



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

**BESCHLUSS NR. 11 PROTOKOL
NR. LBK_0003296 VOM 28.9.2016
DES LANDESBEIRATS FÜR
DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 27.09.2016 um 9.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

- Gernot Mussner
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli

Der Sachbearbeiter:

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

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;

nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995, Nr. 481 „Bestimmungen über den Wettbewerb und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Ein-

**DELIBERAZIONE N. 11, PROTOCOLLO
N. LBK_0003296 DEL 28/9/2016
DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

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

Il giorno 27/9/2016 ad ore 9.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il presidente: dott. Roland Turk

I componenti:

- Gernot Mussner
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsell dia Provinzia autonoma de Bulsan

**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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

servizi di pubblica utilità”;

visto l'art. 84 del decreto legislativo 1°0 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;

Bemerkungen

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Herr XXX YYY, Eigentümer des gleichnamigen Unternehmens, unterzeichnete am 15.10.2015 ein Angebot mit Fastweb SpA zur Aktivierung des Telefondienstes „Advance Freedom“ für die vier auf seinen Namen laufenden Telefonlinien.

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti

Il sig. XXX YYY, titolare dell'omonima ditta, sottoscriveva in data 15/10/2015 una proposta di abbonamento con l'operatore Fastweb SpA, per l'attivazione dell'offerta Advance Freedom sulle quattro linee telefoniche a lui intestate.



Während des Anbieterwechsels im November 2015 hatte der Nutzer für einige Tage weder auf die Telefon- noch auf die ADSL-Linie Zugriff.

Außerdem berichtete er, dass die interne Telefonverbindung mit der Filiale in Verona für mehrere Monate unterbrochen wurde.

Herr XXX YYY leitete sodann das Schlichtungsverfahren mit dem Anbieter ein und beantragte einen Schadenersatz wegen der nicht erfolgten Aktivierung der beantragten Dienste.

Bei der Verhandlung legte Fastweb SpA ein Vergleichsangebot vor, das der Nutzer nicht annahm.

In der Folge reichte Herr XXX YYY das Beschwerdenformular GU14 ein (GZ. LBK_0001665 vom 26.04.2016) und forderte aufgrund des Ausfalls der Telefonverbindung einen Rabatt auf die ausgestellten und schon beglichenen Rechnungen.

Am selben Tag wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt (GZ LBK_0002066).

Mit dem Schreiben vom 10.05.2016 (GZ LBK_0001817) wurden die Parteien zur für den 27.05.2016 anberaumten Verhandlung vorgeladen.

Am 25.05.2016 übermittelte Fastweb SpA eine Kopie des unterzeichneten Abo-Angebots, der Vertragsbedingungen und des Vergleichsangebotes, das während der Schlichtungsverhandlung eingebracht worden war.

Am 27.05.2016, dem Tag der Verhandlung, ersuchte der Nutzer um eine Vertagung aus gesundheitlichen Gründen.

Es wurde eine weitere Verhandlung für den 31.08.2016 einberufen (GZ LBK_0002555 vom 12.07.2016).

An dieser Verhandlung nahm Fastweb SpA mittels Videokonferenz teil, während das Unternehmen XXX YYY von Herrn Roland Oberparleiter vertreten wurde. Bei der Verhandlung erzielten die Parteien trotz langer Diskussion keine Einigung.

Entscheidung

Im Streitbeilegungsverfahren ersuchte Herr XXX YYY um einen Rabatt auf die ausgestellten Rechnungen

Durante la procedura di migrazione, avvenuta nel mese di novembre, l'utente rimaneva per qualche giorno senza linea telefonica e ADSL.

Affermava inoltre che il collegamento interno con la sede di Verona era stato interrotto per diversi mesi.

Il sig. XXX YYY attivava quindi la procedura di conciliazione nei confronti dell'operatore richiedendo un risarcimento dei danni subiti a causa della mancata attivazione dei servizi richiesti.

In sede di conciliazione Fastweb SpA faceva pervenire una proposta transattiva che non veniva accettata dall'utente.

Successivamente, il sig. XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. LBK_0001665 del 26/4/2016) mediante il quale richiedeva uno sconto sulle fatture emesse e già pagate per il mancato funzionamento dell'impianto telefonico.

In pari data veniva quindi data comunicazione di avvio del procedimento (prot. LBK_000166).

Venivano quindi convocate le parti all'udienza del 27.05.2016 con comunicazione del 10/5/2016 (prot. LBK_0001817).

Il 25/5/2016 Fastweb SpA faceva pervenire copia della proposta di abbonamento sottoscritta, delle condizioni di abbonamento e della proposta transattiva formulata in sede di conciliazione.

In data 27/5/2016, giorno dell'udienza, l'utente richiedeva un rinvio per motivi di salute.

Veniva quindi fatta una seconda convocazione per il giorno 31/8/2016 (prot. LBK_0002555 del 12/7/2016).

A tale incontro Fastweb SpA presenziava in audio conferenza, e il sig. Roland Oberparleiter per la ditta XXX YYY. Le parti, dopo lunga discussione, non raggiungevano un accordo.

In rito

In sede di definizione, il sig. XXX YYY richiedeva uno sconto sulle fatture emesse dall'operatore, a causa

aufgrund des Ausfalls der Telefonverbindung durch Fastweb SpA, ohne jedoch anzuführen, wie lange die Störung gedauert hatte, und beantragte bei der Verhandlung eine allgemeine Schadenersatzforderung in Höhe von 1.000,00 €.

Es wird darauf hingewiesen, dass nach Art. 19 Abs. 4 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern jedwede Schadenersatzforderung vom Schiedsurteil ausgeschlossen ist und im Umkehrschluss 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 ist. Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Da die Forderung des Nutzers zu allgemein formuliert wurde, muss sie für nicht zulässig erklärt werden.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

erachtet, dass die von der Aufsichtsbehörde zuerkannten Entschädigungen gemäß Art. 84 der Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr den Anforderungen der Billigkeit entsprechen müssen;

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

BESCHLIESST

den vom Unternehmen XXX YYY am 26.04.2016 gegenüber Fastweb SpA gestellten Antrag für unzulässig zu erklären.

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.

del mancato funzionamento dell'impianto di Fastweb SpA, senza specificare per quanti giorni era perdurato il disservizio, formulando in udienza una generica domanda di risarcimento danni quantificata in € 1.000,00.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Stante anche la genericità delle richieste formulate, la domanda dell'utente deve essere dichiarata inammisibile.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Ritenuto che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

Udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

L'inammissibilità dell'istanza proposta dalla ditta XXX YYY in data 26/4/2016 nei confronti di Fastweb 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.



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 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.

EH/vr/ed

Der Präsident:
Il presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -