



**Landesbeirat für Kommunikationswesen
Comitato provinciale per le comunicazioni
Consulta provinciala por les comunicaziuns**

**BESCHLUSS NR. 16 PROTOKOL NR. 2810
VOM 23.09.2013 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 16, PROTOCOLLO N°
2810 DEL 23.09.2013 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESSEN

Il giorno 23.09.2013 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 23.09.2013 um 09.00 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:

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Margareth Brugger

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Margareth Brugger

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 und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige 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";



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi d'la 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 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;

Verfahrensabwicklung

Aufgrund von Störungen und technischen Mängeln an den Telefon-, Fax- und Internetleitungen ab dem 26.03.2013, die dem Anbieter vom Nutzer mehrmals telefonisch und per Fax mitgeteilt wurden, strengte die XXX YYY ein Schlichtungsverfahren gegen Vodafone N.V. vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen an.

Am 01.04.2013 erhielt der Nutzer eine Kurzmitteilung, mit der der Abschluss der Wartungseinsatzen mitgeteilt wurde, obgleich der Dienst weiterhin nicht

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;

Svolgimento del procedimento

La XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone N.V., lamentando disfunzioni e disservizi tecnici delle linee voce, fax ed internet a partire dal 26.03.2013, più volte segnalati via telefono e fax all'operatore.

In data 01.04.2013 veniva quindi ricevuto un SMS che comunicava la chiusura della segnalazione pur i persistenza del malfunzionamento del servizio, come



funktionierte, wie von einem hinzugezogenen Fachmann bestätigt wurde.

Die am 15.05.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich, da der Betreiber nicht erschienen war.

Mit Schreiben vom 12.06.2013, GZ 1679, beantragte die XXX YYY die Einleitung dieses Verfahrens gegen Vodafone N.V., da dem Unternehmen ein Schaden wegen verlorener Kunden entstanden war, zusätzlich zum Imageschaden und den Unannehmlichkeiten aufgrund verlorener Arbeitsstunden bei dem Versuch, die Probleme mit Vodafone N.V. zu lösen. Die XXX YYY forderte demnach vom Anbieter einen Schadenersatzvorschlag.

Mit Schreiben vom 12.06.2013, GZ 1680/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 28.06.2013, GZ 1878/MM, auf den 16.07.2013 um 16:30 Uhr festgesetzt.

Mit einem Schriftsatz vom 09.07.2013 beanstandete der Anbieter Vodafone N.V. umgehend die Behauptungen des Nutzers. Die Forderung auf Schadenersatz sei nicht nur zu allgemein gehalten, sondern auch unzulässig.

Zur Sache behauptete der Anbieter, dass der Dienst nach den Kontrollen durch seine Fachleute funktionierte, weshalb die Störung nur 10 Tage lang bestand, vom 26.03.2013 bis zum 04.04.2013.

Schließlich verwies er auf vom Kunden noch nicht beglichene Rechnungsbeträge in Höhe von 544,75 Euro.

Das von RA Andrea Pellegrin im Auftrag von Vodafone N.V. Vergleichsangebot vom 12.07.2013, die offenen Rechnung über € 544,75 zu stornieren, wurde vom Nutzer nicht angenommen.

An der Verhandlung vom 16.07.2013 nahm Frau Monika Niedrist als gesetzliche Vertreterin des Nutzers teil, während der Anbieter nicht erschien.

Entscheidungsgründe

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen,

appurato da un tecnico intervenuto.

La procedura di conciliazione, esperita in data 15.05.2013, non sortiva effetto positivo per mancata comparizione dell'operatore.

Con successivo prot. 1679 d.d. 12.06.2013 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Vodafone N.V., lamentando di aver subito danni per clienti persi, oltre al danno d'immagine ed al disagio per le ore lavorative spese a tentare di risolvere i problemi con Vodafone N.V.; chiedeva quindi che l'operatore formulasse una proposta di risarcimento.

Con lettera prot. 1680/MM d.d. 12.06.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 1878/MM d.d. 28.06.2013 la data dell'udienza per il giorno 16.07.2013 ore 16.30.

Con memoria d.d. 09.07.2013, tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone N.V. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in via preliminare l'inammissibilità, oltre che genericità, della richiesta di risarcimento danni avanzata.

Nel merito sosteneva che a seguito dei controlli effettuati dai propri tecnici i servizi sarebbero risultati funzionanti, circoscrivendo comunque temporalmente il disservizio a 10 giorni, dal 26.03.2013 al 04.04.2103.

Da ultimo segnalava uno scoperto di € 544,75 da parte dell'utente.

In data 12.07.2013 seguiva proposta transattiva a firma dell'Avv. Andrea Pellegrin per conto di Vodafone N.V., che prevedeva lo storno della fattura insoluta per € 544,75, proposta non accettata dall'utente.

All'udienza del 16.07.2013 l'utente compariva, nella persona del legale rappresentante Monika Niedrist, mentre nessuno presenziava per l'operatore.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che



dass der Antrag der XXX YYY die Zulässigkeitskriterien nicht erfüllt.

Das vom Anbieter aufgeworfene Prozesshindernis ist nämlich begründet.

Nach Art. 19 Abs. 4 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern ist jedwede Schadenersatzforderung vom Schiedsurteil ausgeschlossen und im Umkehrschluss ist nur die etwaige Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegte Schadenersatzzahlung zulässig.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Die Forderung des Antragstellers auf Schadenersatz, dessen Ausmaß nicht angegeben worden, sondern einem allgemeinen "Angebot" seitens Vodafone N.V. überlassen worden war, ist demnach nicht zulässig.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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

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

BESCHLIESST

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.

l'istanza presentata da XXX YYY non soddisfa i requisiti di ammissibilità.

Deve infatti ritenersi fondata l'eccezione sollevata dall'operatore Vodafone N.V.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente a rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La richiesta dell'istante di vedersi ristorati i danni patiti nella misura che, peraltro non è stata neppure indicata ma era stata rimessa ad una generica "offerta" da parte di Vodafone N.V., risulta pertanto inammissibile.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta non ammissibile la domanda presentata da 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 12.06.2013 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, 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.



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.

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
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -