



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

**BESCHLUSS NR. xy, PROTOKOLL NR.
LBK_0001245 VOM 18.04.2018 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N xy, PROTOCOLLO N
LBK_0001245 DEL 18.04.2018 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

Beilegung der Streitsache XXXYYY/Wind Tre AG

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 28.08.2018 um 9.30 Uhr an seinem Sitz
in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident:
Roland Turk

Das Mitglied:
- Viehweider Georg
- Gernot Mussner
- Haidi Romen

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.
Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnüt-
zige Dienste";

Nach Einsicht in Art. 84 des Gesetzesvertretenden
Dekrets vom 1. August 2003, Nr. 259 "Vorschriften

**Definizione della controversia XXXYYY/Wind
Tre AG**

Il giorno 28.08.2018 ad ore 9.30 si è riunito a
Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente:
Roland Turk

Il componente:
- Viehweider Georg
- Gernot Mussner
- Haidi Romen

Il Presidente, constatato il numero legale degli
interventuti, 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 servizi di pubblica utilità";

Visto l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto
2003, n. 259, recante il "Codice delle



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dla 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



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 von Dr. Sarah Siller

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

Verfahrensabwicklung

XXXYYY leitete – nachdem er sich an die Verbraucherzentrale Südtirol gewandt hatte - ein Schlichtungsverfahren bei einem „Organismo ADR“ ein und trug vor, dass auf der Rechnung Nr. 1731130069 vom 08/01/2017 Beträge für Dienste gerechnet worden sind, die einen Aufpreis mit sich brachten. Mit schriftlicher Beschwerde vom 20.11.2017 habe er die Rückerstattung der Beträge, welche ihm wegen dieser Dienste angelastet worden waren, und die Aktivierungs-Logs für diese Dienste angefordert. Er beanstandete, diese Dienste nie gewünscht oder gar die Zustimmung für deren

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 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

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 della dr. Sarah Siller ai sensi dell’art. 19 del Regolamento;

Udita l’illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Roland Turk;

- Svolgimento del procedimento

Successivamente ad essersi rivolto al Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige, XXXYYY avviava una procedura di risoluzione della controversia presso un “Organismo ADR” e riportava che sulla fattura n. 1731130069 del 08/01/2017 erano stati calcolati degli importi per servizi a sovrapprezzo. Con reclamo scritto del 20.11.2017 chiedeva il rimborso degli importi addebitatigli per questi servizi e il log di attivazione dei servizi in oggetto. Lamentava di non aver mai voluto tali servizi e tanto meno di avere dato la propria autorizzazione alla loro attivazione.



Aktivierung gegeben zu haben.

Das Online-Schlichtungsverfahren am 12.03.2018 hatte keinen positiven Ausgang.

Mit darauf folgendem Prot. LBK_0001245 vom 28.03.2018 reichte XXXYYY den vorliegenden Beilegungsantrag gegenüber der Wind Tre AG ein. Dabei wiederholte er dieselben Beanstandungen und verlangte die Rückzahlung von € 480,53 als Rückerstattung der Beträge für diese Dienste, € 60,00 für ausbleibende Beantwortung der vorgelegten Beanstandungen sowie den Betrag von € 150,00 als Entschädigung für die mit dem Verfahren aufgewandten Kosten und Unannehmlichkeiten. Im ursprünglichen Schlichtungsverfahren beantragte er zudem die Bestätigung der Deaktivierung dieser Dienste und eine fortwährende Blockierung einer möglichen Aktivierung solcher Dienste.

Mit Schreiben Prot. LBK_0001301 vom 20.04.2018 wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens für die vorgesehene Beilegung mitgeteilt und mit Schreiben Prot. LBK 0001844 vom 31.05.2018 der Verhandlungstermin auf den 14.06.2018 um 15.45 Uhr festgelegt.

Mit dem fristgerecht eingereichten Schriftsatz vom 18.05.2018 bestritt der Anbieter Wind Tre AG nach Art. 19 Absatz IV und V des Beschlusses 173/07/CONS die Zulässigkeit des Antrags, in Bezug auf den Antrag auf Entschädigung der Verfahrensspesen. Laut Art. 19 Absatz I des Beschlusses 73/11/CONS bestritt der Anbieter die Zulässigkeit des Antrags in Bezug auf die Anfrage der fortwährenden Blockierung einer möglichen Aktivierung solcher Dienste.

In der Hauptsache bestätigte er, dass die Dienste seit 07.08.2017 deaktiviert seien. Des Weiteren trug er vor, dass die Aktivierung solcher Dienste einer aktiven Handlung bedürften, entweder durch den Zugang auf das sog. „Portale 3“ oder indem ein Banner angeklickt werde. Beim ersten Klick würden alle Informationen zu Kosten, Modalität der Abbuchung, Bedingungen und Datenschutz aufgezeigt, beim zweiten Klick auf den Button werde die geltende Rechtslage aufgezeigt und man könne durch einen Klick auf den Button „NON“ immer noch einer Aktivierung ausweichen, denn erst der Klick auf den Button „Acquista“ oder „Abbonati“ würde der Dienst tatsächlich aktiviert werden. Dazu legte der Anbieter die Aktivierungslogs als Anlage zum Schriftsatz vor. Außerdem schrieb er, dass er als einziger Anbieter mit den Provider-Partnern ein Abkommen habe, das wöchentliche SMS mit dem Aktivierungsstatus, den Modalitäten für die Deaktivierung und der Nutzung der gekauften

La procedura di risoluzione della controversia online del 12.03.2018 non sortiva esito positivo.

Con successivo prot. LBK_0001245 del 28.03.2018, XXXYYY inoltrava la presente istanza di composizione della controversia nei confronti di WindTre Spa, ribadendo lo stesso reclamo e chiedendo la restituzione di € 480,53 a titolo di rimborso degli importi per tali servizi, € 60 per mancata risposta ai reclami presentati e un importo di € 150,00 quale risarcimento per i costi e le seccature riconducibili al procedimento. Nell'iniziale procedura di risoluzione della controversia richiedeva inoltre conferma di disattivazione di questi servizi e un blocco permanente alla possibile attivazione dei servizi stessi.

Con lettera prot. LBK_0001301 del 20.04.2018 veniva comunicato alle parti l'avvio del procedimento per la prevista composizione, fissando poi con lettera prot. LBK 0001844 del 31.05.2018 la data dell'udienza per il 14.06.2018 alle ore 15.45.

Con memoria del 18.05.2018, presentata puntualmente, l'operatore Wind Tre Spa contestava l'ammissibilità dell'istanza in base all'articolo 19 comma IV della delibera 173/07/CONS, riferita all'istanza di indennizzo delle spese sostenute per il procedimento. Ai sensi dell'articolo 19 comma I della delibera 73/11/CONS, l'operatore contestava l'ammissibilità dell'istanza in riferimento alla richiesta di blocco permanente dell'attivazione di tali servizi.

Nel merito confermava che i servizi risultavano disattivati dal 07.08.2017. Riferiva inoltre che l'attivazione di tali servizi richiede un'azione concreta, o tramite accesso al c.d. "Portale 3" oppure cliccando su di un banner. Cliccando la prima volta compaiono tutte le informazioni concernenti costi, modalità di addebito, condizioni e protezione dei dati, cliccando la seconda volta compare la normativa in vigore, e cliccando sul button "NON" è comunque ancora possibile impedire l'attivazione, dal momento che solamente cliccando su "Acquista" oppure "Abbonati" si attiverebbe effettivamente il servizio. L'operatore allegava alla memoria i log di attivazione, scrivendo inoltre di essere l'unico operatore ad avere un accordo con i provider partner, accordo che prevede SMS settimanali con stato di attivazione, modalità di disattivazione e utilizzo dei contenuti acquistati. Attraverso questi SMS, un cliente che non avesse attivato tale servizio avrebbe la possibilità di intervenire



Inhalte vorsehe. Durch diese SMS könne sich ein Kunde, sollte er selbst nicht diesen Dienst aktiviert haben, zeitgerecht intervenieren.

In der Verhandlung vom 14.06.2018 um 15.45 Uhr, waren XXXYYY persönlich und in Audiokonferenz für den Anbieter Frau Dr. Romina De Marco anwesend.

Beide Parteien nahmen auf ihre Anträge und Schlussfolgerungen Bezug und unterstrichen ihre jeweiligen Begründungen.

Die Verhandlung wurde ohne Schlichtung und also mit der Weiterleitung der Akte an den Landesbeirat für eine Entscheidung in der Streitsache abgeschlossen

- Entscheidungsgründe -

Zur Prozessführung:

Einleitend und erschöpfenderweise wird festgestellt, dass der von XXXYYY eingereichte Antrag die Zulässigkeitsvoraussetzungen teilweise erfüllt.

So kann die Behörde nach Art. 19 Absatz 4 des Beschlusses 173/07/CONS im Streitbeilegungsverfahren lediglich „den Anbieter zur Rückerstattung nicht geschuldeter Beträge bzw. in jenen Fällen zur Entschädigungszahlung verurteilen, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Bestimmungen der Behörde festgelegt sind“, sodass alle weiteren Forderungen, wie zum Beispiel die hier vorgebrachte Forderung des Nutzers auf fortwährende Blockierung einer möglichen Aktivierung solcher Dienste nicht Gegenstand des Urteilspruchs sein können.

In der Hauptsache:

Zu seinen verfahrensrechtlich zulässigen Anträgen trägt XXXYYY vor, die Aktivierung der Dienste und die somit angelastete Summe in Höhe von € 480,53 nicht anzuerkennen.

Nach Aktenlage (vom Anbieter eingereichte Aktivierungslogs) ist bewiesen, dass XXXYYY die Dienste aktiviert hat.

In zahlreichen Beschlüssen durch die AGCOM, zuletzt mit Beschluss Nr. 29/17/CIR, wurde eine Abweisung gleichlautender Anträge (Zahlung einer Entschädigung durch den Anbieter wegen

tempestivamente.

All'udienza fissata per il 14.06.2018 alle ore 15.45 presenziava XXXYYY personalmente e la dott.ssa Romina De Marco in audio conferenza per l'operatore.

Entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.

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

- Motivi della decisione

In rito:

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

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, l'Autorità, in sede di definizione delle controversie, può infatti 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”, restando quindi esclusa dall'oggetto della pronuncia ogni altra richiesta di natura, quale quelle richieste dall'utente nella presente sede di attivare un blocco permanente per tali servizi.

Nel merito:

Passando all'esame delle domande proceduralmente ammissibili avanzate dal XXXYYY, costui riferisce di non riconoscere l'attivazione dei servizi e con ciò la somma di € 480,53 addossata.

Appare comprovato agli atti (attraverso i log di attivazione forniti) che XXXYYY ha attivato i servizi.

In svariate delibere di AGCOM, da ultimo la delibera n. 29/17/CIR, non hanno trovato accoglimento istanze analoghe (pagamento di un indennizzo da parte dell'operatore per attivazione



Aktivierung von Diensten, die einen Aufpreis mit sich bringen) abgewiesen, da es bei solchen digitalen Diensten a) nicht um elektronische Dienste handelt, auf welche sich das Reglement der AGCOM zu den Entschädigungen bezieht; b) um Dienste handelt, die nicht vom Anbietern von elektronischen Kommunikationsdiensten bezogen werden, sondern von Dritten, die außerhalb des Vertragsverhältnisses Nutzer-Anbieter stehen; c) um Dienste handelt, die im Bezug auf das Vertragsverhältnis mit dem Anbieter, welches die Basis für die Anerkennung von Entschädigungen und deren Zahlung darstellt, nur in der Phase der Belastung, nicht aber mit der Aktivierung direkt zu tun haben.

Auf die zweite Beschwerde bezüglich einer Entschädigung von € 60,00 für ausbleibende Beantwortung der vorgelegten Beanstandungen ging der Anbieter nicht ein, bestritt auch nicht, dass der Nutzer Beanstandungen vorgelegt habe, die unbeantwortet geblieben sind.

Demzufolge ist die Erstattung von € 60 an den Nutzer anzuordnen.

Zu den Verfahrenskosten ist zu sagen, dass die Möglichkeit, die Erstattung der für die Durchführung des Verfahrens notwendigen und nach Kriterien der Billigkeit und Verhältnismäßigkeit festgesetzten Kosten anzuordnen, in Artikel 19 Absatz 6 der Verordnung vorgesehen ist. Danach sind bei Festsetzung der Kostenerstattungen und Schadenersatzzahlungen *„die Beteiligung und das Verhalten der Parteien auch während des Schlichtungsversuchs“* zu berücksichtigen.

Der Nutzer ist zum Beilegungsversuch von außerhalb Bozens angereist, der Anbieter hat per elektronischem System an der Verhandlung teilgenommen. Unter Berücksichtigung dieses Umstands, ist der Betrag der zu erstattenden Verfahrenskosten in Anbetracht des Vortrags der WindTre AG auf Euro 40,00 festzusetzen.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss

In Anbetracht des teilweise zulässigen Antrags von XXXYYY gegen WindTre spa

di servizi a sovrapprezzo, dal momento che nel caso di tali servizi di tratta a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi AGCOM; b) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; c) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

L'operatore non entrava nel merito del secondo reclamo, riferito a un risarcimento di € 60,00 per mancata risposta alle contestazioni avanzate, né ha contestato che l'utente abbia presentato dei reclami cui non è stata fornita risposta.

Va pertanto disposto il rimborso all'utente di € 60.

Quanto alle spese di procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

L'utente si recava al procedimento a Bolzano provenendo da fuori città, mentre l'operatore vi partecipava in audio conferenza. In considerazione di tale fatto, l'ammontare delle spese di procedura che WindTre Spa è tenuta a corrispondere viene fissato in € 40,00.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata parzialmente ammissibile la domanda presentata da XXXYYY nei confronti di WindTre spa



und nach Anhörung des Berichts durch den Präsidenten

BESCHLIESST

der Landesbeirat für das Kommunikationswesen:

Dem Antrag von XXXYYY gegen WindTre AG wird teilweise stattgegeben. Demzufolge hat WindTre AG aus den oben ausgeführten Gründen folgende Erstattungen vorzunehmen:

- € 60,00 für die Erstattung für die ausbleibende Beantwortung der vorgelegten Beanstandungen.

Ferner hat WindTre spa dem Antragsteller als Rückerstattung der Verfahrenskosten € 40,00 per Bankscheck, Überweisung oder Gutschrift auf eine künftige Rechnung zu zahlen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung des weitergehenden Schadens gemäß Art. 11 Absatz 4 des Beschlusses 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Gemäß Art. 19 Absatz 3 des Beschlusses 173/07/CONS ist die Beilegung der Streitsache Aufgabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003.

Gemäß Art. 135 Absatz 1 Buchst. b) der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 genehmigten Verwaltungsgerichtsordnung kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als ausschließlicher Gerichtsbarkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 der genannten Verwaltungsgerichtsordnung endet die Widerspruchsfrist gegen diesen Bescheid nach 60 Tagen ab Zustellung.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt, der Behörde für die entsprechende Bearbeitung übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.

Udita la relazione del Presidente

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXYYY nei confronti di WindTre S.p.a. e per l'effetto dispone che quest'ultima proceda a disporre i seguenti rimborsi, per i motivi tutti di cui in narrativa:

- € 60,00 per la mancata risposta al reclamo.

WindTre s.p.a è inoltre tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico o accredito su fattura di prossima emissione, di € 40,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

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 -



7

Die Schriftführerin
La verbalizzante