



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

**BESCHLUSS NR. 7 PROTOKOL
NR. LBK_0002089 VOM 1.6.2016
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / BT Italia SpA**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATI-
ONSWESEN

hat sich am 1.6.2016 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehwieder

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. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige

**DELIBERAZIONE N. 7, PROTOCOLLO
N. LBK_0002089 DELL'1/6/2016
DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

**Definizione della controversia
XXX YYY / BT Italia SpA**

Il giorno 1/6/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-
ZIONI

Presenti:

Il Presidente: dott. Roland Turk

Il componente:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehwieder

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 servizi di pubblica utilità”;



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsell dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für das 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@lwk-bz.org
info@cpc-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



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 das 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

Der von Herrn XXX YYY am 14.3.2016 unternommene Schlichtungsversuch mit BT Italia SpA vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 18.4.2016, GZ LBK_0001568, beantragte Herr XXX YYY die Einleitung dieses Verfahrens gegen BT Italia SpA und beanstandete, dass Letztere, obwohl er seit Juli 2014 Kunde von

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 radio-diffusione";

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;

vista 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

Il Sig. XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di BT Italia SpA, il cui tentativo di conciliazione esperito in data 14/3/2016, non sortiva esito positivo.

Con prot. LBK_0001568 dd. 18/4/2016 XXX YYY presentava istanza di definizione nei confronti di BT Italia SpA, lamentando di essere cliente Telecom Italia SpA dal luglio 2014, e che, nonostante da allora



Telecom Italia SpA sei und BT Italia SpA seither keinen Dienst mehr für ihn erbracht habe, trotzdem weiterhin Rechnungen ausgestellt habe.

Außerdem habe BT Italia die aufgrund einer vorherigen Einigung geschuldeten 300,00 € nicht bezahlt.

So beantragte Herr XXX YYY die Auszahlung der 300,00 € und forderte, dass keine neuen Rechnungen mehr ausgestellt werden und diejenigen Rechnungen zu stornieren, die nach dem Anbieterwechsel, also aus der Zeit an dem mit BT Italia SpA kein Vertragsverhältnis mehr bestand, ausgestellt wurden.

Mit Schreiben vom 18.4.2016, GZ LBK_0001569, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 3.5.2016, GZ LBK_0001757, auf den 26.5.2016 um 14.00 Uhr festgelegt.

Am 17.5.2016 übermittelte BT Italia SpA ihren Schriftsatz per E-Mail und gab darin an, dass Herr XXX YYY seit dem 11.6.2014 Kunde von BT Italia sei. BT Italia sei von keinem Anbieterwechsel in Kenntnis gesetzt worden und hätte bis März 2015 Telefonverkehr vonseiten des Kunden verzeichnet.

Demnach seien die von Juni 2014 bis März 2015 in Rechnung gestellten Beträge zu insgesamt 568,61 € zweifelsohne geschuldet, wobei der Anbieter gewillt sei, jegliche späteren Rechnungen, einschließlich etwaiger Strafen wegen vorzeitigem Rücktritt, zu stornieren.

Abschließend wurde hervorgehoben, dass der Kunde für die bei der Aktivierung beanstandeten Störungen bereits eine Entschädigung erhalten habe.

An der Verhandlung vom 26.5.2016 nahm der Kunde persönlich und Dr.ⁱⁿ Monica Andreetto in Vertretung von BT Italia SpA über Audiokonferenz teil. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Die Verhandlung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

BT Italia SpA non avesse più fornito alcun servizio, l'operatore abbia continuato ad inoltrare fatture.

Segnalava inoltre che BT Italia SpA non aveva provveduto a corrispondere € 300,00 relativi ad un accordo precedentemente raggiunto.

Concludeva chiedendo il pagamento di € 300,00, la cessazione dell'inoltro di fatture, con storno di quelle successive alla migrazione e la chiusura di ogni rapporto in essere con BT Italia SpA.

Con lettera prot. LBK_0001569 dd. 18/4/2016 si comunicava alle parti l'avvio del procedimento per la definizione, fissando poi con lettera prot. LBK_0001757 dd. 3/5/2016 la data dell'udienza per il giorno 26/5/2016 ad ore 14.00.

Con memoria inviata via mail in data 17/5/2016 BT Italia SpA evidenziava come XXX YYY risulta essere cliente dall'11/6/2014, di non aver ricevuto notifiche di migrazione ad altro operatore ma di aver riscontrato traffico fatturato fino a marzo 2015.

Concludeva pertanto l'operatore di ritenere certamente dovuti gli importi relativi alle fatture da giugno 2014 a marzo 2015 per complessivi € 568,61, restando disponibile a stornare tutti gli ulteriori successivi addebiti, comprese eventuali penali di recesso anticipato.

Da ultimo sottolineava come i disservizi lamentati dall'utente in fase di attivazione fossero già stati indennizzati in precedenza.

All'udienza del 26/5/2016 presenziavano l'utente personalmente e la dott.ssa Monica Andreetto in audio conferenza per BT Italia SpA; entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

Motivi della decisione

In rito:

Im Vorfeld wird darauf hingewiesen, dass der Antrag von XXX YYY die Zulässigkeitskriterien teilweise erfüllt.

Nach Artikel 19 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS kann die Behörde im Streitbeilegungsverfahren lediglich „*den Anbieter zur Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. in jenen Fällen zur Schadenersatzzahlung verurteilen, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegt sind*“. Aus diesem Grund muss jegliche andere Forderung, wie im vorliegenden Fall die Forderung des Nutzers, jegliches eventuell noch bestehendes Vertragsverhältnis aufzulösen und den Anbieter zur Zahlung des Betrages, auf den sich die Parteien bei einer früheren Schlichtung geeinigt hatten, zu verurteilen, vom Urteilsspruch ausgeklammert werden.

In letzterem Fall muss sich der Kunde gegebenenfalls auf normalem Wege für die Ausführung der nicht eingehaltenen Einigung einsetzen.

In der Hauptsache:

Aus der inhaltlichen Prüfung der für zulässig erachteten Anträge von Herrn XXX YYY (Stornierung der Rechnungen, die nach Juni 2014 ausgestellt wurden) geht aufgrund der abgelegten Unterlagen Folgendes hervor:

Der Kunde hat eine Kopie der von Telecom Italia SpA von Juli 2014 bis Juni 2015 ausgestellten Rechnungen zum verzeichneten Telefonverkehr beigelegt und hat jeglichen sonstigen Telefonverkehr mit BT Italia SpA ausdrücklich ausgeschlossen.

BT Italia SpA hat hingegen angegeben, der Kunde habe bis März 2015 Telefongespräche geführt.

Um dies zu beweisen hat der Anbieter aber weder eine vom Kunden unterzeichnete Kopie des Vertrages (bzw. telefonische Aufzeichnung der Zustimmung) noch eine Kopie der Rechnungen beigelegt, aus denen diese Daten hervorgehen. Er hat lediglich eine Excel-Datei mit der Aufstellung der zu bezahlenden Posten beigelegt, die jedoch keinen rechtlichen Wert hat.

Die einzige Rechnung, die der Anbieter ausgestellt hat, ist jene, die dem Antrag UG des Kunden beigelegt wurde und sich auf Dezember 2015 bezieht. Diese enthält nur Gebühren und keinen Telefonverkehr.

Preliminamente si rileva che l'istanza presentata da XXX YYY soddisfi parzialmente i requisiti di ammissibilità.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, può infatti unicamente “*condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*”, restando quindi esclusa dall'oggetto della pronuncia ogni altra richiesta di natura, quali quelle formulate dall'utente nella presente sede di imporre la cessazione di ogni rapporto eventualmente ancora in essere e la condanna dell'operatore al pagamento di quanto concordato fra le parti in occasione di una precedente conciliazione.

In tale ultimo caso, in particolare, l'utente dovrà, se del caso, percorrere le vie ordinarie per mettere in esecuzione l'accordo non rispettato.

Nel merito:

Passando all'esame del merito delle richieste formulate dal sig. XXX YYY considerate ammissibili (storno delle fatture emesse successivamente al giugno 2014), in base alla documentazione disponibile in atti emerge quanto in appresso.

L'utente ha dimesso copia delle fatture Telecom Italia SpA da luglio 2014 a giugno 2015 in cui risulta il traffico telefonico dallo stesso effettuato nel periodo in questione, disconoscendo espressamente di aver effettuato altro traffico con BT Italia SpA.

BT Italia SpA, al contrario, ha sostenuto di aver riscontrato traffico voce da parte dell'utente sino a marzo 2015.

A riprova di ciò, però, l'operatore non ha dimesso né copia del contratto sottoscritto dall'utente (ovvero registrazione telefonica dell'adesione) né copia delle fatture da cui risulti verificabile tale dato, bensì un semplice file excel, prospetto riassuntivo delle voci ritenute dovute, come tale privo di rilevanza giuridica.

L'unica fattura prodotta dall'operatore è quella acclusa al modello UG dell'utente, relativa al dicembre 2015 e contenente solo canoni ma nessun traffico.



Nach unbestritten und gefestigter Rechtsprechung ist die Ausstellung einer Rechnung kein Feststellungsvertrag, der das periodische Ausmaß der Schuld eindeutig und unanfechtbar festlegt, sondern eine einseitige Erklärung buchhalterischer Art, um dem Nutzer mitzuteilen, welche Leistungen nach Wissen und Überzeugung des Telefonanbieters bereits erbracht wurden. Diese kann also bei Unstimmigkeiten anhand realer Daten berichtigt werden.

Die Beweislast liegt beim Anbieter. Wenn der Nutzer also die Rechnungssumme beanstandet, hat der Anbieter die Richtigkeit der Daten, die der Rechnung zugrunde liegen, zu beweisen (Kassationsgerichtshof, Sektion III, 28.5.2004, Nr. 10313).

Außerdem hat die Aufsichtsbehörde mehrmals betont, dass wie im Falle des Beschlusses Nr. 10/03/CIR, die Telefonrechnung bei Beanstandung keine Beweiskraft hat. Die Telefongesellschaft habe vielmehr zu beweisen, dass der Hauptzähler ordnungsgemäß funktioniert und die Daten des Zählers und die der Rechnung übereinstimmen.

Angesichts der spezifischen Anfechtung seitens des Kunden ist die Nichterfüllung der Beweislast durch den Anbieter in diesem Fall klar.

Dem Antrag des Kunden kann daher Folge geleistet werden.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält die Forderungen von Herrn XXX YYY gegenüber BT Italia SpA für teilweise berechtigt,

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

BESCHLIESST

der Beschwerde von Herrn XXX YYY aus den eingangs angeführten Gründen teilweise stattzugeben und verfügt dementsprechend, dass der Anbieter alle Rechnungen ab einschließlich Juni 2014 storniert.

Secondo un orientamento giurisprudenziale pacifico e consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, diretto a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Sussiste, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III 28/05/2004, n. 10313).

Inoltre l'Autorità ha più volte affermato, consolidando il proprio orientamento espresso a partire dalla delibera n. 10/03/CIR, che *"la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta"*.

Nel caso di specie, a fronte della contestazione specifica operata dall'utente, appare evidente il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'operatore.

La domanda avanzata dall'utente risulta pertanto meritabile di accoglimento.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta parzialmente ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di BT Italia SpA.

Udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di BT Italia SpA, per le causali di cui in motivazione, e per l'effetto dispone che l'operatore proceda a stornare integralmente tutte le fatture a partire da quella del 06/2014.

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 das 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.

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 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 -