



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

**BESCHLUSS NR. 10 PROTOKOL NR. 1266
VOM 06.05.2013
DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 10, PROTOCOLLO N.
1266 DEL 06/05/2013
DEL COMITATO PROVINCIALE PER
LE COMUNICAZIONI**

**Bellegung der Streitsache
XXX YYY / Vodafone N.V.**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Vodafone N.V.**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 06.05.2013 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 06.05.2013 um 08.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera
Das Mitglied:

Il Presidente: Hansjörg Kucera
Il componente:

- Ezio Zermiani
- Dr. Margaret Brugger
- Dr. Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider

- Ezio Zermiani
- Dr. Margaret Brugger
- Dr. Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- 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 intervenuti, 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

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica



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



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 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. Hansjörg Kucera;

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. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

Udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Hansjörg Kucera;

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Mit Schreiben vom 02.10.2012, GZ 2409, wurde von der XXX YYY beim Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsversuch mit Vodafone N.V. wegen einer Reihe von Störungen in den Telefonleitungen und von Netzausfällen angestrengt.

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

La XXX YYY avviava con prot. 2409 d.d. 02.10.2012 un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone N.V., lamentando tutta una serie di disagi riscontrati nel funzionamento delle proprie linee tele-



Außerdem war auch der Faxanschluss teilweise defekt, weshalb sich Kunden beschwerten, da es nicht möglich war, XXX YYY Faxmitteilungen zu senden.

Der Antragsteller forderte somit eine Quantifizierung der Schäden und Schadenersatz, die Freischaltung der Mobiltelefone für einen Tarifwechsel und die Auflösung des ersten Vertrages.

Die am 29.11.2012 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 20.12.2013, GZ 3485, beantragte die XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Vodafone N.V., ohne jedoch irgendeine Forderung zu stellen.

Mit Schreiben vom 07.01.2012, GZ 22/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 11.03.2013, GZ 714/MM, auf den 05.04.2013 um 09:00 Uhr festgesetzt.

Mit einem Schriftsatz vom 05.02.2013 beanstandete der Anbieter Vodafone N.V. umgehend die Behauptungen des Nutzers. Die Beschwerde sei insbesondere aufgrund der Unbestimmtheit des Gegenstandes und der Forderungen unzulässig.

Der Nutzer habe nämlich verabsäumt, die Telefonnummern der defekten Verbindungen, den Zeitraum und die Art der Störung sowie die gestellten Forderungen anzugeben.

Insbesondere wies der Anbieter darauf hin, dass die Schreiben des Nutzers nicht an den Anbieter adressiert waren und vor allem den Tarifwechsel betrafen. Die angebotenen Dienstleistungen seien ordnungsgemäß in Anspruch genommen worden und das EDV-System des Anbieters habe nur vier Anfragen an den Kundendienst registriert, die allesamt umgehend erledigt wurden.

Außerdem habe der Anbieter noch offene Forderungen in Höhe von 13.167,93 Euro gegenüber dem Kunden.

Mit einer darauf folgenden Mitteilung vom 28.03.2013, die dem Nutzer und dem Landesbeirat per E-Mail zugestellt wurde, bot das Unternehmen im Schlichtungswege gegen Zahlung von 15.000,00 Euro durch XXX YYY., die auch in drei Monatsraten erfolgen kann, die Stornierung der noch offenen Rech-

fonische e internet, oltre al parziale funzionamento della linea fax (con lamentele avanzate dai clienti circa l'impossibilità di inviare fax a XXX YYY).

Chiedeva quindi la quantificazione e risarcimento danni, lo sblocco del cambio tariffe delle linee mobili e la chiusura/estinzione del primo contratto.

La procedura di conciliazione, esperita in data 29.11.2012, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 3485 d.d. 20.12.2012 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone N.V., avanzando le medesime doglianze ma omettendo di formulare richiesta alcuna.

Con lettera prot. 22/MM d.d. 07.01.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 714/MM d.d. 11.03.2013 la data dell'udienza per il giorno 05.04.2013 ore 09.00.

Con memoria d.d. 05.02.2013, tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone N.V. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare l'inammissibilità dell'istanza per indeterminatezza dell'oggetto e delle richieste.

Eccepire infatti che l'utente avesse omissso di indicare i numeri delle utenze oggetto di disservizio, i periodi di malfunzionamento, la tipologia del disservizio, nonché le richieste avanzate.

Nel merito procedeva comunque a sottolineare che la corrispondenza dimessa dall'utente non era diretta al gestore e che riguardava soprattutto cambi di tariffa, che i servizi erogati erano stati fruiti regolarmente e che sui sistemi informatici della società risultavano solo quattro ticket tecnici, tutti chiusi tempestivamente con esito positivo.

Rilevava infine che l'operatore vantasse nei confronti dell'utente, ancora attivo, un credito per insoluti pari ad € 13.167,93.

Con successiva comunicazione d.d. 28.03.2013, inviata via mail all'utente ed al Comitato, l'operatore formulava la proposta conciliativa di storno integrale delle fatture non saldate dall'utente, importo nel frattempo aumentato a complessivi € 20.321,96, con ritiro della pratica di recupero crediti iniziata dal legale



nungen des Nutzers an, die in der Zwischenzeit auf insgesamt 20.321,96 Euro angewachsen waren, samt Einstellung des in der Zwischenzeit vom Rechtsbeistand der Vodafone N.V. eingeleiteten Schuldeintreibungsverfahrens.

Zur Anhörung vom 05.04.2013 erschienen Frau Sabina Dei Agnoli als Bevollmächtigte der XXX YYY und RA Marzio Eccli kraft entsprechender Vollmacht, während für Vodafone N.V. niemand erschien, da sie an ihrem vorhergehenden Angebot festhielt.

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

Entscheidung:

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen, dass der Antrag der XXX YYY die Zulässigkeitskriterien nicht erfüllt.

Der Nutzer hat es nämlich völlig verabsäumt, im Formular GU 14 seine Forderungen anzugeben, obgleich auf dem Formular selbst angegeben ist, dass es vollständig auszufüllen sei.

Es wurde kein weiterer Schriftsatz vorgelegt, der den bereits eingereichten Antrag ergänzt, obgleich der Nutzer zeitgleich mit der Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ 22/MM vom 07.01.2013) gebührend über die Festlegungen nach Art. 16 des Beschlusses 173/07/CONS in Kenntnis gesetzt wurde.

Da diese notwendige und unabdingbare Obliegenheit nicht erfüllt wurde bzw. demnach ein wesentliches Element der Beschwerde fehlt, muss diese für unzulässig erklärt werden.

Auch wenn man implizit die Forderungen der vorhergehenden Schlichtungsphase bzw. die Forderungen laut Formular UG GG 2409 vom 02.10.2012 berücksichtigen wollte, wären diese gleichermaßen unzulässig.

Was den Antrag auf Freischaltung für einen Tarifwechsel für die Mobiltelefone bzw. auf Auflösung des ersten Vertrags anbelangt, so ist jeglicher Antrag kommerzieller oder rein technischer Art von der vorliegenden Entscheidung ausgeschlossen.

Dasselbe gilt für die Schatzersatzforderung, da der

di Vodafone N.V., previa corresponsione da parte di XXX YYY dell'importo complessivo di € 15.000,00 con pagamento rateale in tre tanche a cadenza mensile.

All'udienza del 05.04.2013 presenziava la sig.ra Sabina Dei Agnoli, procuratore della XXX YYY unitamente all'avv. Marzio Eccli, giusta procura dimessa, mentre nessuno compariva per Vodafone N.V., la quale si riportava alla propria precedente offerta formulata.

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

In rito:

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

L'utente ha infatti ommesso completamente di indicare nel formulario GU14 quali fossero le proprie richieste, e ciò nonostante ivi fosse evidenziata la necessità che il modulo dovesse essere completo in tutte le sue parti.

Non è stata peraltro dimessa alcuna ulteriore memoria, integrativa rispetto all'istanza presentata, nonostante l'utente fosse stato debitamente informato con la comunicazione di avvio del procedimento (prot. 22/MM d.d. 07.01.2013) delle possibilità previste dall'art. 16 della Delibera 173/07/CONS.

In difetto di un simile necessario quanto indispensabile adempimento, che priva l'istanza di un elemento essenziale della stessa, questa dovrà essere pertanto dichiarata inammissibile.

Pertanto, anche a voler considerare implicitamente riportare le richieste svolte nella precedente fase conciliativa, e quindi esaminando le richieste proposte con formulario UG prot. 2409 d.d.02.10.2012, tali domande risultano parimenti inammissibili.

Per quanto concerne la domanda di sblocco del cambio tariffe delle linee mobili e la domanda di chiusura/estinzione del primo contratto, è esclusa dall'oggetto della presente pronuncia ogni richiesta di natura commerciale e/o prettamente tecnica.

Analogamente per il richiesto risarcimento del danno,



Schaden nicht einmal quantifiziert wurde.

Nach Artikel 19 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS kann die Behörde im Streitbelegungsverfahren nämlich lediglich *"den Anbieter zur Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. in jenen Fällen zur Schadenersatzzahlung verurteilen, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegt sind"*.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält den Antrag der XXX YYY gegenüber der Vodafone N.V. für unzulässig.

Nach Anhörung des Berichts des zuständigen Sachbearbeiters Mukesh Rag. Macchia

BESCHLIESST

der Landesbeirat, den Antrag der XXX YYY vom 22.12.2012 gegen Vodafone N.V. wegen Unzulässigkeit 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 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 2010, Nr. 104, kann gegen diesen Bescheid beim

invero nemmeno quantificato.

Ciò in forza dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, il quale statuisce che l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, può unicamente *"condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Ritenuta non ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di Vodafone N.V.

Udita la relazione del responsabile del procedimento Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

Il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata da XXX YYY in data 22.12.2012 nei confronti di Vodafone N.V.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, ai sensi 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 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impu-



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.

gnato 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
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -