



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

**BESCHLUSS NR. 15 PROTOKOL  
NR. LBK\_0004025 VOM 30.11.2016  
DES LANDESBEIRATS  
FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / Vodafone Italia spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

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 Viehwieder
- 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 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. Ein-

**DELIBERAZIONE N. 15, PROTOCOLLO  
N. LBK\_0004025 DEL 30/11/2016  
DEL COMITATO PROVINCIALE PER  
LE COMUNICAZIONI**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / Vodafone Italia spa**

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

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Il componente:

- Georg Viehwieder
- Norbert Bertragnolli
- Haidi Romen

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





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 Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

### **Verfahrensabwicklung**

Die XXX YYY strengte gegen Vodafone Italia SpA ein Schlichtungsverfahren vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen an. Der Kunde beanstandete dabei, dass nach seinem Wechsel zum Anbieter Vodafone im März 2015 die mit dem Verantwortlichen des Vodafone Geschäfts vereinbarten Tarife falsch verrechnet wurden.

Der Kunde forderte demnach die Rückerstattung der

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. 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 XXX YYY avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone Italia spa, lamentando di essere migrata a Vodafone nel marzo 2015 e di aver riscontrato una fatturazione errata rispetto alle condizioni concordate con il responsabile del negozio Vodafone.

Chiedeva quindi la restituzione di quanto pagato in



überschüssigen Beträge.

Die am 30.8.2016 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 31.8.2016, Prot. LBK\_0003005, beantragte die XXX YYY aufgrund derselben Beschwerde die Einleitung dieses Verfahrens gegen Vodafone Italia Spa.

Mit Schreiben vom 31.08.2016, Prot. LBK\_0003007, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 28.9.2016, Prot. LBK\_0003307, auf den 17.10.2016 um 16:00 festgesetzt.

Am 28.9.2016 hinterlegte der Anbieter fristgerecht einen Schriftsatz, mit dem die Aussagen des Kunden beanstandet wurden und insbesondere hervorgehoben wurde, dass die Unterlagen zur Untermauerung seiner Forderungen fehlen würden.

Der Anbieter legte den unterzeichneten Vertrag sowie die Rechnungen, aus denen die Richtigkeit der angelasteten Beträge hervorgeht, vor.

Abschließend gab er an, vom Nutzer keine schriftlichen Beschwerden erhalten zu haben.

Bei der Verhandlung vom 17.10.2016 war Herr XXX YYY in Vertretung der XXX YYY persönlich anwesend, während der Anbieter von Herrn Dr. Antonio Donato Monaco über Telefonkonferenz vertreten wurde.

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

#### **Entscheidungsgründe**

Es wird darauf hingewiesen, dass der Nutzer lediglich die beanstandeten Rechnungen eingereicht, nicht aber eine unterzeichnete Kopie des Vertrags beigelegt hat, weshalb es unmöglich ist festzustellen, ob auf den auf die XXX YYY des XXX YYY & Co. lautenden Benutzungen nicht geschuldete Beträge verrechnet wurden.

Der Anbieter ist diesem Manko nachgekommen, indem er der Überprüfung des vom Nutzer unterzeichneten Vertragsangebots eingewilligt hat.

Aus dem Vergleich der aktivierten Vertragstarife mit

eccedenza.

La procedura di conciliazione, esperita in data 30/08/2016 non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK\_0003005 d.d. 31/8/2016 la XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone Italia spa avanzando le medesime doglianze e richieste.

Con lettera prot. LBK\_0003007 d.d. 31/8/2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK\_0003307 d.d. 28/9/2016 la data dell'udienza per li giorno 17/10/2016 ore 16.00.

Con memoria d.d. 28/9/2016, tempestivamente depositata, l'operatore contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare la carenza di prove a sostegno.

Produceva contratto sottoscritto e fatture da cui emergerebbe la correttezza degli addebiti.

Da ultimo segnalava di non aver mai ricevuto reclami scritti da parte dell'utente.

All'udienza del 17/10/2016 presenziava il sig. XXX YYY per la XXX YYY, mentre l'operatore veniva rappresentata in audio conferenza dal dr. Antonio Donato Monaco.

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

#### **Motivi della decisione**

Si premette come l'utente si sia limitato a produrre le fatture contestate senza dimettere il contratto sottoscritto, circostanza che avrebbe reso impossibile valutare se sulle utenze intestate alla XXX YYY fossero state fatturate voci non dovute.

L'operatore ha però sopportato a tale mancanza permettendo dunque di procedere alla verifica della proposta di contratto cui l'utente ha aderito.

Sulla base di un confronto fra i piani tariffati attivati e



den verrechneten Beträgen gingen allerdings keine Unterschiede hervor.

Der Umstand, dass der Nutzer aufgrund mündlicher Hinweise einer Ansprechperson des Vodafone Geschäfts zur Unterzeichnung des Vertrages gebracht wurde und dass diese Hinweise nicht dem Inhalt des unterschriebenen Vertrages entsprechen, ist laut Akten nicht bewiesen und hat zudem jedenfalls keine Relevanz; nur der Vertrag stellt die einzige rechtliche Quelle für das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien dar, zumal allfällige anderweitige mündliche Vereinbarungen keine Relevanz haben.

Mangels genauerer Hinweise, die sich von jenen in der gesamten eingereichten Dokumentation unterscheiden, ist die Unrichtigkeit der Rechnungen des Anbieters nicht feststellbar. Folglich ist die diesbezügliche Beschwerde des Nutzers unbegründet bzw. nicht ausreichend belegt, und deshalb unzulässig.

#### **Entscheidungsgründe**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält den Antrag der XXX YYY gegenüber Vodafone Italia SpA für zulässig.

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

#### **BESCHLIESST**

den Antrag der XXX YYY gegenüber Vodafone Italia SpA abzulehnen.

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.

quelli fatturati non si riscontrano però diffornità.

La circostanza per cui l'utente sarebbe stato indotto a sottoscrivere il contratto sulla base di indicazioni verbali rese da un referente del negozio Vodafone diverse rispetto a quanto effettivamente sottoscritto, oltre che indimostrata in atti, è comunque irrilevante; è il solo contratto l'unica fonte negoziale che regola il rapporto contrattuale fra le parti, a nulla rilevando eventuali diversi accordi orali.

In mancanza di più precise e dettagliate indicazioni, diverse da quelle desumibili da un esame complesso della documentazione dimessa, non si può giungere ad accertare un'erroneità nella fatturazione da parte dell'operatore e pertanto la dogianza avanzata a riguardo dall'utente non risulta accoglibile in quanto infondata o comunque non sufficientemente provata.

#### **P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia spa,

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

#### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia spa.

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.



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 eingelebt 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 eingelebt 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. 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 -