



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

BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN

Beilegung der Streitsache XXX YYY/ Vodafone Italia AG

Am 24.06.2020 um 13.30 Uhr findet in Form einer Videokonferenz über „Zoom“ die Sitzung des

LANDESBEIRATES FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

in Anwesenheit folgender Personen statt:

Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair
Siegrid, Thaler Fabian

Der Präsident: Turk Roland

Die Mitglieder: Turk Roland, Tomasi Roberto,
Daum Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard,
Zozin Burkard

Nachdem der Präsident die Beschlussfähigkeit festgestellt hat, erklärt er die Sitzung für eröffnet.

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere Art. 1, Absatz 6, Buchstabe a), Nr. 14;

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 481 vom 14. November 1995 „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste“;

NACH EINSICHTNAHME in GvD Nr. 259 vom 1. August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Definizione della controversia XXX YYY/ Vodafone Italia S.p.A.

Il giorno 24.06.2020 ad ore 13.30 si tiene in modalità di videoconferenza tramite “Zoom” la seduta del

COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

in presenza di:

Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard, Gögele
Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Mair Siegrid,
Thaler Fabian

Il Presidente: Turk Roland

I componenti: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum
Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard

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”;

VISTO l’art. 84 del d. lgs. 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsèi 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



NACH EINSICHTNAHME in Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftlichen Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit sowie zum Zivilprozessrecht“;

NACH EINSICHTNAHME in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verordnung“) in der durch Beschluss Nr. 203/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011 „Bestimmungen über die Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, im Folgenden „Bestimmungen über Entschädigungen“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018, „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“, in der zuletzt mit Beschluss Nr. 296/18/CONS geänderten Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 347/18/CONS vom 18. Juli 2018, „Änderung der Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“ aus Anlage A des Beschlusses 386/17/CONS und, insbesondere, Artikel 2, Absatz 2;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der zentralen Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen AGCOM, der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, das am 28.11.2017 in Übereinstimmung mit dem von der Aufsichtsbehörde mit Beschluss Nr. 395/17/CONS angenommenen Beschluss unterzeichnet wurde;

NACH EINSICHTNAHME in die Vereinbarung für die Ausübung der im Kommunikationswesen übertragenen Funktionen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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 delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori” di seguito “Regolamento sugli indennizzi”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

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 28.11.2017 conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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;



abgeschlossen wurde;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler, gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch den Vorsitzenden des Landesbeirats für das Kommunikationswesen, Dr. Roland Turk;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato Dott. Fabian Thaler ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

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

Verfahrensabwicklung

Die Position des Antragstellers

Frau XXX YYY unterzeichnete am 06.03.2018 einen Vertrag mit Vodafone Italia AG, welcher die Aktivierung des Angebotes „Soluzione Lavoro RED“ für einen Gesamtpreis von Euro 33,90 zzgl. MwSt./ 4 Wochen vorsah. Zu einem späteren Zeitpunkt fiel ihr auf, dass in den Rechnungen höhere als die vereinbarten Beträge aufschienen, sowie, dass eine Position auftauchte, welche nicht im Vertrag vorgesehen war. Insbesondere schienen in der Rechnung AL20162341 vom 07.11.18 als Position „Beitrag“ der Betrag von Euro 84,50 (höher als der im Vertrag vorgesehene von Euro 29,90 x 2 = Euro 59,80 für den Abrechnungszeitraum von 8 Wochen) und der weitere Betrag von Euro 10,00 für „Höchste verfügbare Geschwindigkeit“ (nicht im Vertrag vorgesehen) auf. Auch in den folgenden Rechnungen AL00038027 vom 08.01.19 (Euro 85,80 +10,00), AL04077825 vom 06.03.19 (Euro 65,80 +10,00), AL08138206 vom 08.05.19 (Euro 65,80 + 10,00) e AL 12198501 vom 06.07.19 (Euro 65,80 + 10,00) schienen höhere als die für das Angebot vereinbarten Beträge auf. Infolge der Aussetzung des Dienstes bzw. Vertragsbeendigung erhielt der Kunde die Rechnung AL16449466 vom 06.09.19 (Euro 44,17 + 10,00 + 128,00 als „Aktivierungsgebühr“ + 120,00 per „Andere Beträge: Belastung Deaktivierung Nichtzahlung“ + 122,95 „Gebühr für Rücktritt/Deaktivierung“). Sämtliche angeführten Rechnungen wurden mittels Beschwerden als ZEP vom 22.11.18, 25.01.19, 06.03.19, 26.03.19, 12.04.19, 30.04.19, 21.05.19, 15.07.19, 25.09.19 von der Rechtsanwaltskanzlei Moccia & Partners beanstandet.

Der Kunde bezahlte die beanstandeten Rechnungen teilweise und in geringerem Ausmaß per Banküberweisung am 28.01.19 über Euro 84,18 („Saldo Rechnung 03.11.18 – 020119“) und Euro 137,74 (Saldo Rechnung 030918 – 0211“), sowie am 26.03.19 über Euro 84,18 („Saldo Zeitraum 03 01 2019 – 02 03 2019“).

Am 29.04.19 setzte Vodafone, ohne jegliche Vorankündigung, die Telefon – und

Svolgimento del procedimento

La posizione dell'istante

In data 06.03.2018 la sig.ra XXX YYY sottoscriveva un contratto con Vodafone Italia S.p.A., che prevedeva l'attivazione dell'offerta “Soluzione Lavoro RED” ad un costo complessivo di Euro 33,90 IVA esclusa/4 settimane. Successivamente si accorgeva che nelle fatture venivano fatturati importi superiori a quelli concordati e che era esposta una voce non prevista dal contratto. In particolare, nella fattura AL20162341 dd 07.11.18 venivano addebitati sotto la voce “contributo” l'importo di Euro 84,50 (superiore a quello contrattualmente previsto pari ad Euro 29,90 x 2= Euro 59,80 per il periodo di fatturazione di 8 settimane) e l'ulteriore importo di Euro 10,00 per “Massima velocità disponibile” (non previsto dal contratto). Anche nelle fatture successive AL00038027 dd 08.01.19 (Euro 85,80 +10,00), AL04077825 dd 06.03.19 (Euro 65,80 +10,00), AL08138206 dd 08.05.19 (Euro 65,80 + 10,00) e AL 12198501 dd 06.07.19 (Euro 65,80 + 10,00) venivano esposti importi superiori a quelli concordati per la menzionata offerta. Infine, in seguito alla sospensione del servizio ovvero scioglimento del contratto, l'utente si vedeva recapitare la fattura AL16449466 dd 06.09.19 (Euro 44,17 + 10,00 + 128,00 per “Contributo di attivazione” + 120,00 per “Altri Importi: Add. Disatt. Mancato pagamento” + 122,95 “Corrispettivi per recessi/disattivazioni”). Tutte le suindicate fatture venivano contestate mediante reclami inviati a mezzo pec di data 22.11.18, 25.01.19, 06.03.19, 26.03.19, 12.04.19, 30.04.19, 21.05.19, 15.07.19, 25.09.19 dallo Studio Legale Moccia & Partners.

L'utente pagava parzialmente e in misura ridotta le fatture contestate mediante i bonifici in data 28.01.19 per Euro 84,18 (“Saldo fattura 03.11.18 – 020119“) e per Euro 137,74 (“Saldo fattura 030918 – 0211“), nonché in data 26.03.19 per Euro 84,18 (“Saldo periodo 03 01 2019 – 02 03 2019“).

In data 29.04.19 Vodafone, senza preavviso alcuno, sospendeva la fornitura di internet e fonia. Con le



Internetversorgung aus. Mit den Mitteilungen als ZEP vom 30.04.19, 21.05.19 und 15.07.19 forderte der Kunde die sofortige Wiederherstellung des Dienstes auf der Linie, da keine Rechnung unbezahlt und lediglich die Zahlung der die bestrittenen Erhöhungen betreffenden Beträge ausgesetzt war. Vodafone stellte die Rechnungen vom 06.07.19 und vom 06.09.19 aus, ohne jegliche Dienstleistung zu erbringen.

Daher leitete Frau XXX YYY ein Schlichtungsverfahren gegen Vodafone Italia AG ein, welches mit dem Protokoll ohne Einigung vom 04.12.19 abgeschlossen wurde. Am 20.01.20 stellte die Kundin Antrag auf Einleitung des Verfahrens zur Beilegung der Streitsache.

Sie beantragte die Stornierung der bestrittenen Rechnungen, Entschädigung gemäß Art. 5 Entschädigungsverordnung für Aussetzung der Dienstleistung (Euro 945,00), Entschädigung gemäß Art. 12 Entschädigungsverordnung für Nichtbeantwortung der Beschwerde (Euro 475,00), Entschädigung gemäß Art. 10 und 13 Entschädigungsverordnung für den Verlust der Telefonnummer (Euro 6.000,00) und die Liquidierung der Verfahrensspesen im Ausmaß von Euro 1.000,00.

Die Position des Antraggegners

Vodafone Italia AG teilte dem Kunden am 01.03.19 die Ausstellung der Gutschrift Nr. ZZ09022259 vom 08.03.19 über Euro 48,40 inkl. MwSt. mit und zwar „als Rückerstattung der höheren Kosten, welche in den Telefonrechnungen AI20162341 vom 07.11.18 und AL00038027 vom 08.01.19 berechnet wurden, sowie als Teilstornierung des heute offenen Betrages von Euro 86,25“.

Mit dem Mahnschreiben vom 04.03.19 forderte der Telefonanbieter die Begleichung des nichtbezahlten Betrages von Euro 86,25.

Mit dem Schreiben als ZEP vom 29.03.19 bestätigte Vodafone das Nichtvorhandensein von Unregelmäßigkeiten in den Rechnungen, informierte den Kunden, dass die berechneten Beträge mit den am 24.06.18 und 24.09.18 mitgeteilten Abänderungen der Vertragsbedingungen übereinstimmten und forderte die Zahlung des Betrages von Euro 37,45, entsprechend der zum damaligen Zeitpunkt offenen Differenz.

Mit den von der White Star G.m.b.H. im Auftrag von Vodafone Italia AG am 15.09.19 und 26.09.19 gesendeten Schreiben forderte der Telefonanbieter den Kunden auf, den Betrag von 806,12 für

comunicazioni a mezzo pec di data 30.04.19, 21.05.19 e 15.07.19, l'utente intimava l'immediato ripristino del servizio sulla linea, poiché nessuna fattura risultava insoluta ed in sospeso vi era unicamente il pagamento degli importi di cui agli aumenti contestati. Vodafone emetteva le fatture dd 06.07.19 e dd 06.09.19 senza erogare alcun servizio.

La sig.ra XXX YYY instaurava, dunque, procedimento di conciliazione nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., che si concludeva con verbale di mancato accordo in data 04.12.19. In data 20.01.20 l'utente presentava istanza per la definizione della vertenza.

Chiedeva lo storno delle fatture contestate, indennizzo ex art. 5 Regolamento Indennizzi per sospensione del servizio (Euro 945,00), indennizzo ex art. 12 Regolamento Indennizzi per mancato riscontro al reclamo (Euro 475,00), indennizzo ex artt. 10 e 13 Regolamento Indennizzi per perdita della numerazione (Euro 6.000,00) e la liquidazione delle spese di procedura nell'ammontare di Euro 1.000,00.

La posizione del resistente

Vodafone Italia S.p.A. in data 01.03.19 comunicava all'utente l'emissione della nota di credito nr. ZZ09022259 di data 08.03.19 per Euro 48,80 Iva inclusa "a titolo di rimborso dei maggiori costi addebitati nei conti telefonici AI20162341 dd 07.11.18 e AL00038027 dd 08.01.19 e a storno parziale dell'importo ad oggi aperto di Euro 86,25."

Con missiva di data 04.03.19 l'operatore sollecitava il pagamento dell'importo insoluto di Euro 86,25.

Con la comunicazione a mezzo pec di data 29.03.19 Vodafone confermava l'assenza di anomalie nella fatturazione, informava l'utente che gli addebiti risultavano corrispondenti alle modifiche delle condizioni contrattuali comunicate in data 24.06.18 e 24.09.18 e sollecitava il pagamento di Euro 37,45, quale differenza all'epoca aperta.

Con le comunicazioni di data 15.09.19 e 26.09.19 inviate dalla White Star S.r.l. su incarico di Vodafone Italia S.p.A., l'operatore invitava l'utente al saldo dell'importo di Euro 806,12 per capitale insoluto, oltre interessi e spese.



nichtgezahltes Kapital, zzgl. Zinsen und Spesen zu bezahlen.

Vodafone Italia AG ließ sich mit dem Schriftsatz vom 06.03.20 in das vorliegende Verfahren ein und wandte zuallererst die Unzulässigkeit des Antrags auf Entschädigung von Euro 6.000,00 für den Verlust der Telefonnummer 04732367731 ein, welcher zum ersten Mal im Beilegungsverfahren und eben nicht vorher im Schlichtungsverfahren gestellt wurde.

In Bezug auf die Beanstandung der berechneten Beträge, berief sich der Telefonanbieter auf die der Rechnung AI04372994 vom 07.03.2018 beigelegten Mitteilung der einseitigen Abänderung der Vertragsbedingungen, in Einhaltung der Bestimmungen des Garanten für das Kommunikationswesen. Vodafone erinnerte daran, den Kunden über die Möglichkeit des Vertragsrücktritts oder des Anbieterwechsels ohne Kosten informiert zu haben und, dass keine Mitteilung in diesem Sinne einging. Der Telefonanbieter führte aus, dass die Position „Höchste verfügbare Geschwindigkeit Euro 10,00“ ausdrücklich im Vertrag unter der Angabe „IperFibra Vula 100 mega“ vorgesehen war.

Was den Verlust der Telefonnummer betrifft, betonte Vodafone, dem Kunden die Aussetzung der Linie per SMS und E-Mail vom 03.05.19 und 17.07.19 vorangekündigt zu haben, welche hinterlegt wurden.

In Bezug auf die Rechnung AL16449466 vom 06.09.19 bestätigte Vodafone die Richtigkeit auch des Betrages von Euro 128,10 „Aktivierungsgebühr“, da dieser verlangt wird, um ein Angebot bzw. Sonderaktion auszugleichen, welches zu Gunsten des Kunden aktiviert wurde und für den Telefonanbieter nur unter der Bedingung vertretbar ist, dass der Kunde das Vertragsverhältnis für mindestens 24 Monate beibehält.

Der Telefonanbieter behauptete, dass die Beschwerden ordnungsgemäß mit den hinterlegten Schreiben beantwortet worden seien.

Vodafone beantragte schließlich die Abweisung der vom Kunden formulierten Anträge.

Der Kunde hinterlegte den Replikschriftsatz vom 26.03.2020. Er bekräftigte die eigenen Ausführungen und bestritt die gegnerischen in Bezug auf die Abänderung der Vertragsbedingungen (welche nicht mit den

Vodafone Italia S.p.A. si costituiva nel presente procedimento di definizione con memoria di data 06.03.20, eccependo innanzitutto inammissibilità della richiesta di indennizzo di Euro 6.000,00 per la perdita della numerazione 0473236731, proposta per la prima volta nell'istanza di definizione e non prima formulata in quella di conciliazione.

Con riferimento alla contestazione degli importi fatturati, l'operatore si riportava alla comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali allegata alla fattura AI04372994 dd 07.03.2018, in ottemperanza alla normativa AGCOM. Vodafone ricordava di aver informato l'utente della possibilità di recesso o di migrazione in esenzione spese e che nessuna comunicazione in tal senso perveniva. Deduceva che la voce "Massima velocità disponibile Euro 10,00" era espressamente prevista dal contratto con la dicitura "IperFibra Vula 100 mega".

Per quanto concerne la perdita della numerazione, Vodafone evidenziava di aver preavvisato la sospensione del servizio a mezzo SMS e email dd 03.05.19 e 17.07.19 che depositava.

Con riferimento alla fattura AL16449466 dd 06.09.19 confermava la correttezza anche dell'importo di Euro 128,10 "Contributo di attivazione", in quanto richiesto per compensare un offerta ovvero promozione attivata a favore dell'utente e sostenibile dall'operatore solo a condizione che l'utente mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi.

L'operatore sosteneva che i reclami venissero regolarmente riscontrati mediante missive che produceva.

Chiedeva, infine, il rigetto delle richieste formulate dall'utente.

L'utente faceva pervenire memoria di replica in data 26.03.2020. Reiterava le proprie deduzioni e contestava quelle avversarie in merito alla modifica delle condizioni contrattuali (che non avrebbero nessuna pertinenza con gli aumenti applicati e contrasterebbero a quanto affermato



angewandten Erhöhungen übereinstimmen und den Ausführungen des Telefonanbieters in der Mitteilung als ZEP vom 29.03.19 widersprechen), auf die Beschwerde (welche nie beantwortet worden seien, nie sei das Ansuchen um zusätzliche Erläuterungen bearbeitet worden), sowie auf die Positionen und unrechtmäßigen Erhöhungen in den Rechnungen („IperFibra Vula 100 mega“ zum Preis von Euro 5,00 ist im Angebot vorgesehen, nicht jedoch die bestrittene Position „Höchste verfügbare Geschwindigkeit“ zum Preis von Euro 10,00). Der Kunde widersetzte sich dem von Vodafone eingereichten Einwand der Unzulässigkeit des Antrages auf Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer, in dem er von der Nichterfüllung des GU5 seitens des Telefonanbieters ableitete, dass die Telefonnummer endgültig verloren wäre. Was die Vorankündigungen der Aussetzung des Dienstes vom 03.05.19 und 17.07.19 betrifft, bestritt er diese erhalten zu haben, wies daraufhin, dass deren Inhalt nicht ersichtlich sei und diese Daten aufweisen, an welchen die Unterbrechung des Dienstes bereits eingetreten war (29.04.19). In Bezug auf die Rechnung AL16449466 vom 06.09.19, wies er darauf hin, dass Vodafone seit dem 29.04.19 keine Dienstleistung mehr erbrachte.

Der Telefonanbieter hinterlegte hingegen keinen Replikschritsatz.

Mit Antrag vom 28.04.2020 forderte der LBK Bozen Vodafone Italia AG auf, die Mitteilungen der Abänderung der Vertragsbedingungen vom 24.06.18 und 24.09.19 (auf welche in der ZEP vom 29.03.2019 verwiesen wurde) und den Text/Inhalt der Vorankündigungen der Aussetzung des Dienstes vom 03.05.19 und 17.07.19, sowie den Nachweis deren Zustellung an den Kunden, zu hinterlegen.

Am 28.04.2020 beraumte der LBK Bozen eine Diskussionsverhandlung für den 21.05.2020 an, zu welcher die Parteien in Form einer Telefonkonferenz vorgeladen wurden.

Am 21.05.2020 fand die Diskussionsverhandlung statt, in welcher die Parteien, nach ausgiebiger Debatte, keine Einigung erzielten.

Zur Prozessführung

Vorab wird festgestellt, dass der Antrag die im Art. 14 Verordnung vorgesehenen Zulässigkeits – und Verfolgbarkeitsvoraussetzungen teilweise erfüllt und daher gestellt werden kann.

dallo stesso operatore nella comunicazione a mezzo pec di data 29.03.19), al reclamo (che non sarebbe mai stato riscontrato, mai sarebbe stata evasa la richiesta di chiarimenti), alle voci e aumenti illegittimi nelle fatture (“IperFibra Vula 100 mega” al costo di Euro 5,00 è presente nell’offerta, ma non invece la voce contestata “Massima velocità disponibile” al costo di Euro 10,00). L’utente si opponeva all’eccezione di inammissibilità della richiesta di indennizzo per perdita della numerazione presentata da Vodafone, desumendo dalla mancata ottemperanza al GU5 da parte di Vodafone che la numerazione fosse definitivamente persa. Per quanto concerne i preavvisi di sospensione del servizio di data 03.05.19 e 17.07.19, ne contestava la ricezione, rilevava che questi non riporterebbero il contenuto e che sarebbero di data successiva all’interruzione del servizio, avvenuta il 29.04.19. Con riferimento alla fattura AL16449466 dd 06.09.19 ricordava che Vodafone a far data dal 29.04.19 non forniva più alcun servizio.

Nessuna memoria di replica risulta invece essere depositata dall’operatore.

Con richiesta di data 28.04.2020, il Corecom di Bolzano invitava Vodafone Italia S.p.A. a produrre le comunicazioni di modifica delle condizioni generali di contratto di data 24.06.2018 e 24.09.2018 (richiamate nella pec dd 29.03.2019) e il testo/contenuto dei preavvisi di sospensione del servizio di data 03.05.19 e 17.07.19, fornendo la prova della notifica all’utente.

In data 28.04.2020 il Corecom di Bolzano fissava l’udienza di discussione per il giorno 21.05.2020, convocando le parti in audioconferenza.

In data 21.05.2020 si teneva l’udienza di discussione, alla quale le parti, dopo ampia discussione, non raggiungevano un accordo.

In rito

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



Im Sinne des Punktes III 1.2. der „*Richtlinien für Bereich Beilegung von Streitfällen zwischen Kunden und Telekommunikationsanbietern*“, beschlossen mit dem Beschluss 276/13/CONS vom 11. April 2013, welcher vorsieht, dass „*der Gegenstand des Beilegungsantrages derselbe sein muss, der bereits dem Schlichtungsversuch unterzogen wurde*“, bleibt, daher, der Antrag auf Liquidierung der Entschädigung für den Verlust der Telefonnummer gemäß Art. 10 und 13 Entschädigungsverordnung vom Gegenstand des Entscheids ausgeschlossen und wird somit für unzulässig erklärt.

Begründung der Entscheidung

Zur Prüfung der ordnungsgemäß gestellten und daher verfahrensrechtlich zulässigen Anträge, welche der Kunde Frau XXX YYY gestellt hat, übergehend, hat sich herausgestellt, dass diesen teilweise stattgegeben werden kann, wie in der Folge präzisiert.

Aus der Prüfung der hinterlegten Unterlagen hat sich ergeben, dass Vodafone Italia AG keinen gültigen Nachweis erbracht hat, der die Erhöhung der Position „Beitrag“ und das Aufscheinen der Position „Höchste verfügbare Geschwindigkeit“ ab der Rechnung vom 07.11.18 rechtfertigt. Der vom Telefonanbieter vertretene Standpunkt, gemäß welchem die Erhöhungen mit der Mitteilung der Abänderung der Vertragsbedingungen, welche der Rechnung vom 07.03.18 angelegt war, vorangekündigt worden wären, kann nicht geteilt werden, da jene Mitteilung einzig die Anpassung des Abrechnungszeitraumes an die neue Gesetzeslage vorsah, d.h. den Übergang vom vierwöchigen auf den Monatszeitraum, mit Erhöhung der monatlichen Kosten um 8,6%. Dazu kommt, dass dem an Vodafone gerichteten Beweisantrag, die Vertragsabänderungen, welche dem Kunden am 24.06.18 und 24.09.18 mitgeteilt worden seien (wie in der ZEP vom 29.03.19 angegeben), zu hinterlegen, nicht Folge geleistet wurde. Die Ausstellung der Gutschrift vom 08.03.19 über den Betrag von Euro 48,80 „*als Rückerstattung der höheren Kosten*“, welche in den Telefonrechnungen vom 07.11.18 und vom 08.01.19 berechnet wurden, befreien den Begünstigten von der Last, das Hauptverhältnis nachzuweisen. Auch unter Berücksichtigung des Übergangs zum monatlichen Abrechnungszeitraum, welcher ordnungsgemäß mitgeteilt wurde, ist der Telefonanbieter daher verpflichtet, die Rechnungen teilweise zu stornieren und zwar Euro 29,55 von der Rechnung vom 07.11.18, Euro 30,85 von der Rechnung vom 08.01.19, Euro 10,85 von der Rechnung vom 06.03.19 und Euro 10,85 von der Rechnung vom 08.05.19 (zzgl. MwSt.).

Ai sensi del punto III.1.2. delle “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con delibera nr. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013, che prevede che “*l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione*”, resta, quindi, esclusa dall’oggetto della pronuncia la richiesta di liquidazione dell’indennizzo per perdita della numerazione di cui agli artt. 10 e 13 del Regolamento Indennizzi, che viene, dunque, dichiarata inammissibile.

Motivi della decisione

Passando all’esame delle domande ritualmente proposte e, quindi, proceduralmente ammissibili avanzate dall’utente Avv. XXX YYY, è emerso le richieste formulate possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dall’esame della documentazione acquisita è risultato che Vodafone Italia S.p.A. non ha fornito alcuna prova idonea a giustificare la maggiorazione della voce “Contributo” e la fatturazione della voce “Massima velocità disponibile” a partire dalla fattura dd 07.11.18. La tesi sostenuta dall’operatore, secondo la quale gli aumenti sarebbero stati preannunciati con comunicazione di modifica delle condizioni del contratto allegata alla fattura dd 07.03.18, non è condivisibile in quanto tale comunicazione prevedeva solamente l’adeguamento del periodo di fatturazione alla nuova normativa, ovvero il passaggio dalla fatturazione quadrisettimanale a quella mensile, con l’aumento dell’8,6% del costo mensile. Inoltre, la richiesta rivolta a Vodafone, di produrre le modifiche contrattuali che sarebbero state comunicate all’utente in data 24.06.18 e 24.09.18 (come indicato nella pec dd 29.03.19), è rimasta inevasa. L’emissione della nota di credito di data 08.03.19 per l’importo di Euro 48,80 “*a titolo di rimborso dei maggiori costi addebitati*” nelle fatture dd 07.11.18 e 08.01.18 esonera il beneficiario dall’onere di provare il rapporto fondamentale. L’operatore, considerando anche l’aumento applicato e regolarmente comunicato per il passaggio alla fatturazione mensile, pertanto, è tenuto a stornare parzialmente le fatture ed in particolare l’importo di Euro 29,55 dalla fattura dd 07.11.18, Euro 30,85 dalla fattura dd 08.01.19, Euro 10,85 dalla fattura dd 06.03.19 ed Euro 10,85 dalla fattura dd 08.05.19 (oltre IVA).



Es wird daran erinnert, dass der Telefonanbieter im Sinne des Art. 5 der Anlage A an den Beschluss Nr. 353/19/CONS bei wiederholten ausgebliebenen Zahlungen und nach angemessener Vorankündigung die Aussetzung des Dienstes verfügen kann. Im Abs. 2 wird präzisiert, dass *„die teilweise Zahlung einer oder mehrerer Rechnungen seitens des Kunden, sofern die ausgebliebene Zahlung bestrittene Beträge betrifft, in Bezug auf welche ein Beschwerdeverfahren anhängig ist, nicht als ausgebliebene Zahlung verstanden werden kann“*. Der Kunde hat den Kontoauszug zum 31.03.19 hinterlegt und somit die teilweise Bezahlung der Rechnungen vom 07.11.18, 08.01.19 und 06.03.19 nachgewiesen und ist daher der Beweislast in Sinne des gefestigten Grundsatzes nachgekommen, gemäß welchem *„der Gläubiger, welcher die Bezahlung verfolgt, die Last hat, den Rechtstitel nachzuweisen und nicht auch die ausgebliebene Zahlung, da die Zahlung das Erlöschen der Schuld bewirkt, dessen Nachweislast dem Schuldner obliegt, der sie einwendet“* (ex multis, Kassationsgerichtshof, Sek. II, Verfügung Nr. 21512/2019). Aus den vom Kunden hinterlegten Mitteilungen als ZEP geht hervor, dass alle beanstandeten Rechnungen Gegenstand einer Bestreitung mittels Beschwerde waren. Der Telefonanbieter beschränkte sich hingegen darauf, die ausgebliebene Zahlung der Rechnung hervorzuheben und sich auf die beiden Mitteilungen vom 03.05.19 und 17.07.19 zu berufen, mit welchen er dem Kunden die Aussetzung der Linie vorangekündigt habe. Dem an Vodafone gerichteten Antrag, auch deren Text/Inhalt zu hinterlegen, sowie den Zustellungsnachweis an den Kunden zu erbringen, wurde nicht Folge geleistet. Ebenso wenig bleibt unbemerkt, dass die Mitteilungen die Daten 03.05.19 und 17.07.19 aufweisen, wobei die Aussetzung des Dienstes bereits vorher, und zwar am 29.04.19, veranlasst wurde. Daraus ergibt sich die Unrechtmäßigkeit des Vorgehens des Telefonanbieters, welcher verpflichtet ist, dem Kunden die entsprechende von der Entschädigungsverordnung vorgesehene Entschädigung zu bezahlen, im Ausmaß von Euro 945,00, dem Antrag entsprechend.

Dem Antrag auf Stornierung der Rechnung AL12198501 vom 06.07.19 – betreffend den Abrechnungszeitraum vom 03.05.19 – 02.07.19 und somit einen Zeitraum nach der unrechtmäßigen Aussetzung des Dienstes – kann, auch wenn die betreffenden Beträge theoretisch nicht geschuldet

Si ricorda che ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera nr. 353/19/CONS, l'operatore può disporre la sospensione del servizio in caso di ripetuti mancati pagamenti e previo congruo preavviso all'utente. Il co. 2 precisa che *“non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il mancato pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo”*. L'utente, producendo l'estratto conto corrente al 31.03.19, forniva la prova del parziale pagamento delle fatture dd 7.11.18, dd 08.01.19 e 06.03.19 e adempiva, pertanto, al consolidato principio secondo il quale *“il creditore che agisce per il pagamento ha l'onere di provare il titolo del suo diritto, non anche il mancato pagamento, giacché il pagamento integra un fatto estintivo, la cui prova incombe al debitore che l'eccepisca”* (ex multis, Cassazione Civile, sez. II, ordinanza nr. 21512/2019). Dalle comunicazioni a mezzo pec depositate dall'utente, è emerso, inoltre, che le fatture controverse erano tutte oggetto di contestazione mediante reclamo. L'operatore, invece, si limitava a dedurre il mancato pagamento delle fatture e a richiamare le due comunicazioni di data 03.05.19 e 17.07.19, con le quali avrebbe preannunciato all'utente la sospensione della linea. La richiesta rivolta a Vodafone, di produrre anche il loro testo/contenuto, nonché la prova della notifica all'utente, non ha avuto seguito. Non passa nemmeno inosservato che le comunicazioni sono datate 03.05.19 e 17.07.19 e, quindi, di date successive a quella in cui Vodafone disponeva la sospensione del servizio, avvenuta il 29.04.19. Da ciò emerge l'illegittimità dell'operato dell'operatore che è, pertanto, tenuto a pagare all'utente il relativo indennizzo, come previsto dal Regolamento Indennizzi, nell'ammontare di Euro 945,00, come da domanda.

La richiesta di storno della fattura AL12198501 dd 06.07.19. - relativa al periodo di fatturazione 03.05.19 - 02.07.19 e, quindi, ad un periodo successivo alla sospensione illegittima del servizio attuato dall'operatore in data 29.04.19 – pur presentando astrattamente i profili della non debenza, non può essere accolta in quanto comporterebbe un'ingiustificata duplicazione, essendo il



wären, nicht stattgegeben werden, da dessen Annahme eine ungerechtfertigte Verdopplung bewirken würde, da der Missstand bereits entschädigt wurde.

Ähnliche Erwägungen gelten für die Rechnung AL16449466 vom 06.09.19, welche, zzgl. zu den Positionen, die zwischenzeitlich nicht mehr gelieferte Dienste betreffen, auch Spesen für die vorzeitige Vertragsbeendigung aufweist, und zwar Euro 128,00 „Aktivierungsgebühr“, Euro 120,00 „Andere Beträge: Belastung Deaktivierung Nichtzahlung“ und Euro 122,95 „Gebühr für Rücktritt/Deaktivierung“. Im Lichte der Aussetzung des Dienstes, welche der Telefonanbieter ohne das Vorhandensein der Voraussetzungen veranlasst hatte, kann Vodafone Italia AG dem Kunden keine Kosten für die angebliche vorzeitige Vertragsbeendigung in Rechnung stellen. Dies vorausgeschickt, ist der Telefonanbieter verpflichtet, die teilweise Stornierung der besagten Rechnung vorzunehmen und insbesondere eben diese um die folgenden Beträge zu kürzen: Euro 120,00 und Euro 122,95 (zzgl. MwSt.). Dem Umstand Rechnung tragend, dass der Vertrag für die „Aktivierungsgebühr“ eine Ratenzahlung vorsah, handelt es sich beim betreffenden Betrag von Euro 128,00 um eine Vorauszahlung, welcher daher nicht storniert werden muss.

Es hat sich ebenfalls herausgestellt, dass Vodafone das Ansuchen um zusätzliche Erläuterungen in Bezug auf die Erhöhung der Position „Beitrag“ und auf die Position „Höchste verfügbare Geschwindigkeit“, welches mit der Beschwerde als ZEP vom 12.04.19 gesendet worden war, nie beantwortet hat. Der Telefonanbieter ist daher verpflichtet, dem Kunden die entsprechende Entschädigung zu bezahlen, für den Zeitraum vom 27.05.19 bis zum 04.12.19 (der Tag, an dem die Schlichtungsverhandlung stattfand), im Ausmaß des Höchstbetrages von Euro 300,00.

Dem Umstand, dass das Schlichtungsverfahren und das Beilegungsverfahren auf telematischem Wege geführt werden, kann dem Antrag auf Liquidierung der Verfahrensspesen nicht stattgegeben werden. Da kein Dokument eingereicht wurde, welches etwaige Barauslagen belegt (z.B. wurden die Beschwerden als ZEP und nicht als Einschreibebrief versendet), können keine Beträge zuerkannt werden.

disservizio già indennizzato.

Un discorso simile vale per la fattura AL16449466 dd 06.09.19, che riporta, oltre alle voci relative ai servizi ormai non più forniti, costi per lo scioglimento anticipato, in particolare Euro 128,00 per “Contributo di attivazione”, Euro 120,00 per “Altri Importi: Add. Disatt. Mancato pagamento” ed Euro 122,95 per “Corrispettivi per recessi/disattivazioni”. Alla luce della sospensione attuata dall’operatore in difetto dei presupposti, Vodafone Italia S.p.A. non può mettere in conto dell’utente costi per un asserito scioglimento anticipato del contratto. Ciò premesso, l’operatore è tenuto a disporre lo storno parziale e, in particolare, a decurtare la fattura dai seguenti importi: Euro 120,00 ed Euro 122,95 (oltre IVA). Poiché il contratto prevedeva la rateizzazione del “Contributo di attivazione”, il relativo importo di Euro 128,00 costituisce una spesa anticipata che, pertanto, non deve essere stornato.

È emerso, inoltre, che Vodafone Italia S.p.A. non ha mai provveduto a riscontrare la richiesta di delucidazioni in merito alla maggiorazione della voce “contributo” e alla voce “Massima velocità disponibile”, inviata mediante reclamo a mezzo pec in data 12.04.19. L’operatore è, pertanto, tenuto a pagare all’utente il relativo indennizzo per il periodo dal 27.05.19 al 04.12.19 (giorno in cui si teneva l’udienza di conciliazione), nell’ammontare massimo di Euro 300,00.

Considerando che le procedure di conciliazione e di definizione si svolgono in modalità telematica, la richiesta di rimborso delle spese di procedura viene rigettata. Non essendo stato allegato alcun documento idoneo a dimostrare l’insorgenza di spese vive da rimborsare (ad es. i reclami sono stati inviati a mezzo PEC e non a mezzo racc. a/r), nulla potrà dunque essere riconosciuto.

**Aus diesen Gründen**

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

Der von Frau XXX YYY gegen Vodafone Italia AG eingereichte Antrag wird als teilweise zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts des Präsidenten,

wird die teilweise Annahme des von Frau XXX YYY gegen Vodafone Italia AG eingereichten Antrages beschlossen und infolgedessen, dass die letztgenannte aus den oben angeführten Gründen Folgendes zu veranlassen hat:

- die Richtigstellung der buchhalterischen Position des Kunden durch Ausstellung von Gutschriften zur teilweisen Stornierung der Beträge von Euro 29,55 von der Rechnung AL20162341 vom 07.11.18, Euro 30,85 von der Rechnung AL00038027 vom 08.01.19, Euro 10,85 von der Rechnung AL04077825 vom 06.03.19, Euro 10,85 von der Rechnung AL08138206 vom 08.05.19 und Euro 242,95 von der Rechnung AL16449466 vom 06.09.19 (zzgl. MwSt.);
- die Zahlung des Betrages von Euro 945,00 als Entschädigung für die Aussetzung des Dienstes;
- die Zahlung des Betrages von Euro 300,00 als Entschädigung für die Nichtbeantwortung der Beschwerde.

Dem Nutzer bleibt das Recht vorbehalten, sich gemäß Art. 11, Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP für die eventuelle Geltendmachung des größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19, Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS i.g.F. stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der Aufsichtsbehörde im Sinne von Art. 98, Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 dar.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

considerata parzialmente ammissibile la domanda presentata dall'Avv. XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

udita la relazione del Presidente,

il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra. XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a disporre, per i motivi tutti di cui in narrativa,

- la regolarizzazione della posizione contabile dell'utente mediante l'emissione di note di credito a parziale storno di l'importo di Euro 29,55 dalla fattura AL20162341 dd 07.11.18, Euro 30,85 dalla fattura AL00038027 dd 08.01.19, Euro 10,85 dalla fattura AL04077825 dd 06.03.19, Euro 10,85 dalla fattura AL08138206 dd 08.05.19 ed Euro 242,95 dalla fattura AL16449466 dd 06.09.19 (oltre IVA);
- il pagamento dell'importo di Euro 945,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio;
- il pagamento dell'importo di Euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

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 s.m.i. 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.



Gemäß Art. 135, Absatz 1, Buchstabe b) der Verwaltungsprozessordnung, der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 verabschiedet wurde, kann gegen die vorliegende Maßnahme vor dem Regionalverwaltungsgericht von Latium mit ausschließlicher Zuständigkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 dieser Prozessordnung beträgt die Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme 60 Tagen mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt und für die vorgesehenen Schritte an die Aufsichtsbehörde übermittelt; er ist auf der Webseite des Landesbeirats abrufbar.

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:
- Unterzeichnet: Roland Turk -

Il Presidente
- F.to Roland Turk -