



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

**BESCHLUSS NR. 12 PROTOKOL  
NR. LBK\_0004026 VOM 30.11.2016  
DES LANDESBEIRATS FÜR  
DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 12, PROTOCOLLO  
N. LBK\_0004026 DEL 30/11/2016  
DEL COMITATO PROVINCIALE PER  
LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / H3G SpA**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / H3G SpA**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 30/11/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 30.11.2016 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:

- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

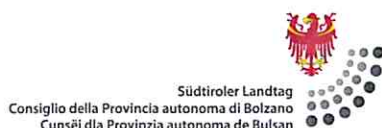
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr. 249 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunkssysteme“, 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. Ein-

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



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@lbk-bz.org  
info@cpc-bz.org  
www.kommunikationsbeirat-bz.org  
www.comprovcomunicazioni-bz.org



richtung 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 Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

### **Verfahrensabwicklung**

Herr XXX YYY strengte ein Schlichtungsverfahren gegen H3G SpA vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen an, da er einen Vertrag mit der Gebühr TOP 800 zum Preis von 30,00 € im Monat inklusive staatlicher Genehmigungsgebühr abgeschlossen hatte und auf den erhaltenen Rechnungen Abbuchungen in der Höhe von 271,15 € für gebührenpflichtige Dienste (Spiele und Ähnliches) angegeben waren, die er nie aktiviert hatte.

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. Michela Luciani 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 sig. XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di H3G SpA, lamentando di aver stipulato un abbonamento con canone TOP 800 al costo di € 30,00 mensili compresa TCG e di aver riscontrato nelle fatture pervenute degli addebiti per “contenuto portale 3” relativi ai servizi a pagamento (giochi o simili) cui non aveva mai aderito per complessivi € 271,15.



Nach der Weiterleitung der Beschwerde durch die Verbraucherzentrale, bot der Anbieter 51,46 € als Rückerstattung an, die der Kunde ablehnte, da er auf die Rückerstattung der Gesamtsumme von 271,15 € und von 150,00 € für Verfahrenskosten und Unannehmlichkeiten bestand.

Die am 26.5.2016 direkt zwischen Anbieter und Verbraucherzentrale online durchgeführte Schlichtung blieb erfolglos.

Mit Schreiben vom 16.6.2016, LBK\_0002215, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 6.7.2016, GZ LBK\_0002449, auf den 22.7.2016 um 10.00 Uhr festgesetzt.

Am 14.7.2016 hinterlegte der Anbieter fristgerecht einen Schriftsatz, um die Aussagen des Nutzers zu beanstanden. Diese seien zu allgemein gehalten und unzureichend dargelegt und es fehlen die nötigen Unterlagen, um die Forderungen zu untermauern.

Der Anbieter beanstandete gleichermaßen die Zulässigkeit des Antrags auf Rückerstattung von 150,00 € für Verfahrenskosten und Unannehmlichkeiten, da dies einem Schadenersatz gleichkäme.

Der Anbieter behauptete, den über den Vertragstarif hinausgehenden Betrag laut Vertrag korrekt verrechnet zu haben und hob hervor, dass er innerhalb der von den Vertragsbedingungen vorgesehenen Frist von 90 Tagen keine Beanstandung zum Inhalt der Rechnungen erhalten hatte.

Die Verhandlung vom 17.7.2016 wurde auf den 7.10.2016 vertagt.

Bei der Verhandlung vom 7.10.2016 war der Nutzer XXX YYY persönlich anwesend, während der Anbieter über Telefonkonferenz von Frau Dr. Tamara Morandi vertreten wurde.

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

### **Entscheidungsgründe**

Es wird darauf hingewiesen, dass der Nutzer weder eine unterzeichnete Kopie des Vertrags (bzw. telefonische Aufzeichnung der Zustimmung) noch eine Kopie der Rechnungen beigelegt hat, aus denen die

A seguito di reclamo inoltrato a mezzo CTCU l'operatore offriva € 51,46 di rimborso, offerta rifiutata dall'utente, che insisteva per il rimborso integrale di € 271,15 ed € 150,00 per spese di procedura e disagi.

La conciliazione esperita online direttamente fra operatore e CTCU in data 26/5/2016 non sortiva effetto positivo.

Con lettera prot. LBK\_0002215 d.d. 16/6/2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK\_0002449 d.d. 6/7/016 la data dell'udienza per il giorno 22/7/2016 ore 10.00.

Con memoria d.d. 14/7/2016, tempestivamente depositata, l'operatore contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando la genericità e l'indeterminatezza delle stesse nonché l'assenza di documentazione prodotta a fondamento delle richieste.

Eccepiva altresì l'inammissibilità e/o improcedibilità della richiesta di € 150,00 per spese di procedura e disagio, configurando la stessa richiesta una domanda di risarcimento danni.

Nel merito contestava di aver correttamente fatturato da profilo tariffario il traffico extrasoglia, evidenziando di non aver mai ricevuto reclami rispetto al contenuto delle fatture nei 90 giorni previsti da CGC.

L'udienza del 17/7/2016 veniva rinviata al 7/10/2016.

All'udienza del 7/10/2016 presenziava l'utente XXX YYY personalmente mentre l'operatore veniva rappresentato in audio conferenza dalla dr.ssa Tamara Morandi.

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

### **Motivi della decisione**

Si premette come l'utente non abbia dimesso né copia del contratto sottoscritto (ovvero registrazione telefonica dell'adesione) né copia delle fatture da cui risulti verificabile l'addebito delle voci contestate.



beanstandete Verrechnung hervorgeht.

Nach ständiger Rechtsprechung – ausgehend vom Urteil des Kassationsgerichtshofs, Vereinigte Sektionen, Nr. 13533/2001 – hat der Gläubiger, der tätig wird, im Rahmen der vertraglichen Verantwortung die Pflicht, die vertragliche oder rechtliche Quelle seines Rechts nachzuweisen, wobei Letztere im behandelten Fall ganz fehlt..

Der Anbieter hat hingegen den Vertrag und die entsprechenden Vertragsbedingungen beigelegt, aus denen hervorgeht, dass der Nutzer nach der Verstreichung der laut Art. 25 Absatz 2 der Vertragsbedingungen vorgesehenen drei Monaten das Recht auf Beanstandung vermeintlicher Verbuchungen verliert.

Aus diesen Gründen wurde für den vom Nutzer eingebrachten Antrag kein entsprechender Nachweis geliefert und kann daher nicht angenommen werden.

#### **Entscheidungsgründe**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

#### **BESCHLIESST**

den Antrag von Herrn XXX YYY gegen H3G SpA wegen Unbegründetheit 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 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 aus-

Per giurisprudenza pacifica – a partire da Cass. SS.UU. sent. n. 13533/2001 – nell'ambito della responsabilità contrattuale in tema di riparto dell'onere della prova, è il creditore che agisce che è tenuto a fornire la prova della fonte (negoziale o legale) del suo diritto e nel caso in esame tale prova difetta totalmente.

L'operatore ha peraltro provveduto ad allegare il contratto e relative CGC, da cui risulta comunque la decadenza dell'utente dal diritto di contestare i presunti addebiti presenti in fattura essendo trascorso il termine trimestrale di cui all'art. 25, comma 2 CGC.

Per tali motivi la domanda avanzata dall'utente risulta priva di adeguato riscontro probatorio e non può essere accolta.

#### **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 per infondatezza dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di H3G SpA.

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 La-



schließliche 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.

EH/vr/ci

zio, 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 -