



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

**BESCHLUSS NR. 21 PROTOKOL NR. 3939
VOM 17.12.2014 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 21, PROTOCOLLO
N. 3939 DEL 17/12/2014 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Wind spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Wind spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 17/12/2014 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 17.12.2014 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:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Ivo Walpoth
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

Der Sachbearbeiter:
- Mukesh Rag. Macchia

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der Präsident die Sitzung.

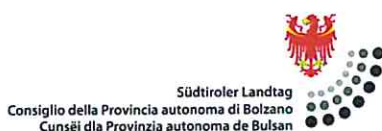
Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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. Roland Turk;

Verfahrensabwicklung

Aufgrund von Vertragsänderungen, die gegen das Datenschutzgesetz verstoßen, der Nichtaktivierung der Telefonverbindung und ungerechtfertigte Belastungen strengte Herr XXX YYY ein Schlichtungsverfahren gegen Wind spa vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen an.

Die am 15.10.2012 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

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;

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 con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Wind spa, lamentando modifiche contrattuali da parte dell'operatore, con violazione della privacy, mancata attuazione di servizio e spese non giustificate.

La procedura di conciliazione, esperita in data 15/10/2014, non sortiva effetto positivo.



Mit Schreiben vom 24.10.2014, GZ 3285, beantragte Herr XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden die Einleitung dieses Verfahrens gegen Wind spa und forderte vom Anbieter 233,00 Euro als Entschädigung für die mitgeteilten Störungen und als Rückerstattung der Beschwerdekosten.

Mit Schreiben vom 24.10.2013, GZ 3287/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 28.10.2014, GZ 3333/MM, für den 02.12.2014 um 15:00 Uhr angesetzt.

Am 19.11.2014 beanstandete der Anbieter Wind spa mit einem Schriftsatz fristgerecht die Behauptungen des Nutzers. Die Beschwerde sei nicht zulässig, da es sich um einen Verstoß gegen das Datenschutzgesetz handle. Außerdem werde die Beschwerde bereits vom Kundendienst bearbeitet.

In diesem Zusammenhang wies der Anbieter auf die Rückerstattung von 0,13 Euro für das Abhören der Mailbox hin.

Der Nutzer antwortete per E-Mail am 20.11.2014 und beanstandete die Behauptungen des Nutzers. Er führte weitere Gründe für seine Beschwerden an und legte der E-Mail eine Aufnahme der Telefongespräche bei.

Bei der Verhandlung vom 02.02.2014 blieb der Nutzer aus, während der Anbieter von Frau Dr. Rita Maccarrone über Telefonkonferenz vertreten wurde.

Con successivo prot. 3285, dd. 24/10/2014 il sig. XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Wind spa, avanzando le medesime doglianze e chiedendo che l'operatore riconoscesse € 233,00 per i disservizi lamentati e le spese del reclamo.

Con lettera prot. 3287/MM dd. 24/10/2014 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 3333/MM dd. 28.10.2014 la data dell'udienza per il 02/12/2014 ore 15.00.

Con memoria dd. 19/11/2014, tempestivamente depositata, l'operatore Wind spa contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare l'inammissibilità dell'istanza vertendosi in materia di violazione della privacy nonché improcedibilità per essere il reclamo già stato gestito dal call center.

Nel merito evidenziava di aver altresì rimborsato al cliente € 0,13 del costo per l'ascolto della segreteria.

Replicava l'utente con mail dd. 20/11/2014 contestando quanto affermato dall'operatore, specificando ulteriormente le proprie ragioni ed allegando registrazioni audio.

All'udienza del 02/12/2014 l'utente non compariva mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza la dott.ssa Rita Maccarrone.

Motivi della decisione

Entscheidung:

Der von von Herrn XXX YYY gestellte Antrag muss wegen Nichterscheinens des Nutzers archiviert werden, obgleich der Nutzer gebührend zur Verhandlung vom 02.12.2014 mit Einschreiben mit Rückschein, den dieser am 04.11.2014 erhalten hat, vorgeladen worden war.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

In rito:

L'istanza presentata dal sig. XXX YYY deve essere archiviata per mancata comparizione dell'utente, pur debitamente convocato per l'udienza del 02/12/2014 con racc. a/r, ricevuta in data 04/11/2014.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Udita la relazione del responsabile del procedimento Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA



die Archivierung des von Herrn XXX YYY gegen Wind spa gestellten Antrags wegen Nichterscheinen der Nutzerin.

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 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'archiviazione dell'istanza presentata dal sig. XXX YYY nei confronti di Wind spa per mancata comparizione dell'utente.

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 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
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -