



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

**BESCHLUSSPROTOKOLL NR. 7 PROTOKOL
NR. 511/MM DES 18.02.2013
DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE N° 7,
PROTOCOLLO N° 511/MM DEL 18.02.2013
DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
Dr. XXX YYY / H3G Spa**

**Definizione della controversia
Dr. XXX YYY / H3G Spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 05.02.2013 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 05.02.2013 um 08.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera

Il Presidente: Hansjörg Kucera

Das Mitglied:

Il componente:

- Ezio Zermiani
- Dr. Margaret Brugger
- Dr. Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider

- Ezio Zermiani
- Dr. Margaret Brugger
- Dr. Gunther Waibl
- Ivo Walpoth
- Georg Viehweider

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 Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Hansjörg Kucera;

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;

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;

Bemerkungen:

Gegenstand der Streitsache und Analyse der Vorfälle

Mit Schreiben vom 10.08.2012, GZ 2060 wurde von Herrn XXX YYY beim Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsversuch mit H3G Spa angestrengt, da von seinem Restguthaben ohne Verfallsdatum plötzlich ca. 515,00 Euro

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

Il dott. XXX YYY avviava con prot. 2060 d.d. 10.08.2012, un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di H3G Spa, lamentando la sottrazione improvvisa dal proprio credito telefonico residuo



abgezogen worden waren.

Die am 23.10.2012 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 06.11.2012, GZ 2782, beantragte Herr Dr. XXX YYY aufgrund der genannten Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen H3G Spa, um die Rückerstattung der abgezogenen Summe von ca. 515 Euro zuzüglich Schadenersatz von 10% zu fordern.

Angesichts der von H3G Spa während der Schlichtung getätigten Aussagen beanstandete der Kunde, dass das von ihm aufgeladene Guthaben kein Verfallsdatum habe und die Vertragsbedingungen nicht mit einer Kurzmitteilung des Anbieters geändert wurden, sondern am 31.12.2009, als Herr Dr. Marano ein neues Angebot von H3G Spa unterschrieb, welches auch ein kostenloses Nokia-Handy umfasste.

Mit Schreiben vom 07.11.2012, GZ 2783/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 18.12.2012, GZ 3462/MM, auf den 23.01.2013 um 17:00 Uhr festgesetzt.

Mit dem am 03.12.2012 umgehend per E-Mail und auf dem Postweg übermittelten Schriftsatz beanstandete der Anbieter H3G Spa die Zulässigkeit der Schadenersatzforderung des Kunden und betonte, richtig gehandelt zu haben.

Der Anbieter stellte weiters klar, dass laut Tarif "Super 10" die Kumulierung der monatlichen Gutschriften zwar möglich sei, diese aber bis spätestens zum 31.12.2011 verfielen.

Das Verfallsdatum der automatischen Gutschrift wurde dann aber bis zum 30.06.2012 verlängert, worauf der Kunde per Kurzmitteilung im Dezember 2011 hingewiesen worden war.

H3G Spa zog also am 04.07.2012 die Summe von €500,48 als nicht in Anspruch genommenes Restguthaben aus den automatischen Gutschriften für erhaltene Anrufe wieder ab.

An der Anhörung vom 23.01.2013 nahmen Herr Dr. XXX YYY und die Anwälte Marcello Paiar und Annalisa Ferrari in Vertretung von H3G Spa teil. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf

senza scadenza di un importo pari a circa € 515,00.

La procedura di conciliazione, esperita in data 23.10.2012, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 2782 d.d. 06.11.2012 il dott. XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di H3G Spa, avanzando le medesime doglianze e chiedendo la restituzione dell'importo sottratto di circa € 515,00 maggiorato del 10% a titolo di risarcimento danni.

Lamentava in oltre l'utente, rispetto a quanto affermato da H3G Spa in sede di conciliazione, che gli importi da lui ricaricati fossero senza scadenza e che il piano contrattuale non fosse variato con invio di SMS da parte dell'operatore bensì il 31/12/2009, quando lo stesso dott. Marano aderiva a nuova proposta H3G Spa che prevedeva anche la consegna di un telefonino Nokia.

Con lettera prot. 2783/MM d.d.07.11.2012 si dava comunicazione di avvio di procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 3462/MM d.d. 18.12.2012 la data dell'udienza per il giorno 23.01.2013 ore 17.00.

Con memoria d.d. 03.12.2012, tempestivamente inoltrata a mezzo e-mail e posta, l'operatore H3G Spa eccepiva l'ammissibilità della richiesta di risarcimento danni formulata dall'utente ed evidenziava la correttezza del proprio operato.

In particolare segnalava che il piano tariffario "Super 10" prevedesse la possibilità di cumulare le autoricariche maturate nei mesi ma con fruizione finale entro e non oltre il 31.12.2011.

La scadenza del bonus di autoricarica veniva poi successivamente prorogata al 30.06.2012, previo avviso via sms all'utente nel dicembre 2011.

H3G Spa ha quindi proceduto in data 04.07.2012 alla decurtazione dell'importo di € 500,48 risultante quale credito da autoricarica non consumato alla data del 30.06.2012.

All'udienza del 23.01.2013 presenziavano il dott. XXX YYY e gli avv.ti Marcello Paiar e Annalisa Ferrari per H3G Spa; entrambe le parti del procedimento si riportavano alle proprie istanze e deduzioni, ribadendo le rispettive ragioni.



ihre Begründungen.

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

Entscheidung:

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen, dass die Schadenersatzforderung von Herrn Prof. XXX YYY die Zulässigkeitskriterien nicht erfüllt.

Nach Artikel 19 Absatz 4 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS kann die Behörde im Streitbeilegungsverfahren lediglich *"den Anbieter zur Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. in jenen Fällen zur Schadenersatzzahlung verurteilen, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegt sind"*.

Aus diesem Grund muss jegliche Schadenersatzforderung, wie im vorliegenden Fall, vom Urteilsspruch ausgeklammert werden.

Der Kunde beanstandet den widerrechtlichen Abzug von ca. 515,00 Euro durch den Anbieter H3G Spa, die der Kunde im Rahmen der automatischen Gutschrift für eingehende Anrufe laut Tarif "Super 10" kumuliert hatte.

Der Anbieter streitet den Abzug von ca. 500,00 Euro nicht ab und begründet diesen mit den allgemeinen Bedingungen des zum damaligen Zeitpunkt geltenden Tarifvertrags, wonach der 31. Dezember 2011 (siehe S. 4 der Bedingungen laut Dok. 6 von H3G Spa) ausdrücklich als letztgültiger Termin zur Nutzung der kumulierten Gutschriften angegeben ist.

Der von H3G Spa angeführte Hinweis auf die 2008 erfolgte Vertragsänderung in Bezug auf den Tarif "Super 10" ist insofern irrelevant, da der Kunde von sich aus mitgeteilt hat, am 31.12.2009 dieses neue Vertragsangebot von H3G Spa unterschrieben zu haben (die entsprechende Dokumentation wurde vorgelegt), als die neuen Vertragsbedingungen bereits gültig waren.

Dieses Argument ist demnach irrelevant.

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

In rito:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che l'istanza presentata dal dott. XXX YYY non soddisfa i requisiti di ammissibilità per quanto concerne la richiesta di risarcimento danni.

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"*.

Resta pertanto esclusa dall'oggetto della pronuncia ogni altra richiesta di natura risarcitoria, come nel caso in esame.

Nel merito:

L'utente lamenta, nel giugno 2012, l'indebita sottrazione da parte dell'operatore telefonico H3G Spa dell'importo di circa € 515,00 dallo stesso accumulato sulla propria SIM 347/5808837 a fronte del meccanismo di autoricarica presente sul piano tariffario "Super 10" attivato.

L'operatore non ha contestato l'avvenuto storno dell'importo di circa € 500,00 – fatto pacifico – ma ha motivato tale decurtazione invocando le condizioni generali di abbonamento del piano tariffario all'epoca di fatti vigenti, in forza delle quali risulta documentabile esplicitata la scadenza del 31 dicembre 2011 (cfr. pag 4 delle condizioni sub doc 6 di H3G Spa) quale termine ultimo per il consumo del credito maturato in autoricarica.

Va puntualizzato, a riguardo, come risulti del tutto irrilevante la questione sollevata da H3G Spa rispetto alla modifica contrattuale della tariffa "Super 10" intercorsa nel 2008, posto che è lo stesso utente ad aver affermato di aver aderito a nuova proposta contrattuale H3G Spa il 31.12.2009 (dimettendo relativa documentazione), momento in cui già vigevano le nuove condizioni contrattuali.

Trattasi pertanto di argomentazione irrilevante.



Aus einer sorgfältigen Sichtung der Unterlagen 7 und 8, die dem Schriftsatz von H3G Spa beiliegen, gehen die vom Kunden kumulierten Guthchriften hervor (ab Aktivierung des Tarifs bis zum Abzug) und die vom Kunden aufgeladenen Summen.

Die Abrechnungen sind außerdem nebensächlich, da der Unterschied zwischen den beiden Parteien nur wenige Euro beträgt (500,48 Euro laut H3G Spa, ca. 515,00 Euro laut Kunde).

Dies zum allgemeinen und systematischen Sachverhalt vorausgeschickt, räumte der Kunde weiters ein, am 31.12.2009 ein neues Angebot von H3G Spa unterschrieben zu haben. Dabei wurde ihm ein Handy übergeben und der Tarif "Super 10" aktiviert.

Zu diesem Zeitpunkt galt bereits die zeitliche Beschränkung für die Nutzung der kumulierten Guthchrift bis zum 31.11.2011 (die dann vom Anbieter bis zum 30.06.2012 verlängert wurde), weshalb die Vertragsbedingungen, die diesem Rechtsstreit zugrunde liegen, weder widerrechtlich noch einseitig abgeändert wurden.

Vorsorglich wird darauf hingewiesen, dass H3G Spa dem Kunden den abgezogenen Betrag von €500,48 wieder gutgeschrieben hatte, damit Herr Dr. Marano diesen im darauf folgenden Monat in Anspruch nehmen konnte (was vom Kunden bei der Verhandlung auch unumwunden zugegeben wurde).

Dieses Angebot wurde vom Kunden bewusst abgelehnt, da er diesen Betrag ohne Verfallsdatum in Anspruch nehmen wollte.

Aus diesem Grund ist der Antrag von Herrn XXX YYY auf Wiederguthchrift des vom Anbieter H3G abgezogenen Betrags unbegründet.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Schadenersatzforderung von Herrn Dr. XXX YYY gegenüber H3G Spa für teilweise unzulässig und den Antrag auf Wiederguthchrift des Guthabens für nicht gerechtfertigt;

hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters

Da eine attente analisi dei documenti 7 e 8 allegati alla memoria di H3G Spa si evincono nello specifico le somme accumulate dall'utente per autoricarica (a partire dall'attivazione del piano tariffario sino alla data della decurtazione) e gli importi ricaricati dallo stesso utente.

Tale conteggio ha peraltro carattere secondario posto che le indicazioni delle parti differiscono di pochi Euro (€ 500,48 per H3G Spa, circa € 515,00 per l'utente)

Un tanto premesso a livello di inquadramento generale e sistematico si rileva come, per pacifica ammissione dell'utente, egli procedeva in data 31.12.2009 ad aderire ad una nuova offerta H3G Spa che prevedeva il comodato di un telefonino, con attivazione della tariffa Super10.

A tale data dunque vigeva già la specifica limitazione del consumo del credito generato in autoricarica entro il 31.11.2011 (termine poi prorogato dall'operatore al 30.06.2012) e pertanto non vi è stata alcuna illegittima ovvero unilaterale modifica delle condizioni contrattuali oggetto della presente controversia.

Ad abundantiam si evidenzia come H3G Spa abbia comunque proceduto a restituire al cliente l'importo detratto, pari ad € 500,48, affinché il dott. Marano ne potesse fruire nel mese solare successivo (circostanza incontestata ed ammessa dall'utente in sede di udienza di definizione).

Tale offerta è stata coscientemente rifiutata dall'utente il quale pretendeva la possibilità di fruirne senza scadenza temporale.

La domanda di restituzione della somma decurtata dall'operatore H3G Spa al dott. XXX YYY non risulta pertanto fondata.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Ritenuta parzialmente non ammissibile la domanda di risarcimento danni presentata dal dott. XXX YYY nei confronti di H3G Spa nonché non accoglibile la domanda di rimborso del credito.

Udita la relazione del responsabile del procedimento



Mukesh Rag. Macchia angehört und

Mukesh Rag. Macchia,

BESCHLIESST

DELIBERA

die Schadenersatzforderung von Herrn XXX YYY vom 06.11.2012 gegenüber H3G Spa wegen Unzulässigkeit abzuweisen und dem Antrag auf Wiedergutschrift des von H3G Spa gekürzten Guthabens nicht stattzugeben.

Il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata dal dott. XXX YYY in data 06.11.2012 nei confronti di H3G spa relativamente alla richiesta di risarcimento danni nonché il rigetto per infondatezza nel merito della domanda di rimborso del credito decurtato da H3G Spa.

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.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, al merito dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.



7

Der Präsident:
Il Presidente
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -