



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

**BESCHLUSS NR. 23 PROTOKOL NR. 3942
VOM 17.12.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 23, PROTOCOLLO
N. 3942 DEL 17/12/2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
Lara Bertani / Wind spa**

**Definizione della controversia
Lara Bertani / Wind spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 17/12/2014 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 17.12.2014 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

Der Sachbearbeiter:
- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

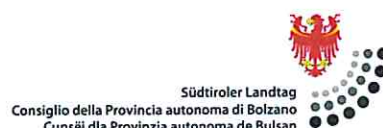
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

Verfahrensabwicklung

Am 22.10.2014 reichte Frau Lara Bertani das Beschwerdeformular GU 14 (GZ 3229) gegen Wind Spa ein. Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ 3240/MM) übermittelt und daraufhin die Anhörung der Parteien für den 02.12.2012 um 11:00 Uhr angesetzt (GZ 3229/MM vom 28.10.2014).

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;

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. 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

La signora Lara Bertani depositava in data 22/10/2014 il formulario GU14 (prot. n. 3239) nei confronti di Wind spa. In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. 3240/MM) e successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 02/12/2014 ore 11.00 (prot. n. 3229/MM del 28.10.2014).



Die per Einschreiben versandte Vorladung zur Verhandlung wurde von Frau Lara Bertani am 04.11.2014 in Empfang genommen. Dem Anbieter wurde die Vorladung am 28.10.2014 per E-Mail übermittelt.

In ihrem Antrag beklagte Frau Lara Bertani, dass die Übermittlung von Beschwerden und Hinweisen über die Internetseite des Anbieters nicht funktioniere. Laut den Ausführungen der Nutzerin komme dies öfters und seit Jahren vor.

Konkret brachte die Antragstellerin vor, dass dieser auch von der Dienstleistungscharta vorgeschriebene Kommunikationskanal nicht immer funktionierte und daher den Kunden Unannehmlichkeiten bereitete.

Aus diesem Grund forderte sie eine Entschädigung von bis zu 100 Euro pro Jahr (2012, 2013 und 2014). Außerdem forderte sie eine Entschädigung von 65 Euro für die Beschwerdeführung und eine Rückerstattung der Verfahrenskosten in Höhe von 40 Euro.

Von Wind spa wurde kein Schriftsatz hinterlegt.

An der Verhandlung vom 02.12.2014 erschienen weder der Nutzer noch der Anbieter.

Entscheidung:

Der von Frau Lara Bertani gestellte Antrag wird archiviert, da keine der beiden Parteien trotz ordnungsgemäßer Einberufung zur Verhandlung am 12.12.2014 erschienen ist.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

die Archivierung des von Frau Lara Bertani gegen Wind spa gestellten Antrags wegen Nichterscheinen beider Parteien.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Art. 11 Abs. 4 des Beschlusses 179/03/CSP

La convocazione all'udienza veniva ricevuta via raccomandata dalla signora Lara Bertani in data 04/11/2014. L'operatore riceveva la convocazione il 28/10/2014 per via telematica.

La signora Lara Bertani nella propria istanza, lamentava il mancato funzionamento del canale web dedicato all'invio di reclami e segnalazioni all'operatore. Tale disservizio, secondo quanto affermato dall'utente, si ripeteva nel tempo e sussisteva ormai da diversi anni.

Nello specifico, l'istante asseriva che tale canale di comunicazione, prevista anche dalla Carte dei Servizi, non funzionava con continuità, rappresentando un disservizio notevole per il cliente.

Per questo motivo richiedeva un indennizzo non superiore ad € 100,00 per ogni anno di disservizio (2012, 2013 e 2014). Richiedeva inoltre un indennizzo di € 65,00 per la gestione dei reclami e un rimborso pari ad € 40,00 per le spese di procedura.

Wind spa non faceva pervenire alcuna memoria.

All'udienza del 02/12/2014 l'utente non compariva così come nessuno presenziava per l'operatore.

In rito:

L'istanza presentata dalla sig.ra Lara Bertani deve essere archiviata per mancata comparizione di entrambe le parti, pur debitamente convocate per l'udienza del 02/12/2014.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

DELIBERA

L'archiviazione dell'istanza presentata da Lara Bertani nei confronti di Wind spa per mancata comparizione di entrambe le parti.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, al mente



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 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.

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 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 -