



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

**BESCHLUSS NR. 1 PROTOKOL NR. 792 VOM
16.03.2015 DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 1, PROTOCOLLO N. 792
DEL 16/03/2015 DEL COMITATO
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / NGI SPA**

**Definizione della controversia
XXX YYY / NGI SPA**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 16/03/2015 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 16.03.2015 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

Die Mitglieder:

I componenti

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Haidi Romen

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- 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 und die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnüt-

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 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



zige 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 Sara Tonolli, gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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. 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

Am 22.07.2013 unterzeichnete Herr XXX YYY mit NGI spa einen Breitbandvertrag über Funk mit der Bezeichnung EOLO 400 Power. Der Vertrag wurde mit dem Handelsagenten Karl Bortolotti abgeschlossen und sah eine Vorauszahlung für ein Jahr vor, die der Nutzer mittels Banküberweisung direkt an den Agenten vornahm.

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 22/07/2013 il sig. XXX YYY sottoscriveva con NGI spa un contratto di fornitura di banda larga tramite rete wireless denominato EOLO 400 Power. Il contratto veniva stipulato con l'agente sig. Karl Bortolotti e prevedeva il pagamento anticipato di un anno di servizio che l'utente effettuava direttamente all'agente a mezzo bonifico bancario.



Am 27.09.2013 wurde die Antenne in der Wohnung von XXX YYY in Kurtatsch (BZ) installiert.

Sofort nach der Aktivierung der Linie beanstandete Herr XXX YYY, dass die Internetverbindung aufgrund technischer Probleme immer wieder unterbrochen wird.

In der Folge war die Internetverbindung tagelang unterbrochen (insgesamt an 25 nicht aufeinanderfolgenden Tagen).

Der Nutzer versuchte, Herrn Bortolotti zu kontaktieren, der jedoch nicht erreichbar war. Da das Internet nach wie vor nicht funktionierte, reichte Herr XXX YYY einen Schlichtungsantrag ein und forderte einen Schadenersatz für die nicht erbrachte Dienstleistung sowie die Rückerstattung der bereits bezahlten Gebühren, da die Internetverbindung nicht bzw. nur teilweise funktioniert hatte.

NGI spa übermittelte ihre Schriftsätze und bot dem Nutzer eine kostenlose Verlängerung des Internet-Dienstes für 25 Tage an. Dieses Angebot wurde von Herrn XXX YYY jedoch nicht angenommen.

Bei der Schlichtungsverhandlung am 12.09.2014 wurde der Nutzer von RAⁱⁿ Evelyn Danodar vertreten, während der Anbieter nicht erschien.

In der Folge reichte der Antragsteller das Beschwerdeformular GU 14 (GZ 3208 vom 11.12.2014) ein, womit er einen Schadenersatz wegen Nichtfunktionierens des Dienstes forderte.

Daraufhin wurde am 16.12.2014 die Mitteilung über die Verfahrenseinleitung (GZ 3921/MM) ausgesendet.

Am 29.12.2014 übermittelte der Anbieter seine Schriftsätze und beantragte, die Forderungen des Nutzers abzuweisen. Am 13.01.2015 wurden die Parteien zur Verhandlung am 30.01.2015 um 11.00 Uhr vorgeladen (GZ 097/MM).

Mit Fax vom 16.01.2015 teilte der Anbieter mit, dass er an der Streitbeilegungsverhandlung nicht teilnehmen werde.

Bei dieser wurde in alleiniger Anwesenheit von RAⁱⁿ Dalnodar in Vertretung des Nutzers ein Versäumnisprotokoll erstellt.

Il 27/09/2013 veniva effettuata l'installazione dell'antenna presso l'abitazione del sig. XXX YYY, sita in Cortaccia (BZ).

Subito dopo l'attivazione della linea, il sig. XXX YYY lamentava un malfunzionamento del servizio Internet, dato che spesso la connessione risultava assente a causa di problemi tecnici.

Successivamente, la linea risultava completamente interrotta per interi giorni (in totale 25 giorni non consecutivi).

L'utente cercava quindi di mettersi in contatto con il sig. Bortolotti che però era non raggiungibile. Stante il perdurare del disservizio, il sig. XXX YYY depositava istanza di conciliazione richiedendo un indennizzo per mancata fornitura del servizio oltre al rimborso dei canoni già pagati per malfunzionamento/funzionamento parziale.

NGI spa faceva pervenire le proprie memorie e offriva all'utente il prolungamento gratuito del servizio Internet per 25 giorni ma tale offerta però non veniva accettata dal sig. XXX YYY.

All'udienza di conciliazione del 12/09/2014 era presente l'avv. Evelyn Dalnodar per l'utente mentre l'operatore non compariva.

Successivamente l'istante depositava il formulario GU14 (prot. n. 3893 dd. 11/12/2014) richiedendo un indennizzo per mancato funzionamento del servizio.

Veniva quindi inviata il 16/12/2014 comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 3921/MM).

In data 29/12/2014 l'operatore inoltrava le proprie memorie richiedendo il rigetto delle richieste dell'utente. Il 13/01/2015 le parti venivano convocate all'udienza fissata per il 30/01/2015 ore 11.00 (prot. n. 097/MM).

L'operatore inviava fax dd. 16/01/2015 mediante il quale comunicava che non avrebbe partecipato all'udienza di definizione.

In tale sede, alla sola presenza dell'avv. Dalnodar per l'utente, veniva quindi redatto verbale di mancata comparizione.

**Entscheidung:**

Der Antrag von Herrn Alfred XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Bestimmungen.

In der Hauptsache:

Herr XXX YYY beanstandete, dass der Breitbanddienst nicht funktionierte, und auch mehrere Tage lang ausfalle.

Insgesamt sei dies an zumindest 25 Tagen der Fall gewesen; dazu kamen fallweise Unterbrechungen der Verbindung, seit der Aktivierung des Dienstes.

Er forderte daher einen Schadenersatz wegen Nichtfunktionierens der Internetverbindung.

In ihren Schriftsätzen bestätigte NGI spa die vom Nutzer beanstandeten Ausfälle, die auf einer Reihe von Störfällen in der Nähe der Wohnung des Nutzers zurückzuführen seien.

Diese Störfälle wurden inzwischen behoben und der Dienst wiederhergestellt. Schließlich wies der Anbieter darauf hin, dem Antragsteller anlässlich des Schlichtungsverfahrens die kostenlose Verlängerung des Dienstes um 25 Tage angeboten zu haben, weshalb die Forderungen von Herrn XXX YYY abgewiesen werden mussten.

Der Antrag des Nutzers ist aus folgenden Gründen zulässig.

Der Nutzer hatte sowohl im Schlichtungs- als auch im Streitbeilegungsverfahren einen Schadenersatz wegen Nichtfunktionierens des Internets gefordert. Diese Ausfälle wurden auch vom Anbieter bestätigt, der angesichts der Schadenersatzforderung des Nutzers diesem eine Vertragsverlängerung um insgesamt 25 Tage anbot.

Dieses Angebot wurde von Herrn XXX YYY nicht angenommen, der auf einem Schadenersatz gemäß Beschluss 73/11/CONS beharrte. Aus diesem Grund wird dem Antragsteller ein Schadenersatz in Höhe von 125,00 (hundertfünfundzwanzig/00) Euro für die Unterbrechung des Dienstes zuerkannt.

Aus diesen Gründen scheint die Zahlung von € 100,00 (hundert/00) an Herrn XXX YYY als Er-

In rito:

Preliminarmente, l'istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfa quindi i requisiti di ammissibilità ex art. 14 del Regolamento.

Nel merito:

Il sig. XXX YYY lamentava il mancato funzionamento del servizio a banda larga che si manifestava in assenza di connessione, anche per diversi interi giorni.

Affermava infatti che in totale, i giorni di totale mancata fornitura del servizio erano stati almeno 25, oltre ai malfunzionamenti temporanei che si erano verificati periodicamente dall'attivazione del servizio.

Richiedeva quindi un indennizzo per il mancato funzionamento della connessione Internet.

NGI spa, nelle proprie memorie, confermava i disservizi subito dall'utente, dovuti a una serie di guasti verificatisi nei pressi dell'abitazione dell'utente.

Affermava altresì che i guasti tecnici erano stati risolti ed il servizio ripristinato. Faceva infine presente di aver offerto all'istante, in sede di conciliazione, il prolungamento gratuito del servizio per un totale di 25 giorni e che per questo motivo le richieste del sig. XXX YYY dovevano essere rigettate.

La domanda dell'utente è fondata per le seguenti ragioni.

L'utente aveva richiesto sia in sede di conciliazione che in definizione un indennizzo per il mancato funzionamento del servizio Internet. I disservizi erano stati confermati anche dall'operatore che però, a fronte di una richiesta di indennizzo, offriva all'utente il prolungamento del contratto per un totale di 25 giorni.

Tale offerta non veniva accettata dal sig. XXX YYY che insisteva per ottenere un indennizzo così come previsto dalla delibera 73/11/CONS. Deve quindi essere riconosciuto all'istante un indennizzo pari ad € 125,00 (centoventicinque/00) per i 25 giorni di interruzione del servizio.

Si ritiene inoltre congruo riconoscere al sig. XXX YYY l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso



stattung der Kosten des Schlichtungs- und Streitbeilegungsverfahrens angemessen.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für 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 Mukesh Rag. Macchia angehört und

BESCHLIESST

dem Antrag von Herrn XXX YYY vom 11.12.2014 stattzugeben.

NGI spa hat dem Beschwerdeführer mittels Scheck oder Überweisung folgende gemäß Begründung berechnete Beträge auszubezahlen:

- 125,00 Euro (hundertfünfundzwanzig/00) als Schadenersatz für den Ausfall der Internetverbindung an insgesamt 25 Tagen;

- 100,00 Euro (hundert/00) für die Verfahrenskosten.

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.

spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

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 Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza avanzata dal sig. XXX YYY in data 11/12/2014.

NGI SPA è quindi tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- euro 125,00 (centoventicinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento della connessione Internet per un totale di 25 giorni.

- euro 100,00 (cento/00) a titolo di 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, 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.



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.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. 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 -