die Nutzerin verschickte daraufhin am 06.12.2013 eine Beschwerde per Einschreiben mit Rückschein, die vom Anbieter jedoch unbeantwortet blieb.

Frau XXX YYY beklagte weiter auch eine doppelte Verrechnung des Daten- und Handytarifs, da gebührenpflichtige Zusatzoptionen angerechnet wurden, die sie nie beantragt hatte.

Sie beantragte somit die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, das am 12.09.2014 ohne Einigung abgeschlossen wurde.

Die Nutzerin reichte am 18.09.2014 das Formular GU14 (GZ 2852) ein. Noch am selben Tag wurde die Verfahrenseinleitung schriftlich bekannt gegeben (GZ 2855/MM) und die Verhandlung für den 23.10.2014 um 17:00 Uhr anberaumt (GZ 2963/MM).

Frau XXX YYY forderte die Stornierung der Summe von €270 für von ihr nicht beantragte gebührenpflichtige Zusatzoptionen, der Kosten für die vorzeitige Kündigung beider Verträge, der Kosten für den Vertragstarif "Tre Dati Plus" sowie eine Entschädigung über € 200 wegen des Nichtfunktionierens des Endgeräts.

Aufgrund einer Fehlleitung waren die Schriftsätze nicht beim Landesbeirat eingegangen, weshalb sie bei der Verhandlung von Frau RA Annalisa Ferrari hinterlegt wurden.

In seinen Schriftsätzen beanstandete H3G die Be-

Richiedeva altresì l'attivazione dell'utenza n. +39 392 7484241 effettuata in data 15.05.2013 con piano tariffario dati in abbonamento "Tre Dati Plus" e disattivata dall'operatore il 27.05.2014.

Le due utenze prevedevano l'acquisto mediante finanziamento rateizzato e vincolo contrattuale di 30 mesi, rispettivamente di un terminale Iphone 4 8 GB e di un terminale Web Cube 42.

Subito dopo l'attivazione, la signora XXX YYY lamentava il mancato funzionamento del terminale Web Cube, malfunzionamento segnalato sia al servizio clienti che al negozio H3G presente in città.

Il terminale veniva lasciato presso il negozio e mandato in assistenza ma senza che venisse risolto il problema.

L'utente inviava quindi un reclamo a mezzo raccomandata a/r in data 06.12.2013 ma non riceveva alcun riscontro da parte dell'operatore.

La sig.ra XXX YYY lamentava inoltre una doppia fatturazione relativa sia all'utenza dati che a quella mobile, sulla quale venivano addebitati costi per servizi a sovrapprezzo mai richiesti.

Attivava quindi la procedura conciliativa che si concludeva con un verbale di mancato accordo datato 12.09.2014.

L'utente depositava il formulario GU14 (prot. n. 2852 del 18.09.2014), seguiva in pari data comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 2855/MM) e convocazione all'udienza del 23.10.2014 ore 17.00 (prot. n. 2963/MM).

La sig.ra XXX YYY richiedeva lo storno per servizi a sovrapprezzo mai richiesti per € 270,00, lo storno degli addebiti per recesso anticipato per entrambe le utenze, lo storno dei costi relativi al piano Tre Dati Plus, oltre ad un indennizzo di € 200,00 per il mancato servizio.

A causa di un disguido, le memorie dell'operatore non pervenivano al Comitato e venivano quindi depositate in udienza dall'avv. Annalisa Ferrari.

Con le proprie memorie H3G spa contestava quanto



hauptungen der Nutzerin und forderte die Abweisung der Klage.

Die anwesende Frau XXX YYY lehnte den Vorschlag des Anbieters über die Teilstornierung der ausstehenden Forderung über insgesamt € 341,17 ab.

Entscheidung:

Der Antrag von Frau XXX YYY erfüllt damit die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen.

In der Hauptsache:

Die Nutzerin beanstandete die nicht funktionierende Internetverbindung über Web Cube sowie die Verrechnung der von ihr nicht aktivierten gebührenpflichtigen Optionen.

1. Zur Stornierung der für gebührenpflichtigen Optionen verrechneten Summen: Frau XXX YYY teilte mit, diese Optionen nie aktiviert zu haben, den Kundendienst kontaktiert zu haben, um besagte Summen zu beanstanden und sich auch an eine Filiale von H3G spa gewandt zu haben, um die Stornierung dieser Summen zu fordern. Trotz der Versicherungen der telefonischen Kundenbetreuer und der Filialmitarbeiter wurde die Stornierung nicht getätigt.

H3G spa wandte ein, dass diese Optionen lediglich über den freiwilligen Zugang zum Nutzerportal "Portale 3" aktiviert werden können. Außerdem werde der Inhalt dieser Optionen von Handelspartnern von H3G zur Verfügung gestellt bzw. von Drittanbietern, die mit anderen Anbietern unter Vertrag stehen.

Der Antrag der Nutzerin ist aus folgenden Gründen zulässig.

Der Anbieter hätte nachweisen müssen, dass die Nutzerin die Aktivierung dieser Optionen tatsächlich beantragt und unterschrieben hat. Dieser Beweis wurde von H3G jedoch nicht erbracht.

Außerdem hatte der Anbieter selbst angeführt, dass er über das Portal HUB in jeder Phase der Aktivierung von Optionen strenge Kontrollen durchführt und die Übermittlung von wöchentlichen Kurzmitteilungen der Internetdiensteanbieter über die Aktivierung, Deaktivierung und Inanspruchnahme der vom Nutzer gekauften Inhalte sicherstellt.

affermato dall'utente chiedendo il rigetto dell'istanza.

La sig.ra XXX YYY, presente personalmente, non accettava la proposta formulata dall'operatore che proponeva lo storno parziale dell'insoluto per complessivi € 341,17.

In rito:

Preliminarmente, l'istanza presentata dalla sig.ra XXX YYY soddisfa quindi i requisiti di ammissibilità ex art. 14 del Regolamento.

Nel merito:

L'utente lamentava il mancato funzionamento del servizio Internet associato al Web Cube e contestava gli addebiti per servizi a sovrapprezzo non richiesti.

1. Sullo storno delle somme addebitate a titolo di servizi a sovrapprezzo: la sig.ra XXX YYY affermava di non aver mai richiesto l'attivazione di tali servizi, di aver chiamato l'assistenza clienti per contestare tali importi e di essersi rivolta anche ad un negozio H3G spa per chiedere lo storno di tali addebiti. Nonostante le rassicurazioni degli operatori telefonici e degli addetti del negozio, non le veniva riconosciuto alcuno storno.

H3G spa dichiarava che tali servizi erano attivabili solamente attraverso l'accesso volontario alla piattaforma commerciale denominata "Portale 3". Affermava inoltre che il contenuto veniva erogato dai partner con cui H3G spa aveva precisi rapporti contrattuali o da terzi soggetti che avevano rapporti contrattuali con altri operatori.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

L'operatore avrebbe dovuto provare che l'utente aveva effettivamente richiesto e sottoscritto il servizio attivato, prova che non è stata in alcun modo fornita da H3G spa.

Inoltre, lo stesso operatore ha affermato che tramite la piattaforma HUB provvedeva a effettuare verifiche molto stringenti durante tutte le fasi di attivazioni dei servizi e a controllare l'invio da parte del provider di sms settimanali relativi all'attivazione, disattivazione e fruizione dei contenuti acquistati dal cliente.



Auch im Zusammenhang mit diesen Kontrollen und Prüfungen wurde von H3G kein Nachweis erbracht. Mit dem Beschluss des Beirates für Kommunikationswesen der Region Toscana Nr. 44/2013 wurde die Richtigkeit der verrechneten Summen bestätigt, da der Anbieter eine Erklärung des Internetdienstanbieters vorgelegt hatte, die von der Antragstellerin nicht beanstandet worden war.

Im vorliegenden Fall wurde es von H3G nicht nur verabsäumt, eine Erklärung des Internetdienstanbieters vorzulegen, sondern auch den Namen des Handelspartners anzuführen, der für die Inhalte zuständig ist.

Das Verbot nach Art. 123 Absatz 2 des Datenschutzgesetzes betrifft ausschließlich die Verarbeitung der Daten über den Datenverkehr des Nutzers und nicht jener über Prüfungen und Kontrollen des Anbieters.

Aus diesem Grund wird dem Antrag auf Stornierung der für gebührenpflichtige Optionen verrechneten Summen über insgesamt € 213,77 stattgegeben.

2. Zur Stornierung der Rechnungen über die Kosten für die vorzeitige Vertragsauflösung:

Frau XXX YYY habe den Wechsel für die Mobilrufnummer +39 347 2129607 auf einen anderen Anbieter aufgrund der fortdauernden Verrechnung der gebührenpflichtigen Optionen beantragt.

Die Rufnummer +39 392 7484241 mit reinem Datentarif habe sie hingegen nie zur Gänze in Anspruch nehmen können, da keine Internetverbindung möglich war. Diese Rufnummer war vom Anbieter deaktiviert worden.

Der Antrag der Nutzerin ist aus folgenden Gründen zulässig.

Da die Vertragsauflösung dem Anbieter anzulasten ist, ist die Forderung auf eine Entschädigung für die vorzeitige Vertragsauflösung unzulässig.

Im vorliegenden Fall wurde der Anbieterwechsel lediglich für die Mobilfunknummer aufgrund der unrechtmäßigen Verrechnung von gebührenpflichtigen Optionen beantragt, während die Datenrufnummer vom Anbieter deaktiviert wurde.

Aus diesen Gründen ist dem Antrag der Antragstelle-

Neanche in relazione a tali verifiche e controlli H3G spa non ha fornito alcuna prova. La citata delibera del Corecom Toscana n. 44/2013 riconosceva la correttezza degli importi addebitati perché l'operatore aveva prodotto una dichiarazione del provider, non contestata dall'istante.

Nel caso di specie, H3G spa non solo non ha prodotto alcuna dichiarazione del provider ma non ha neppure indicato il nominativo del partner commerciale che avrebbe fornito i contenuti.

Per ciò che concerne il divieto di cui all'art. 123 comma 2 del Codice della Privacy, preme rilevare che riguarda esclusivamente il trattamento di dati relativi al traffico dell'utente e non quelli afferenti a verifiche e controlli effettuati dall'operatore.

Per questo motivo, viene accolta la domanda di storno delle somme addebitate a titolo di servizi a sovrapprezzo per complessivi € 213,77.

2. Sullo storno delle fatture relative ai costi per il recesso anticipato.

La sig.ra XXX YYY affermava di aver richiesto la migrazione dell'utenza mobile +39 347 2129607 verso altro operatore a causa del perdurare degli addebiti dei servizi a sovrapprezzo.

Per ciò che concerne il numero +39 392 7484241 relativo al solo piano dati, dichiarava che non aveva mai potuto usufruire pienamente di tale servizio a causa del suo mancato corretto funzionamento. Tale utenza risulta disattivata dall'operatore.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

Dalla risoluzione del contratto per fatto imputabile all'operatore discende l'illegittimità della richiesta di pagamento a titolo di somme per recesso anticipato.

Nel caso in esame, va precisato che l'utente ha richiesto la portabilità della sola utenza mobile in seguito all'addebito di costi ingiustificati per servizi non richiesti, mentre l'utenza dati è stata disattivata dall'operatore.

Per questi motivi, va accolta la domanda della parte



rin stattzugeben, weshalb die Rechnungen Nr. 1449049624 vom 08.04.2014 und Nr. 1449075690 vom 08.06.2014 zur Gänze zu stornieren sind.

3. Zur Stornierung der verrechneten Summen für die Rufnummer +39 392 7484241 und die Entschädigung für die nicht funktionierende Internetverbindung.

Laut Frau Sara XXX YYY habe die Datenverbindung über Web Cube nie richtig funktioniert.

Sie habe sich an die H3G-Filiale gewandt, aber auch nach der Wartung am Web Cube war kein regelmäßiger Aufbau einer Internetverbindung möglich.

Nach den allgemeinen Grundsätzen über die Verteilung der Beweislast wird auf die von der gefestigten Rechtsprechung mehrmals vertretene Auffassung verwiesen, wonach ein zur vertraglichen Erfüllung oder Auflösung bzw. zur Schadenersatzleistung tätig gewordener Gläubiger lediglich die (vertragliche oder rechtliche) Quelle seines Rechts und gegebenenfalls das jeweilige Fristversäumnis nachzuweisen hat und sich auf die Behauptung der Nichterfüllung durch die Gegenpartei beschränken kann.

Die Beweislast für die korrekte und fristgerechte Erfüllung der Obliegenheit liegt hingegen beim Schuldner.

Im vorliegenden Fall liegt der Beweis in Form eines Vertrags mit "Tre dati Plus"-Tarif und Web Cube 42-Endgerät vor, das am 15.05.2013 aktiviert und vom Anbieter am 27.05.2014 deaktiviert worden war.

In Anbetracht der von der Nutzerin wiederholt beanstandeten Störungen des Endgeräts hätte also H3G spa die ordnungsgemäße und kontinuierliche Erbringung der Dienstleistung, die Umsetzung sämtlicher Maßnahmen zur Behebung des Problems, das Vorliegen von nach Artikel 1218 ZGB nicht ihm anzulastenden Gründen für die Nichterfüllung oder das Vorliegen besonderer Haftungsausschlussgründe nachweisen müssen.

Eine Haftung des Anbieters liegt nämlich dann vor, wenn dieser die ordnungsgemäße, kontinuierliche und unterbrechungsfreie Inanspruchnahme der Leistung nach Artikel 3 Absatz 4 des AGCOM-Beschlusses Nr. 179/03/CSP nicht sicherstellt. Dies begründet ein Recht des Nutzers auf einen Schadenersatz für

istante e va di conseguenza disposto lo storno integrale delle fatture n. 1449049624 dd. 08.04.2014 e n. 1449075690 dd. 08.06.2014.

3. Sullo storno delle somme addebitate per la numerazione +39 392 7484241 e sull'indennizzo per il mancato servizio.

La sig.ra Sara XXX YYY affermava che il servizio dati associato al Web Cube non ha mai funzionato correttamente.

Richiedeva assistenza presso il negozio H3G spa ma dopo l'intervento sul Web Cube comunque non riusciva ad usufruire di una regolare connessione Internet.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte.

Ricade sul debitore convenuto l'onere di provare l'avvenuto corretto e puntuale adempimento.

Nella fattispecie in esame, è provata l'esistenza di un contratto di abbonamento con piano tariffario "Tre dati Plus", abbinato al terminale Web Cube 42, attivato in data 15.05.2013 e disattivato dall'operatore il 27.05.2014.

A fronte dei dedotti ripetuti malfunzionamenti del terminale, lamentati dall'utente, spettava dunque ad H3G spa provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, non ché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Risulta infatti sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla



die Störung.

Aus diesem Grund ist dem Antrag auf Schadenersatz für die nicht erfolgte ordnungsgemäße Leistungserbringung der Antragstellerin in Höhe von € 200,00 stattzugeben. Dem Antrag auf Stornierung der verrechneten Summen für die Rufnummer +39 392 7484241 kann hingegen nicht stattgegeben werden, da die Nutzerin auch im Zusammenhang mit der diskontinuierlichen und/oder unregelmäßigen Erbringung der Dienstleistungen Anspruch auf eine angemessene Entschädigung in der oben angegebenen Form hat.

Entscheidungsgründe

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 aus den oben genannten Gründen teilweise stattzugeben.

Der Anbieter H3G spa hat demnach die offenen Posten der Antragstellerin in der Buchführung auszugleichen, und zwar über:

- die vollständige Stornierung der Rechnungen Nr. 1449049624 vom 08.04.2014 und Nr. 1449075690 vom 08.06.2014;

- die Stornierung bzw. den Ausgleich mit etwaigen ausstehenden Forderungen bzw. die Rückerstattung von € 213,77 für gebührenpflichtige Optionen und von € 200 als Entschädigung für die nicht ordnungsgemäße Erbringung der Dienstleistung.

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.

corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito.

Per questi motivi, va accolta la richiesta di indennizzo per il mancato regolare servizio avanzata dall'istante che si quantifica in € 200,00. Non può, invece, essere accolta la richiesta di storno delle somme addebitate per la numerazione +39 392 7484241, atteso che in relazione ai periodi di discontinua e/o irregolare erogazione dei servizi l'utente ha diritto ad un equo indennizzo nei termini sopra precisati.

P.Q.M.

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 parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX YYY.

L'operatore H3G spa provveda alla regolarizzazione contabile e amministrativa dell'utente mediante:

- lo storno integrale delle fatture n. 1449049624 dd. 08.04.2014 e n. 1449075690 dd. 08.06.2014;

- lo storno, ovvero la compensazione con eventuali insoluti, ovvero il rimborso all'utente di € 213,77 per i servizi a sovrapprezzo e di € 200,00 a titolo di indennizzo per il mancato regolare servizio.

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.



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.

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

- Roland Dr. Turk -

I.V.

Der Schriftführer

Il verbalizzante

- Mukesh Rag. Macchia -