



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

**BESCHLUSS NR. 11 PROTOKOLL  
NR. LBK\_0004090 VOM 30.11.2015  
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS KOMMUNI-  
KATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 11, PROTOCOLLO  
N. LBK\_0004090 DEL 30/11/2015  
DEL COMITATO PROVINCIALE  
PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATI-  
ONSWESEN

Il giorno 30/11/2015 alle ore 14.30 si è riunito a Bol-  
zano presso la propria sede

hat sich am 30.11.2015 um 14.30 Uhr an seinem Sitz  
in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-  
ZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il presidente: dott. Roland Turk

Die Mitglieder:

I componenti:

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

- Paolo Pasi
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- Mukesh rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der  
Präsident die Sitzung.

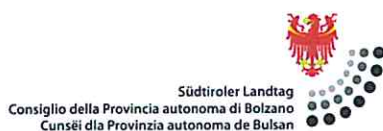
Il presidente, constatato il numero legale degli inter-  
venuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr.  
249, „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kom-  
munikationswesen und Bestimmungen über Tele-  
kommunikations- und Rundfunksysteme“, insbeson-  
dere in Art. 1 Absatz 6 Buchstabe a) Nr. 14;

vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, „Istituzione del-  
l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e  
norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotele-  
visivo“, 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. Ein-

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



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



richtung 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 das 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;

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 radio diffusione“;

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;

### **Verfahrensabwicklung**

XXX YYY strengte am 24.11.2014 ein Schlichtungsverfahren vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen gegenüber Wind spa an und beanstandete dabei Rechnungen des Anbieters für Festnetzanschlüsse in Bozen, Meran und Mantua, die nicht mehr aktiv sind, da ein Wechsel zu einem anderen Anbieter (Fastweb) stattgefunden hat.

### **svolgimento del procedimento**

XXX YYY avviava in data 24/11/2014 con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Wind spa lamentando fatturazioni da parte dell'operatore per linee telefoniche fiss di Bolzano, Merano e Mantova non più attive e migrate ad altro operatore (Fastweb).



Es wurden Dutzende dem Kundendienst des Anbieters per Fax übermittelte Beschwerdeschreiben vorgelegt, mit denen eine Richtigstellung der Position mit Berechnung und Rückzahlung der Beträge, die Wind spa nicht zustanden, eingefordert wurde und auf die der Anbieter nicht reagiert hat.

Abschließend wurden auch die Annullierung aller Rechnungen, die Rückbuchung der Regresskosten und eine Gutschrift der nicht geschuldeten Beträge verlangt.

Die am 25.2.2015 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 27.5.2015, GZ L BK\_0001512, beantragte XXX YYY gegenüber Wind spa dieses Verfahren mit denselben Beschwerden und Forderungen wie beim ersten Verfahren.

Nachdem den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt worden war, wurde der Verhandlungstermin mit Schreiben vom 15.6.2015, GZ L BK\_0001712/MM, auf den 17.7.2015, 16:00 Uhr, festgesetzt und anschließend mit dem Schreiben GZ L BK\_0002177/MM auf den 16.9.2015 um 15:00 Uhr verschoben.

Mit der E-Mail vom 25.6.2015 reichte der Anbieter einen Schriftsatz ein, aus dem hervorgeht, dass die vom Kunden vorgelegten Fastweb-Rechnungen sich auf andere Rufnummern als die im Vertrag mit Wind spa angegebenen beziehen (z. B. 0473090290 und 0473090415 in Meran, 03761810581 und 03761810645 in Mantua) und dass der Anbieter sich daher nicht als dafür zuständig betrachtete.

Abschließend erklärte er die Beschwerde des Kunden für unbegründet.

An der Verhandlung vom 16.9.2015 nahmen Herr Daniele Barbieri als Vertreter des Kunden und für den Anbieter über Videokonferenz Frau Dr. Rita Maccarrone teil.

Nach Einsichtnahme in den vom Anbieter eingebrachten Schriftsatz ersuchten die Parteien um eine Vertagung der Verhandlung, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Angelegenheit im Zusammenhang mit den Festnetzanschlüssen, bei denen der Anbieterwechsel erfolgte, und insbesondere mit den unterschiedlichen Rufnummern zu klären.

Allegava decine di fax di reclamo inoltrate al Servizio clienti dell'operatore con cui chiedeva la regolarizzazione della posizione con ricalcolo ed accredito delle maggiori somme incassate da Wind spa, rimaste prive di riscontro fattivo.

Concludeva chiedendo: l'annullamento di tutte le fatture, l'annullamento dei costi di recesso e nota di accredito per importi non dovuti.

La procedura di conciliazione, esperita in data 25/2/2015, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. L BK\_0001512 dd. 27/5/2015 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Wind spa, avanzando le medesime contestazioni e richieste di cui alla prima istanza.

Data comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, veniva fissata con lettera prot. L BK\_0001712/MM dd. 15/6/2015 la data dell'udienza per il giorno 17/7/2015 alle ore 16.00, rinviata successivamente con lettera L BK\_0002177/MM al giorno 16/9/2015 ore 15.00.

Con mail dd. 25/6/2015 l'operatore depositava memoria in cui evidenziava come le fatture Fastweb prodotte dall'utente fossero relative a numerazioni diverse (ad. Es: per Merano 0473090290 e 0473090415, per Mantova 03761810581 e 03761810645) rispetto a quelle di cui al contratto Wind spa, che quindi l'operatore sosteneva non essere di competenza.

Concludeva rilevando l'infondatezza del reclamo dell'utente.

All'udienza del 16/9/2015 compariva l'utente, rappresentato dal sig. Daniele Barbieri mentre per l'operatore presenziava in audio conferenza la dott.ssa Rita Maccarrone.

Preso atto del contenuto della memoria depositata dall'operatore, le parti chiedevano un rinvio dell'udienza per permettere all'utente di verificare la questione relativa alle linee migrate, nello specifico le differenti numerazioni risultanti dagli atti.



Die Verhandlung wurde in der Folge auf den 3.11.2015, 16:00 Uhr, vertagt.

Zu diesem Termin brachten beide Parteien ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

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

### **Entscheidungsgründe**

Aus einer eingehenden Prüfung der Anhänge des von Wind spa einbrachten Schriftsatzes gehen im Besonderen die Anschlüsse hervor, die Gegenstand des Vertrags zwischen dem Anbieter und dem Kunden, XXX YYY, waren.

Ein Vergleich zwischen den Rufnummern mit jenen, die in den vom Kunden vorgelegten Fastweb-Rechnungen angeführt sind und sich auf die Anschlüsse beziehen, für die angeblich ein Anbieterwechsel von Wind spa auf Fastweb spa vollzogen wurde, zeigt jedoch, dass keine Übereinstimmung zwischen den Nummern besteht.

Dieser Aspekt, der vom Anbieter in seinem Schriftsatz rechtzeitig aufgeworfen und bei der ersten Verhandlung erneut hervorgehoben worden war, konnte vom Kunden nicht stichhaltig widerlegt werden, obwohl für eine diesbezügliche Stellungnahme eine Vertagung der Verhandlung eingeräumt worden war.

Anhand der vom Kunden unterbreiteten Unterlagen ist es nicht möglich, die im Verfahren behandelte Problematik genauer zu beleuchten, da dem Formular GU14 kein Vertrag, sondern lediglich die von Wind spa und Fastweb spa ausgestellten Rechnungen beigelegt wurden.

Angesichts der von den Parteien vorgelegten Unterlagen scheint die vom Kunden vorgebrachte Beanstandung betreffend die von Wind spa ausgestellten und angeblich nicht gerechtfertigten Rechnungen für die von einem Anbieterwechsel betroffenen Anschlüsse unbegründet beziehungsweise nicht ausreichend untermauert zu sein.

L'udienza veniva quindi rinviata al giorno 3/11/2015 ore 16.00.

In tale occasione 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**

Da una attenta analisi degli allegati alla memoria di Wind spa si evincono nello specifico le utenze oggetto del contratto stipulato fra l'operatore e l'utente XXX YYY.

Confrontando le numerazioni con quelle contenute nelle fatture Fastweb allegata dall'utente e relative alle utenze asseritamente migrate da Wind spa a Fastweb spa emerge però come non vi sia effettivamente corrispondenza fra le stesse.

Tale aspetto, sollevato tempestivamente dall'operatore con propria memoria e ribadito nel corso della prima udienza, non ha trovato efficace ed idonea confutazione da parte dell'utente, nonostante il rinvio concesso al fine di prendere posizione a riguardo.

Peraltro, la documentazione dimessa dall'utente non permette di verificare in maniera più approfondita la problematica sottesa all'istanza, non essendo stato allegato al GU14 alcun contratto bensì unicamente le fatture emessa da Wind spa e Fastweb spa.

Pertanto, alla luce della documentazione dimessa dalle parti, appare non fondata, rispettivamente non sufficientemente comprovata la contestazione sollevata dall'utente rispetto alle lamentate fatturazioni non dovute da parte di Wind spa per utenze migrate ad altro operatore.

**Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält den Antrag von XXX YYY gegenüber Wind spa für zulässig,

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

**BESCHLIESST,**

den Antrag von XXX YYY gegenüber Wind spa wegen Unbegründetheit abzulehnen.

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

Gemäß Art. 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 das Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

Gemäß Art. 1 Absatz 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 Absatz 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 mitge-

**P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Wind spa;

udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

**DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Wind spa per infondatezza.

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'art. 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. 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, trasmes-



teilt, der Behörde für die entsprechenden Bearbeitungen übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.

sa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

VR/ed/ci

Der Präsident:  
Il Presidente  
- Roland Dr. Turk -

Der Schriftführer  
Il verbalizzante  
- Mukesh Rag. Macchia -