



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

**BESCHLUSS NR. 4 PROTOKOL NR.  
LBK\_0001478 VOM 23.05.2017 DES  
LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 4, PROTOCOLLO N°  
LBK\_0001478 DEL 23.05.2017 DEL  
COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 23.05.2017 ad ore 09.00 si è riunito a  
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 23.05.2017 um 09.00 Uhr an seinem Sitz  
in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-  
ZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

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

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

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 inter-  
venuti, dichiara aperta la seduta.

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;

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;

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



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsëi 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@lbc-bz.org  
info@cpc-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 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;

### **Abwicklung des Verfahrens**

Am 05.01.2017 hinterlegte die Gesellschaft XXX YYY das Formular GU14 gegenüber der Fastweb AG.

Es wurde sodann die Mitteilung zur Einleitung des Verfahrens (Prot. Nr. LBK\_0000123 vom 17.01.2017) übermittelt.

Der Antragsteller beanstandete, dass Fastweb

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;

### **Svolgimento del procedimento**

In data 05.01.2017 la società XXX YYY depositava il formulario GU14 nei confronti di Fastweb spa.

Veniva quindi inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK\_0000123 del 17.01.2017).

L'istante lamentava il fatto che Fastweb avesse



andere Beträge als jene in Rechnung gestellt habe, die bei Unterzeichnung des Vertrags vereinbart wurden, und dass die Navigationsgeschwindigkeit im Internet nicht die zugesicherte sei, weshalb die getroffenen Handelsvereinbarungen nicht eingehalten wurden.

Er beantragte also die Annullierung sämtlicher von der Fastweb AG ausgestellten Rechnungen.

Der Anbieter übermittelte seinen Schriftsatz am 16.02.2017 und behauptete, dass bei diesem Kunden die richtigen Tarife angewandt worden seien, die sich auf das unterzeichnete Angebot beziehen.

Außerdem wies er darauf hin, dass vom Nutzer keinerlei schriftliche Beanstandung eingetroffen sei und dass die Beanstandungen hinsichtlich der Navigationsgeschwindigkeit völlig unbegründet seien.

Anschließend wurde der Verhandlungstermin auf den 10.04.2017 um 10.00 Uhr festgelegt (Prot. Nr. LBK\_0000686 vom 14.03.2017).

Bei diesem Anlass gelangten die Parteien in Anwesenheit von Christoph Lentsch und RA Matteo Fortis in Audiokonferenz für Fastweb zu keiner Einigung.

### **Entscheidungsgründe**

Vorweg wird bemerkt, dass der Antrag die von Art. 14 der Verordnung vorgesehenen Voraussetzungen der Zulässigkeit und Verfolgbarkeit erfüllt und dieser daher vorgebracht werden kann.

Der Nutzer hat die in Rechnung gestellten Beträge ganz allgemein beanstandet, ohne die entsprechenden Unterlagen zur Untermauerung seiner Beschwerden vorzulegen.

Der Anbieter hat dagegen die Vertragsentwürfe vorgelegt, die am 20.10.2015 vom Antragsteller unterzeichnet wurden, und ein Dokument mit dem vorgelegten kaufmännischen Angebot.

Angesichts der Allgemeinheit der Beanstandung und des Fehlens der entsprechenden Dokumentation ist es nicht möglich, die Behauptungen des Nutzers zu untersuchen bzw. zu beurteilen, ob die angewandten Bedingungen von den vereinbarten abweichen.

Aus den vorgelegten Rechnungen geht deutlich hervor, dass die vom Anbieter angewandten Preise

fatturato importi diversi da quelli concordati in sede di sottoscrizione del contratto e che la velocità di navigazione in Internet non fosse quella assicurata, venendo meno agli accordi commerciali intercorsi.

Richiedeva quindi l'annullamento di tutte le fatture emesse dalla Fastweb spa.

L'operatore faceva pervenire le proprie memorie in data 16.02.2017, affermando che al cliente erano state applicate le tariffe corrette, relative all'offerta sottoscritta.

Faceva inoltre presente che non risultava pervenuto alcun reclamo scritto da parte dell'utente e che le contestazioni relative alla velocità di navigazione erano del tutto infondate.

Successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 10.04.2017 ore 10.00 (prot. n. LBK\_0000686 del 14.03.2017).

In tale sede, alla presenza del sig. Lentsch Christoph e dell'Avv. Matteo Fortis, in audio conferenza per Fastweb, le parti non raggiungevano un accordo.

### **Motivi della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'utente ha genericamente contestato gli importi fatturati, senza però produrre idonea documentazione a sostegno della proprie doglianze.

L'operatore di contro ha dimesso le proposte contrattuali sottoscritte in data 20.10.2015 dall'istante e un documento riportante l'offerta commerciale proposta.

Stante la genericità della contestazione e la mancanza di idonea documentazione a supporto, non è possibile avvalorare quanto sostenuto dall'utente, ossia che le condizioni applicate siano difforni rispetto a quanto pattuito.

Dalle fatture prodotte è pacificamente riscontrabile che vi sia congruità tra le tariffe applicate



mit dem vom Nutzer unterzeichneten Angebot übereinstimmen.

Der Antragsteller hat außerdem die Trägheit der Internet-Verbindung im Verhältnis zur vom Anbieter versprochenen Verbindungsgeschwindigkeit beanstandet. Diese Beschwerde erscheint unbestimmt und außerordentlich allgemein gehalten sowie von keinen geeigneten Unterlagen gestützt, die einen Nachweis der Nichterfüllung durch Fastweb ermöglichen würden.

Es ist daher nicht möglich, den Forderungen des Antragstellers stattzugeben.

**Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

**BESCHLIESST**

den am 05.01.2017 von der Gesellschaft XXX YYY gegenüber der Fastweb AG eingereichten Antrag aus obigen Gründen zurückzuweisen.

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

dall'operatore e l'offerta sottoscritta dall'utente.

L'istante ha inoltre contestato e lamentato la lentezza del collegamento Internet rispetto alla velocità di connessione promessa dall'operatore. Tale doglianza appare indeterminata ed estremamente generica, nonché non supportata da idonea documentazione valida a provare l'inadempimento da parte di Fastweb.

Non è quindi possibile accogliere le richieste dell'utente.

**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**

Il rigetto dell'istanza depositata in data 05.01.2017 dalla società XXX YYY nei confronti di Fastweb spa per le motivazioni sopra esposte.

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



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.

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 -