



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

**BESCHLUSS NR. 7, PROTOKOLL NR.
LBK_0546 VOM 05.02.2018 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N 7, PROTOCOLLO N
LBK_0546 DEL 05.02.2018 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

Beilegung der Streitsache XXXYYY /Wind Tre AG

**Definizione della controversia XXXYYY / Wind
Tre Spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 28.08.2018 ad ore 9.30 si è riunito a
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 28.08.2018 um 9.30 Uhr an seinem Sitz
in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident:
Roland Turk

Il Presidente:
Roland Turk

Das Mitglied:
-Georg Viehweider
- Gernot Mussner
- Haidi Romen

Il componente:
- Georg Viehweider
- Gernot Mussner
- Haidi Romen

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet
der Präsident die Sitzung.

Il Presidente, constatato il numero legale degli
interventuti, 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.
Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnüt-
zige Dienste";

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";

Nach Einsicht in Art. 84 des Gesetzesvertretenden
Dekrets vom 1. August 2003, Nr. 259 "Vorschriften

Visto l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto
2003, n. 259, recante il "Codice delle



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi 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



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 von Dr. Sarah Siller

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

Verfahrensabwicklung

XXXYYY leitete ein Schlichtungsverfahren beim Landesbeirat für das Kommunikationswesen gegenüber der WindTre AG ein und trug vor, im Juni 2017 den Tarifwechsel vollzogen zu haben, der erst mit September Wirksamkeit hatte. Im Zeitraum Juni – September habe er doppelte Grundgebühren bezahlt und müsse nun Strafzahlungen für einen vorzeitigen Vertragsrücktritt zahlen, den er nie gewünscht habe.

Das Schlichtungsverfahren, das am 16.01.2018 angestrengt wurde, hatte keinen positiven Ausgang. Mit darauf folgendem Prot. LBK_0000546 vom

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 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

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 della dr. Sarah Siller 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 Signor XXXYYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di WindTre Spa e riportava di avere effettuato nel giugno 2017 una modifica tariffaria divenuta effettiva solamente a settembre. Nel periodo da giugno a settembre avrebbe pagato un doppio canone e sarebbe ora tenuto a pagare delle sanzioni per un recesso anticipato che non avrebbe tuttavia mai richiesto.

Il procedimento di conciliazione avviato il 16.01.2018 non sortiva alcun effetto positivo.

Con successivo prot. LBK_0000546 del



29/01/2018 reichte XXXYYY den vorliegenden Beilegungsantrag gegenüber der WindTre AG ein. Dabei beanstandete er, dass der Anbieter seinen Vertrag, der eine Laufzeit bis Dezember 2017 hatte, einseitig geändert hat und ihm dies mittels SMS im Mai 2017 mitgeteilt worden war. Im Juni habe er sich daraufhin an ein Geschäft des Anbieters WindTre AG gewandt, wo ihm dazu geraten wurde, einen anderen Tarif zu aktivieren und ihm offenbar gesagt wurde, dass er keinen schriftlichen Rücktritt für seinen alten Vertrag an den Anbieter schicken müsse. Deshalb verlangte er im Antrag die Rückzahlung von € 39,48, die ihm in den Monaten Juli, August und September 2017 angelastet worden waren und die Annullierung der Rechnung Nr. 1769405324 vom 08/10/2017 von € 50,65 wegen vorzeitigen Vertragsrücktritts.

Außerdem forderte XXXYYY € 1.000 als Entschädigung.

Mit Schreiben Prot. LBK_0000547 vom 05/02/2018 wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens für die vorgesehene Beilegung mitgeteilt und mit Schreiben Prot. LBK_0001476 vom 07/05/2018 der Verhandlungstermin auf den 29/05/2017 um 9.30 Uhr festgelegt.

Mit dem fristgerecht eingereichten Schriftsatz vom 07/03/2018 legte der Anbieter WindTre AG dar, dass XXXYYY am 25/05/2018 durch eine SMS informiert worden war, dass es eine einseitige Vertragänderung gebe mit der Möglichkeit ohne Anlastung eventueller Strafen vom eigenen Vertrag innerhalb 30/06/2017 zurückzutreten.

XXXYYY habe von diesem Recht nicht Gebrauch gemacht, sondern habe seinen Vertrag behalten und im Juni 2017 eine weitere SIM-Karte mit der Nummer 3917741376 aktiviert, am 18/09/2017 sei er zu einem anderen Anbieter gewechselt, um am 21/09/2017 wieder zu WindTre zurückzukehren. Aufgrund dieses Anbieterwechsels und des vorzeitigen Vertragsrücktritts sei automatisch die Rechnung Nr. 1769405324 vom 08/10/2017 von € 50,65 erstellt worden.

Obwohl der Kunde nie einen Einschreibebrief mit einer Kündigung verschickt habe und der Wechsel zu einem anderen Anbieter nicht innerhalb Juni, sondern erst mit September erfolgte, habe der Anbieter trotzdem die Rechnung Nr. 1769405324 vom 08/10/2017 von € 50,65 storniert und eine Gutschriftsanzeige in derselben Höhe ausgestellt.

Die Entschädigungsforderung in Höhe von € 1.000 wies der Anbieter zurück, da keine Elemente

29/01/2018, XXXYYY presentava la presente richiesta di composizione della controversia nei confronti di WindTre Spa, lamentando che l'operatore aveva modificato unilateralmente il contratto che riportava come scadenza dicembre 2017, comunicandoglielo tramite SMS nel maggio 2017. Di conseguenza, in giugno si sarebbe rivolto a un punto vendita dell'operatore WindTre, dove gli sarebbe stato consigliato di attivare un'altra tariffa e gli sarebbe stato evidentemente detto che non era tenuto a inviare all'operatore un recesso scritto per il vecchio contratto. Nella richiesta esigeva quindi il rimborso di € 39,48, addebitategli nei mesi di luglio, agosto e settembre, e l'annullamento della fattura n. 1769405324 del 08/10/2017 pari a € 50,65 per recesso anticipato. XXXYYY avrebbe inoltre chiesto € 1.000 a titolo di risarcimento.

Con lettera Prot. LBK_0000547 del 05/02/2018 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera Prot. LBK_0001476 del 07/05/2018 la data dell'udienza per il giorno 29/05/2017 alle ore 9.30.

Tramite memoria del 07/03/2018 tempestivamente depositata, l'operatore WindTre Spa riferiva che il 25/05/2018 XXXYYY sarebbe stato informato tramite SMS che vi sarebbe stata una modifica unilaterale del contratto, con la possibilità di recedere dallo stesso senza alcun addebito entro il 30/06/2017.

XXXYYY non si sarebbe avvalso di tale diritto, ma avrebbe mantenuto il proprio contratto, attivando nel giugno 2017 un'ulteriore scheda SIM corrispondente al numero 3917741376, il 18/09/2017 sarebbe quindi passato a un altro operatore per ritornare a WindTre il 21/09/2017.

A seguito di tale cambio di operatore e del recesso anticipato, sarebbe stata automaticamente emessa la fattura n. 1769405324 del 08/10/2017 pari a € 50,65.

Benché il cliente non avesse mai inviato lettera raccomandata di recesso e il passaggio a un altro operatore non si fosse verificato entro giugno ma solamente in settembre, l'operatore avrebbe comunque stornato la fattura n. 1769405324 del 08/10/2017 pari a € 50,65 ed emesso avviso di accredito per pari importo.

L'operatore ha respinto la richiesta di risarcimento dell'ammontare di € 1.000, non essendo addotto alcun elemento riferito a tale richiesta.



angeführt sind, auf die sich die Forderung beziehen.

In der Verhandlung vom 29/05/2018 waren XXXYYY persönlich und für den Anbieter in Audiokonferenz Frau Dr. Romina De Marco anwesend.

Beide Parteien nahmen auf ihre Anträge und Schlussfolgerungen Bezug und unterstrichen ihre jeweiligen Begründungen.

Die Verhandlung wurde ohne Schlichtung und also mit der Weiterleitung der Akte an den Landesbeirat für eine Entscheidung in der Streitsache abgeschlossen.

- Entscheidungsgründe -

Zur Prozessführung:

Einleitend und erschöpfenderweise wird festgestellt, dass der von XXXYYY eingereichte Antrag die Zulässigkeitsvoraussetzungen erfüllt.

In der Hauptsache:

Nach Aktenlage (Anlage zum Verteidigungsschriftsatz: SMS vom 25/05/2018) ist bewiesen, dass der Kunde über seine Rechte informiert worden war.

Ebenfalls in den Akten dokumentiert ist (Anlage zum Verteidigungsschriftsatz: Gutschriftsanzeige vom 10/01/2018) der Umstand, dass die Rechnung Nr. 1769405324 vom 08/10/2017 von € 50,65 storniert worden ist.

Der Betrag von € 39,48, den der Kunde ebenfalls beanstandete, wird deshalb geschuldet, weil ein aufrechter Vertrag bestand und der Dienst vom Kunden auch tatsächlich genutzt worden war.

Zur dritten Forderung des Kunden, eine Entschädigung von € 1.000 vom Anbieter ausbezahlt zu bekommen, wird angeführt, dass der Anbieter bereits vor Eingabe des GU14-Formulars beim Landesbeirat in Bozen die Rechnung Nr. 1769405324 vom 08/10/2017 von € 50,65 storniert hat. Der Kunde erklärte in der Verhandlung vom 29/05/2018, dass er die Entschädigung für den Zeitaufwand fordere, da er nun schon zum zweiten Mal zu einer Verhandlung müsse. Verfahrensspesen werden laut AGCOM-Verordnung, in Artikel 19 Absatz 6 nach Kriterien der Billigkeit und Verhältnismäßigkeit festgesetzten Kosten

All'udienza del 29/05/2018 presenziava il XXXYYY personalmente e la dott.ssa Romina De Marco in audio conferenza per l'operatore

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:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che l'istanza presentata da XXXYYY soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità.

Nel merito:

Appare comprovato agli atti (Allegato alla memoria della difesa. SMS del 25/05/2018) che il cliente è stato informato in merito ai propri diritti.

Appare altresì comprovato agli atti (Allegato alla memoria della difesa: avviso di accredito del 10/01/2018) che la fattura n. 1769405324 del 08/10/2017 di € 50,65 è stata stornata.

L'importo di € 39,48, egualmente oggetto della lamentela del cliente, è quindi dovuto, sussistendo un regolare contratto ed avendo il cliente anche effettivamente usufruito del servizio.

In merito alla terza richiesta del cliente, relativa a un risarcimento di € 1.000 da parte dell'operatore, si riporta che l'operatore aveva stornato la fattura n. 1769405324 del 08/10/2017 pari a € 50,65 già prima che il modulo GU14 venisse presentato alla Consulta provinciale di Bolzano. Nell'ambito dell'udienza del 29/05/2018, il cliente dichiarava di pretendere il risarcimento per la perdita di tempo dovuta alla necessità di presenziare all'udienza per la seconda volta. L'articolo 19 comma 6 del Regolamento AGCOM prevede che le spese per l'espletamento della procedura possano venire rimborsate secondo criteri di equità e



anzuordnen. Danach sind bei Festsetzung der Kostenerstattungen und Schadenersatzzahlungen „die Beteiligung und das Verhalten der Parteien auch während des Schlichtungsversuchs“ zu berücksichtigen.

Angesichts der Tatsache, dass der Anbieter XXXYYY bereits vor Einleitung des Verfahrens Ende Jänner 2018 entgegengekommen ist und XXXYYY trotzdem ein Gesuch auf Entscheidung in dieser Sache vorlegte und der Kunde zudem für die Verfahren nicht außerhalb von Bozen anreisen musste, wird der Antrag auf Entschädigung abgewiesen.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss

In Anbetracht des zulässigen Antrags von XXXYYY gegen WindTre spa

und nach Anhörung des Berichts des Präsidenten

BESCHLIESST

der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

Dem Antrag von XXXYYY gegen Wind Tre AG wird aus den oben angeführten Gründen nicht stattgegeben.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung des weitergehenden Schadens gemäß Art. 11 Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS ist die Beilegung der Streitsache Aufgabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003.

Gemäß Art. 135 Absatz 1 Buchst. b) der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 genehmigten Verwaltungsgerichtsordnung kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als

proportionalität. Nel definire rimborsi e indennizzi, si deve tenere altresì conto “*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*”.

In considerazione del fatto che l'operatore è andato incontro al XXXYYY già prima dell'avvio del procedimento a fine gennaio 2018 e che XXXYYY ha ciononostante presentato una richiesta di decisione in materia e che inoltre il cliente non si è dovuto recare al procedimento provenendo da fuori Bolzano, la richiesta di risarcimento viene respinta.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata ammissibile la domanda presentata da XXXYYY nei confronti di WindTre spa

Udita la relazione del Presidente

DELIBERA

Il rigetto delle richieste presentate da XXXYYY nei confronti di Wind Tre S.p.a. 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, a 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.

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



ausschließlicher Gerichtsbarkeit Widerspruch
eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 der genannten Verwaltungs-
gerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen
diesen Bescheid nach 60 Tagen ab Zustellung.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien
mitgeteilt, der Behörde für die entsprechende
Bearbeitung übermittelt und auf der Internetseite des
Landesbeirats veröffentlicht.

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 -

Die Schriftführerin

La verbalizzante