



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

**BESCHLUSS NR. 5 PROTOKOLL
NR. LBK_0001766 VOM 17.6.2015
DES LANDESBEIRATS FÜR
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 5, PROTOCOLLO
N. LBK_0001766 DEL 17-6-2015 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Vodafone B.V.**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Vodafone B.V.**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 17-6-2015 ad ore 9.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 17.6.2015 um 9.00 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 Beiratsmitglieder:

I componenti del comitato:

- Dr. Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

- dott. Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- 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

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



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 Sara Tonolli, gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

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 e 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

Die XXX YYY hatte bei Vodafone B.V. um Anbieterwechsel mit Übertragung von elf SIM-Karten des Betriebs angesucht. Der Wechsel zum neuen Anbieter war für März 2014 vorgesehen, aber schon im Dezember 2013 wurde von Vodafone B.V. eine

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti

La XXX YYY richiedeva a Vodafone B.V. la portabilità di undici sim aziendali. La data per il passaggio al nuovo operatore era prevista per marzo 2014, ma già a dicembre 2013 veniva emessa da parte di Vodafone B.V. una fattura che l'odierna istante contestava via



Rechnung ausgestellt, die vom Antragsteller per Einschreiben mit Rückschein beanstandet wurde, da sie Abbuchungen mit Bezug auf die sogenannten "provisorischen SIM-Karten" ("sim provvisorie") beinhaltete.

Die XXX YYY gab an, weder diese SIM-Karten noch die damit verbundenen Dienste genutzt zu haben. Der Anbieter habe außerdem nicht darauf hingewiesen, dass dem Kunden bis zum Anbieterwechsel in jedem Fall die Kosten für die provisorischen SIM-Karten angelastet werden würden.

Trotz dieser Beanstandung schienen auch in der darauf folgenden Rechnung weitere Abbuchungen für diese SIM-Karten auf, worauf der Nutzer erneut per Einschreiben mit Rückschein Einwand erhob.

Nachdem der Anbieter darauf nicht antwortete, beantragte die XXX YYY die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens mit Vodafone B.V.

Bei der Verhandlung vom 12.12.2014 erzielten die Parteien keine Einigung. Der Nutzer reichte daraufhin das Formular GU14 (GZ 553 vom 23.3.2015) ein und forderte damit die Rückerstattung von 7.239,41 Euro, Schadensersatz über 10.000,00 Euro sowie die Rückzahlung der Spesen ein.

Daraufhin wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt (GZ 554/MM vom 24.2.2015). Am 23.3.2015 übermittelte der Anbieter seine Schriftsätze und wies damit die Forderungen des Antragstellers zurück. In der Verhandlung vom 24.4.2015, um 16.00 Uhr, die mit Schreiben GZ LBK_0001080/MM einberufen worden war, konnten die XXX YYY mit RA Ehrenfried Falk und Vodafone B.V., über Videokonferenz durch Dr. Antonio Donato Monaco vertreten, trotz einer langen Diskussion keine Einigung zur Streitbeilegung finden.

Zum Verfahren

Prinzipiell erfüllt der von der XXX YYY eingebrachte Antrag teilweise die Zulässigkeitskriterien gemäß Art. 14 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern. In diesem Fall ist gemäß Art. 19 Absatz 4 der Bestimmungen jedwede Schadenersatzforderung vom Schiedsurteil ausgeschlossen, ungeschadet des Rechtes des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden. Die Schadenersatzforderung des Nutzers muss daher für nicht zulässig erklärt werden.

raccomandata a/r poiché contenente addebiti relativi alle cosiddette "sim provvisorie".

La XXX YYY asseriva di non aver mai utilizzato tali sim né i relativi servizi. Affermava inoltre che l'operatore non aveva fatto presente che in attesa della portabilità sarebbero comunque stati addebitati al cliente i costi delle sim provvisorie.

Nonostante tale reclamo, anche nella fattura successiva risultavano ulteriori addebiti per tali sim che l'utente contestava nuovamente a mezzo raccomandata a/r.

Stante la mancata risposta da parte dell'operatore, la XXX YYY attivava la procedura conciliativa nei confronti di Vodafone B.V.

All'udienza del 12-12-2014 le parti non raggiungevano un accordo. L'utente depositava quindi formulario GU14 (prot. 553 del 23-2-2015) mediante il quale richiedeva il rimborso di 7.239,41 euro, un risarcimento danni per 10.000,00 euro e le spese.

Veniva quindi data comunicazione di avvio del procedimento (prot. 554/MM dd. 24-2-2015). In data 23-3-2015 l'operatore inviava le proprie memorie mediante le quali contestava le richieste dell'istante. All'udienza del 24-4-2015 ore 16.00, convocata con prot. LBK_0001080/MM, la XXX YYY con l'avv. Ehrenfried Falk e la Vodafone B.V. rappresentata in audio-conferenza dal dott. Antonio Donato Monaco, dopo lunga discussione non trovavano un accordo a definizione della controversia.

In rito

Preliminarmente, l'istanza presentata dalla XXX YYY soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Nello specifico, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. La domanda di risarcimento danni avanzata dall'utente deve pertanto essere dichiarata inammissibile.



In der Hauptsache

Die XXX YYY beklagt die Anlastung der Kosten der für die Übergangszeit bestimmten SIM-Karten ("sim transitorie") seit Oktober 2013 bis zum effektiven Wechsel zu Vodafone B.V. mit Übertragung der SIM-Karten im März 2014. Der Anbieter hatte auf diese in der Übergangszeit anfallenden Kosten vor Vertragsunterzeichnung nicht hingewiesen, noch wurden sie im vom Kunden unterzeichneten Antrag auf Rufnummermitnahme erwähnt. Der Nutzer beanstandete korrekterweise alle von Vodafone ausgestellten Rechnungen, in denen diese Kosten angelastet wurden und aus denen im Übrigen hervorgeht, dass über die für die Übergangszeit bestimmten SIM-Karten keine Gespräche oder Datenverkehr erfolgt waren.

Aus den im Folgenden angeführten Gründen ist der Antrag auf Rückerstattung der Kosten, die vor der Übertragung der SIM-Karten angelastet wurden, gerechtfertigt und es ist ihm stattzugeben. Aus der Überprüfung der Vertragsunterlagen geht nicht hervor, dass der Antragsteller darum ersucht hätte, in der Zwischenzeit provisorische SIM-Karten zu aktivieren.

Außerdem wurden vom Anbieter keinerlei Belege zum effektiven und regulären Gebrauch der genannten Rufnummern seitens des Kunden dargelegt, die bei der Rechnungslegung eine Abbuchung der genannten Beträge hätten rechtfertigen können.

Folglich ist der Anbieter dazu angehalten, die buchhalterische und verwaltungsmäßige Position des Antragstellers zu berichtigen und die vom Antragsteller bezahlten Beträge zurückzuerstatten.

Aus diesen Gründen scheint zudem eine Zahlung von 100,00 (hundert/00=) Euro als Erstattung der Kosten des Schlichtungs- und Streitbelegungsverfahrens angemessen.

A.d.G.

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

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

Nel merito

La XXX YYY lamenta l'addebito dei costi afferenti le cosiddette "sim transitorie", addebitati a partire dal mese di ottobre 2013 fino all'effettiva portabilità in Vodafone B.V. delle sim, avvenuta nel mese di marzo 2014. Di tale circostanza non era stata fatta menzione da parte dell'operatore prima della sottoscrizione del contratto né era riportata nella richiesta di MNP sottoscritta dal cliente. L'utente ha provveduto correttamente a contestare tutte le fatture emesse da Vodafone contenenti tali costi, dalle quali peraltro emerge che le sim transitorie non hanno prodotto alcun traffico.

È fondata e va accolta la domanda di rimborso degli addebiti con riferimento a periodo precedente la portabilità delle sim per le seguenti ragioni. Dall'esame dei documenti contrattuali in atti non risulta che l'istante abbia richiesto, medio tempore, l'attivazione di sim provvisorie.

L'operatore non ha inoltre fornito alcun riscontro in merito all'effettivo e regolare utilizzo, da parte del cliente, delle predette numerazioni, idoneo a poter giustificare la legittimità degli importi addebitati in sede di fatturazione.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile e amministrativa dell'istante con rimborso delle somme versate dall'istante.

Si ritiene inoltre congruo riconoscere alla XXX YYY l'importo di euro 100,00 (cento/00=) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

P.Q.M.

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,

**BESCHLIESST**

dem Antrag der XXX YYY vom 23.2.2015 stattzugeben.

Vodafone B.V. ist folglich angehalten, alle für die provisorischen SIM-Karten vom Zeitpunkt derer Aktivierung bis zur erfolgten Übertragung auf Vodafone angelasteten Kosten sowie einen Betrag von 100,00 (hundert/00=) Euro für die Verfahrensspesen zu stornieren bzw. mit etwaigen ausstehenden Forderungen auszugleichen oder mittels Scheck oder Überweisung rückzuerstatten.

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

Gemäß Artikel 19 Absatz 3 des Beschlusses Nr. 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.

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza avanzata dalla XXX YYY in data 23-2-2015.

Vodafone B.V. è quindi tenuta a stornare, ovvero compensare con eventuali insoluti, ovvero rimborsare tramite assegno bancario o bonifico, tutti i costi fatturati relativi alle sim provvisorie dalla data di attivazione delle stesse fino a quella in cui è stata espletata la portabilità in Vodafone oltre all'importo di 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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. n. 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, lettera 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.



6

Der Präsident:
Il presidente
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh rag. Macchia -