



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

**BESCHLUSS NR. 4 PROTOKOL
NR. LBK_0001765 VOM 17.06.2015 DES
LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 4, PROTOCOLLO
N. LBK_0001765 DEL 17/06/2015 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 17/06/2015 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 17.06.2015 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:

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

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

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.

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
Consëi 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;

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. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Herr XXX YYY strengte am 02.10.2015 als gesetzlicher Vertreter von XXX YYY ein Schlichtungsverfahren vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen gegenüber Wind spa an. Er gab an, mit diesem Anbieter einen Vertrag eingegangen zu sein, wobei er bei Vertragsunterzeichnung darauf hingewiesen habe, dass es sich um einen Verein ohne Gewinnabsichten handle, der im Verzeichnis des CONI eingetragen sei, sodass die staat-

Svolgimento del procedimento

Il sig. XXX YYY quale legale rappresentante della XXX YYY, avviava in data 02/10/2015 un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Wind spa, lamentando di avere sottoscritto un contratto con l'operatore facendo presente al momento della sottoscrizione che l'associazione era no profit ed iscritta al registro CONI, motivo per cui non avrebbe dovuto essere applicata la Tassa di Concessione Governa-



liche Genehmigungsgebühr nicht zu berechnen sei.

Aus den ersten Rechnungen ging hervor, dass die Gebühr dennoch berechnet worden war. Trotz wiederholter Anrufe beim Call Center von Wind und zweier Einschreiben mit der Eigenerklärung über den Status des Vereins wurden die für die staatliche Genehmigungsgebühr in Rechnung gestellten Beträge nicht wieder zurückbezahlt.

Aus diesem Grund sah er von der Begleichung der Rechnungen von Dezember 2013 und Januar 2014 ab, worauf der Anbieter die fünf Anschlüsse deaktivierte.

Daraufhin wurde der Kunde einem Mitarbeiter des Anbieters zugewiesen, um die buchhalterische Situation zu berichtigen und den Dienst wiederherzustellen, wobei zugesichert wurde, dass die ca. 800,00 Euro an bezahlter staatlicher Genehmigungsgebühr wieder gutgeschrieben werden würden.

Trotz der Reaktivierung vierer von fünf Anschlüssen (bei einem waren nur eingehende Anrufe möglich) und der Ausstellung zweier Gutschriften wurde die staatliche Genehmigungsgebühr jedoch nicht zurückerstattet.

Der Kunde forderte daraufhin eine angemessene Entschädigung für die Abwicklung der Beschwerde, die Rückerstattung der Gebühren und die Annullierung aller Zahlungsaufforderungen.

Die am 26.11.2014 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 24.02.2015, GZ 560, beantragte Herr XXX YYY für XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden und Anfragen die Einleitung dieses Verfahrens gegen Wind spa.

Mit Schreiben vom 24.02.2015, GZ 561/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 13.04.2015, GZ 1079/MM, auf den 24.04.2015 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Mit dem am 26.03.2015 fristgerecht übermittelten Schriftsatz beanstandete der Anbieter Wind spa, dass der Kunde nicht alle für die Befreiung von der staatlichen Genehmigungsgebühr erforderlichen Unterlagen vorgelegt habe. Der Kunde war über das Ergebnis der Beanstandung schriftlich informiert worden.

tiva.

Verificava però nelle prime fatture l'addebito della tassa; contattato ripetutamente il call center Wind e nonostante l'inoltro per ben due volte di raccomandata contenente l'autocertificazione dello status, non otteneva però lo storno degli importi addebitati per la TCG.

Ometteva quindi il saldo delle fatture di dicembre 2013 e gennaio 2014, comportamento a fronte del quale l'operatore disattivava le cinque utenze.

L'utente veniva quindi inviato da un operatore a regolarizzare la posizione contabile per poter riattivare il servizio con la garanzia dell'accredito di circa € 800,00 per la TCG versata.

Nonostante la riattivazione di quattro linee su cinque (una poteva solo ricevere chiamate) e l'emissione di due note di accredito la TCG non veniva però mai effettivamente rimborsata.

Chiedeva quindi un adeguato indennizzo per la gestione del reclamo, per rimborso pratica e l'annullamento di tutte le richieste di pagamento.

La conciliazione tenutasi il 26/11/2014 non sortiva esito positivo.

Con successivo prot. 560 dd. 24/02/2015 il sig. XXX YYY per XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Wind spa, avanzando le medesime doglianze e domande.

Con lettera prot. 561/MM dd. 24/02/2015 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 1079/MM dd. 13/04/2015 la data dell'udienza per il giorno 24/04/2015 ore 15.00.

Con memoria dd. 26/03/2015, tempestivamente depositata, l'operatore Wind spa contestava che l'utente non avesse in realtà inoltrato tutta la documentazione necessaria per l'esenzione da TCG; dell'esito del reclamo il cliente era stato informato per iscritto.



Der Anbieter wies darauf hin, dass er ungeachtet dessen die verbuchte staatliche Genehmigungsgebühr schon wieder zurückbezahlt habe und dass der Kunde auf jeden Fall säumig sei, da noch Rechnungen über einen Gesamtbetrag von 2.211,21 Euro offen seien.

Am 23.04.2015 ging beim Beirat ein Fax der Vereinigung *Associazione Europea Consumatori Indipendenti*, Verona, mit Unterschrift des Präsidenten Daniele Barbieri ein, der laut Formular GU14 vom Kunden bevollmächtigt war, an der Verhandlung vom 24.04.2015 teilzunehmen. Der Betreff des Schreibens lautete *"Verzicht auf das Verfahren XXX YYY/Wind"* und beinhaltete das Ersuchen um Annullierung des Verfahrens, nachdem der gesetzliche Vertreter von XXX YYY nicht erreichbar war.

Bei der Verhandlung vom 24.04.2015 bestätigte der Präsident des AECI Daniele Barbieri telefonisch, dass er auf das Verfahren verzichten und nicht erscheinen wolle.

Es erschienen also weder der Nutzer noch der Anbieter.

Entscheidungsgründe:

Entscheidung:

Der von Herrn XXX YYY als gesetzlicher Vertreter von XXX YYY gestellte Antrag muss wegen Nichterscheinens der Parteien archiviert werden.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

die Archivierung des von Herrn XXX YYY als gesetzlicher Vertreter von XXX YYY gegen Wind spa gestellten Antrags wegen Nichterscheinens der Parteien.

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.

Segnalava come a prescindere da tale aspetto, l'operatore avesse già rimborsato gli addebiti di TCG e che l'utente risultava comunque moroso per il mancato saldo di fatture per complessivi € 2.211,21.

In data 23/04/2015 perveniva a questo Comitato comunicazione fax dall'Associazione Europea Consumatori Indipendenti di Verona, a firma del Presidente Daniele Barbieri, delegato in GU14 dall'utente alla partecipazione all'udienza di discussione del 24/04/2015, avente ad oggetto *"rinuncia alla pratica XXX YYY/Wind"* con cui si chiedeva l'annullamento della stessa a seguito dell'impossibilità di reperire il legale rappresentante di XXX YYY.

All'udienza del 24/04/2015 il Presidente dell'AECI Daniele Barbieri confermava telefonicamente la volontà di rinunciare alla definizione e di non presenziare.

Nessuno quindi compariva per l'utente e per l'operatore.

Motivi della decisione:

In rito:

L'istanza presentata dal sig. XXX YYY quale legale rappresentante della XXX YYY deve essere archiviata per mancata comparizione delle parti.

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 dal sig. XXX YYY quale legale rappresentante della XXX YYY nei confronti di Wind spa per mancata comparizione delle parti.

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.



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.

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
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -