



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

**BESCHLUSS NR. 16 PROTOKOL
NR. LBK_0004022 VOM 30.11.2016
DES LANDESBEIRATS FÜR
DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATI-
ONSWESEN

hat sich am 30.11.2016 um 09.00 Uhr an seinem Sitz
in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

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 Kom-
munikationswesen und Bestimmungen über Tele-
kommunikations- und Rundfunksysteme“, insbeson-
dere 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. Ein-

**DELIBERAZIONE N. 16, PROTOCOLLO
N. LBK_0004022 DEL 30/11/2016
DEL COMITATO PROVINCIALE PER
LE COMUNICAZIONI**

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

Il giorno 30/11/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bol-
zano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-
ZIONI

Presenti:

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Il componente:

- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

Il Presidente, constatato il numero legale degli inter-
venuti, 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 radiotele-
visivo”, 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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsel 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@lbk-bz.org
info@cpc-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 das 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.

Verfahrensabwicklung

Am 21.4.2016 reichte Herr XXX YYY das Beschwerdeformular GU 14 (GZ LBK_0001626) gegen Wind SpA ein.

Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ LBK_0001627) übermittelt und daraufhin die Anhörung der Parteien für den 26.5.2016 um 16.00 Uhr angesetzt (GZ LBK_0001758 vom 30.5.2016).

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;

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. Sara Tonolli ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

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

Svolgimento del procedimento

In data 21/4/2016 il sig. XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. n. LBK_0001626) nei confronti di Wind spa.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK_0001627) e successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 26/5/2016 ore 16.00 (prot. n. LBK_0001758 del 3/5/2016).



In seinem Antrag beklagte der Kunde, dass in der Rechnung Nr. 7303148457 vom 23.2.2016 der Betrag von € 13.714,20 für „online Aufladungen“ verrechnet wurde, die er jedoch nie getätigt hatte.

Am 20.5.2016 forderte Herr XXX YYY weitere Unterlagen an (Prot. Nr. BK_0001964) und am 25.5.2016 ging der Schriftsatz von Wind ein.

Der Anbieter beanstandet die Zulässigkeit des Antrages, da in Folge der Anzeigeerstattung seitens Wind SpA zwischen den Parteien bereits ein gerichtliches Verfahren eingeleitet wurde.

Der Anbieter teilte außerdem mit, dass der Anschluss von Herrn XXX YYY am 25.1.2016 wegen Betrugsverdacht ausgesetzt worden waren, da die Anzahl an getätigten automatischen Gutschriften die gesetzlich vorgesehene Höchstgrenze überschritten hatte.

Abschließend forderte der Anbieter die Ablehnung des Antrages des Kunden, da er sachlich und rechtlich unbegründet sei.

Bei der Verhandlung des 26.5.2016 forderten die Parteien einvernehmlich die Vertagung.

Die darauffolgende Verhandlung wurde auf den 17.10.2016 um 10 Uhr festgesetzt (Prot. Nr. LBK_0003217 vom 21.9.2016).

Bei der zweiten Verhandlung waren der Kunde persönlich und Frau Dr. Rita Maccarone für Wind mittels Audiokonferenz anwesend.

Bei dieser Verhandlung erzielten die Parteien keine Einigung.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Der Antrag von Herrn XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen und ist daher zulässig.

Der von Wind SpA beanstandeten Zulässigkeit kann nicht stattgegeben werden, da kein Nachweis für die Bestehung eines weiteren Verfahrens zwischen den Parteien vorgelegt wurde.

In der Hauptsache:

Nella propria istanza, l'utente lamentava l'addebito nella fattura n. 7303148457 d.d. 23/2/2016, dell'importo di € 13.714,20 per "ricarica on line" che affermava di non aver mai effettuato.

In data 20/5/2016 il sig. XXX YYY depositava un'integrazione documentale (prot. n. LBK_0001964) e il 25/5/2016 pervenivano le memorie di Wind.

L'operatore sollevava eccezione di improcedibilità affermando che, in seguito alla presentazione da parte di Wind spa di un esposto, tra le parti sussisteva già altro iter giudiziale.

In subordine, l'operatore faceva presente che le utenze del Sig. XXX YYY erano state sospese per sospetta frode in data 25/1/2016, a seguito di operazioni di autoricarica effettuate dal cliente oltre i limiti consentiti dalla normativa vigente.

Concludeva chiedendo il rigetto delle domande presentate dall'utente poiché infondate in fatto e in diritto.

All'udienza del 26/5/2016 le parti concordemente chiedevano un rinvio.

La successiva udienza veniva quindi fissata per il giorno 17/10/2016 ore 10 (prot. n. LBK_0003217 del 21/09/2016).

Alla seconda udienza erano presenti l'utente personalmente e la dott.ssa Rita Maccarrone in audio conferenza per Wind.

In tale sede le parti non raggiungevano un accordo.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto ammissibile.

L'eccezione di improcedibilità sollevata da Wind spa deve essere disattesa stante la mancata prova della sussistenza tra le parti di altro iter giudiziale.

Nel merito:



Die gegenständliche Streitsache betrifft die Beanstandung der Verrechnung von 13.714,20 € aufgrund von „online Aufladungen“ gemäß Rechnung Nr. 7303148457 vom 23.2.2016.

Der Kunde gab an, nie online Aufladungen durchgeführt zu haben und wies genannte Aufladungen mittels Strafantrag – Strafanzeige ab.

In seinen Schriftsätzen begnügte sich der Anbieter nur, die Korrektheit der angegebenen Daten zu bestätigen, ohne jedoch vollständige Details zu den getätigten Aufladungen zu liefern.

Dazu sei erwähnt, dass laut unbestritten und gefestigter Rechtsprechung (siehe unter anderem Kassationsgerichtshof, Sektion III, 17. Februar 2006) die Ausstellung einer Rechnung nur eine einseitige Erklärung buchhalterischer Art darstellt, die dem Nutzer mitteilt, welche Leistungen nach Wissen und Überzeugung des Telefonanbieters bereits erbracht wurden.

Dementsprechend lag die Beweislast zur Richtigkeit der Daten, die der Rechnung zugrunde liegen, beim Anbieter (Kassationsgerichtshof, Sektion III, 28.5.2004, Nr. 10313).

Die Ergebnisse des Hauptzählers sind kein ausreichender Beweis, falls sie vom Kunden beanstandet werden; die Nichtanerkennung der aufgezeichneten Daten, wie im vorliegenden Fall, bedingt den Verfall der gesetzlichen Beweisregel mittels einfacher Vermutung der dargestellten Daten und somit die Notwendigkeit, zusätzliche Beweiselemente vorzulegen.

In diesem Zusammenhang hat die Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen mehrmals betont, dass es die Aufgabe des Netzbetreibers ist, alle technisch möglichen Vorkehrungen zu treffen, welche die Kunden vor möglichem Diebstahl schützen sowie eine wirksame Kontrolle der Anschlüsse sicherstellen (Beschluss Nr. 10/03/CIR).

Die Aufsichtsbehörde hat außerdem präzisiert, dass die Telefonrechnung im Falle einer Beanstandung keine Beweiskraft hat. Die Telefongesellschaft hat vielmehr zu beweisen, dass der Gebührenzähler ordnungsgemäß funktioniert und die Daten des Zählers mit jenen der Rechnung übereinstimmen (Beschlüsse Nr. 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR,

La controversia in esame attiene alla contestazione di un addebito per "ricarica on line" pari ad € 13.714,20 di cui alla fattura n. 7303148457 emessa in data 23/2/2016.

L'utente ha affermato di non aver mai effettuato ricariche on line e ha disconosciuto tali operazioni anche a mezzo denuncia – querela.

Con le proprie memorie l'operatore si è limitato a confermare la correttezza degli importi addebitati senza peraltro fornire il dettaglio completo delle ricariche effettuate.

Sul punto, si deve evidenziare che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluriuso, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta costituisce solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza.

Conseguentemente, incombeva sull'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente e il disconoscimento dei dati registrati, come nel caso di specie, determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, a fini probatori, di ulteriori elementi.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (del. n. 10/03/CIR).

Ha inoltre precisato 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" (delibere nn. 10/05/CIR, 85/09/CIR, 86/09/CIR, 23/10/CIR, 33/10/CIR, 2/13/CIR).



23/10/CIR, 33/10/CIR, 2/13/CIR).

Der Kunde ist deshalb nicht verpflichtet, die verrechneten Beträge zu begleichen, wenn der Anbieter nicht in der Lage ist, die Einwände des Kunden zu den Angaben der Rechnung zu entkräften, falls die in Rechnung gestellten Beträge auf mögliche externe Zugriffe auf die Linie zurückführbar sind.

Angesichts der bisher angestellten Überlegungen ist der in der Rechnung Nr. 7303148457 vom 23.2.2016 als „online Aufladung“ verrechnete Betrag von 13.714,20 € zur Gänze zu stornieren.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

der Beschwerde von Herrn XXX YYY stattzugeben. Dementsprechend hat der Anbieter Wind SpA die buchhalterische Situation des Kunden zu berichtigen, d.h. den auf der Rechnung Nr. 7303148457 vom 23.2.2016 als „online Aufladungen“ unzulässig verrechneten Betrag von 13.714,20 € zu stornieren.

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.

Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di vincere le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura, qualora l'addebito contestato sia riconducibile a probabili intrusioni esterne sulla linea.

Alla luce delle suesposte considerazioni, deve essere disposto lo storno dell'importo di € 13.714,20 addebitato a titolo di "ricarica on line" nella fattura n. 7303148457 emessa in data 23/2/2016.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX YYY, per i motivi sopra indicati e per l'effetto Wind spa è tenuta a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fattura mediante lo storno dell'importo di € 13.714,20 addebitato a titolo di "ricarica on line" nella fattura n. 7303148457 emessa in data 23/2/2016.

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.



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.

EH/ed

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 -