



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

**BESCHLUSS NR. 8, PROTOKOL  
NR. LBK\_0002086 VOM 1.6.2016  
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / Vodafone Italia SpA**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATI-  
ONSWESEN

hat sich am 1.6.2016 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in  
Bozen versammelt.

Anwesend:

der Präsident: Dr. Roland Turk

die Mitglieder:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehwieder

der Sachbearbeiter:

- Mukesh Rag. Macchia

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit eröffnet der  
Präsident die Sitzung.

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 Abs. 6 Buchstabe a) Nr. 14;

nach Einsicht in das Gesetz vom 14. November 1995,  
Nr. 481 „Bestimmungen über den Wettbewerb und  
die Regulierung von gemeinnützigen Diensten. Ein-  
richtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige

**DELIBERAZIONE N. 8, PROTOCOLLO  
N. LBK\_0002086 DELL'1/6/2016  
DEL COMITATO PROVINCIALE  
PER LE COMUNICAZIONI**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / Vodafone Italia SpA**

Il giorno 1/6/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano  
presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-  
ZIONI

Presenti:

il presidente: Dr. Roland Turk

i componenti:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehwieder

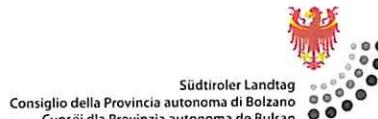
Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

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

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione  
dell'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;

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";





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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

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

### Verfahrensabwicklung

Am 18.4.2016 reichte Frau XXX YYY das Beschwerdeformular GU 14 (GZ LBK\_0001572) gegen Vodafone Italia SpA ein. Am selben Tag wurde den Parteien die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ LBK\_0001573) übermittelt und daraufhin die Anhörung der Parteien für den 27.5.2016 um 14.00 Uhr angesetzt (GZ LBK\_0001742 vom 3.5.2016).

Frau XXX YYY bemängelte, dass die

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;

### Svolgimento del procedimento

In data 18/4/2016 la signora XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. n. LBK\_0001572) nei confronti di Vodafone Italia SpA. In pari data veniva inviata alle parti la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK\_0001573) e successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 27.5.2016 ore 14.00 (prot. n. LBK\_0001742 del 3/5/2016).

La signora XXX YYY lamentava l'illegittima



Mobilfunknummer 3490878982 des Anbieters Vodafone Italia SpA mit September 2015 unrechtmäßig deaktiviert wurde. Außerdem habe ihr der Anbieter beim Wechsel von Prepaid auf Abonnement im November 2014 das Restguthaben von 40,00 Euro auf der Sim-Karte nicht zurückerstattet.

Sie beantragte somit die Reaktivierung/erneute Zuweisung der Telefonnummer, einen Schadenersatz im Wert von 2.240,00 € sowie, ab dem Datum, an dem der Vordruck GU14 eingereicht wurde, bis zum Tag, an dem die Nummer effektiv neu zugewiesen wurde, täglich 10,00 € für die Nichterfüllung der Forderung und außerdem sowohl die Rückerstattung des Restguthabens in Höhe von 40,00 € als auch die Anerkennung von 400,00 € an Rechtskosten.

Vodafone Italia SpA übermittelte am 17.5.2016 ihre Schriftsätze, woraus hervorgeht, dass der Telefonvertrag auf die Gesellschaft Welponer GmbH lief. Letztere hatte am 30.6.2016 eine Meldung eingereicht und angegeben, die Nummer 3490878982 nicht anzuerkennen, worauf der Anbieter die Telefonnummer deaktiviert hatte.

Am 17.5.2016 antwortete die Kundin ihrerseits mit einem Schriftsatz in dem sie angab, dass die Telefonnummer im August 2011, im Einvernehmen mit der Gesellschaft Welponer GmbH, auf Frau XXX YYY übertragen worden war, die bereits die Sim-Karte verwendete, da sie Bedienstete der Gesellschaft war. Die Beschwerdeführerin beantragte somit einen Schadenersatz in Höhe von 500,00 Euro und stellte den Antrag auf Schadenersatz richtig. Sie beharrte darauf, dass den restlichen Forderungen des Vordrucks GU14 Folge geleistet werde.

Bei der Verhandlung vom 27.5.2016 bekräftigte die Antragstellerin, betreut von RA Baumgarten, erneut ihre Forderungen gegenüber Vodafone, wobei Letztere, vertreten durch Frau Assunta Ciarniello über Audiokonferenz, die Richtigkeit der eigenen Vorgehensweise bekräftigte. Der Anbieter brachte einen Vorschlag zur Streitbeilegung ein, welcher von der Kundin aber nicht angenommen wurde.

#### Entscheidungsgründe

##### Entscheidung:

Der Antrag von Frau XXX YYY erfüllt teilweise die Zulässigkeitskriterien gemäß Art. 14 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwi-

disattivazione dell'utenza mobile Vodafone Italia SpA numero 3490878982 a partire dal mese di settembre 2015. Affermava inoltre che nel mese di novembre 2014, con il passaggio da ricaricabile ad abbonamento, l'operatore non aveva provveduto a riconoscerle il rimborso del credito residuo presente sulla sim, pari ad € 40,00.

Richiedeva quindi la riattivazione/rassegnazione del numero telefonico, un risarcimento danni pari ad € 2.240,00, oltre ad € 10,00 per ogni giorno di inadempiimento dalla data di deposito del formulario GU14 fino all'effettiva rassegnazione del numero, il rimborso del credito residuo pari ad € 40,00 e il riconoscimento della somma di € 400,00 a titolo di spese legali.

Vodafone Italia SpA faceva pervenire le proprie memorie in data 17/5/2016, nelle quali sottolineava che l'utenza era intestata alla società Welponer srl. La stessa in data 30/6/2016 aveva sporto denuncia di disconoscimento del numero 3490878982, in seguito alla quale l'operatore aveva provveduto a disattivare l'utenza.

In data 17/5/2016 l'utente inviava memoria di replica, mediante la quale affermava che nel mese di agosto 2011, l'utenza, in accordo con la società Welponer srl, era stata intestata alla signora XXX YYY, che già utilizzava la sim in precedenza in quanto dipendente della società stessa. L'istante richiedeva quindi il riconoscimento di un indennizzo pari ad € 500,00, rettificando quindi la richiesta di risarcimento danni ed insisteva per l'accoglimento delle altre richieste di cui al formulario GU14.

All'udienza del 27/5/2016 l'istante, assistita dall'avv. Baumgarten, reiterava le proprie richieste e Vodafone, rappresentata in audio conferenza dalla sig.ra Assunta Ciarniello, confermava la correttezza del proprio operato. L'operatore formulava una proposta per definire la vertenza che però non veniva accettata dall'utente.

#### Motivi della decisione

##### In rito:

Preliminarmente, via rilevato che l'istanza presentata dalla signora XXX YYY soddisfi parzialmente i requisiti di ammissibilità ex art. 14 del Regolamento in



schen Telekommunikationsanbietern und Nutzern.

In Bezug auf die Anfrage um Neuzuteilung der Nummer 3490878982 muss nämlich darauf hingewiesen werden, dass nach Artikel 19 der Verordnung die regionalen Beiräte für das Kommunikationswesen den Anbieter lediglich zur Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. in jenen Fällen zur Schadenersatzzahlung verurteilen kann, die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegt sind. Die Befugnis, die Neuzuweisung/Reaktivierung einer Telefonnummer anzugeordnen, geht also über den Zuständigkeitsbereich des Beirates hinaus und der entsprechende Antrag kann somit nicht berücksichtigt werden.

Mit Bezugnahme auf den von der Kundin geforderten Schadenersatz ist zu sagen, dass sie ihren Antrag abgeändert hat und im Schriftsatz mit ihren Einwänden einen Schadenersatz in Höhe von 500,00 Euro angeführt hat.

In den Richtlinien der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (Beschluss 276/13/CONS) ist außerdem vorgesehen, dass die Schadenersatzforderung des Nutzers als Aufforderung zur Feststellung eines unrechtmäßigen Verhaltens seitens des Anbieters gewertet werden kann, wodurch ein Anspruch auf Schadenersatz begründet wäre, unabhängig von der rechtlichen Einstufung, welche von der Partei angeführt wird. Letztere kann sich natürlich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

Bezüglich der Deaktivierung der Nummer erklärte Vodafone Italia SpA diese vorgenommen zu haben, nachdem die Firma Welponer GmbH in einer Meldung angegeben hatte, die Nummer 3490878982 nicht anzuerkennen, obwohl sie laut Anbieter der Firma zugewiesen worden war. Vodafone Italia SpA hat keine Unterlagen zur Belegung ihrer Forderungen vorgelegt, sondern nur auf die vom Antragsteller eingebrachte abgelegte Meldung verwiesen.

Außerdem hat Vodafone Italia SpA hat im November 2014 - wie von Frau XXX YYY beantragt - den Wechsel auf ein Abonnement vollzogen. Außerdem wurde auch das PDA deaktiviert. Hätte diese Nummer einer anderen Person gehört, hätte der Anbieter diesem Antrag nicht Folge leisten müssen bzw. können.

materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche.

Infatti, in relazione alla richiesta di rassegnazione dell'utenza n. 3490878982 va evidenziato che l'art. 19 del Regolamento attribuisce ai Co.Re.Com esclusivamente il potere di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o a corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto il potere di disporre la rassegnazione/riattivazione di un'utenza esula dalla competenza del Comitato e di conseguenza, la relativa richiesta non può essere presa in considerazione.

Con riferimento alla pretesa risarcitoria dell'utente, va rilevato che la stessa ha rettificato la propria domanda, formulando nella memoria di replica una richiesta di indennizzo pari ad € 500,00.

Peraltro le linee guida dell'Autorità Garante per le Comunicazioni (delibera 276/13/CONS) prevedono che "la domanda di risarcimento danni possa essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Relativamente alla disattivazione dell'utenza, Vodafone Italia SpA ha affermato di aver proceduto in tal senso in seguito alla denuncia di disconoscimento sporta dalla Welponer Srl, che secondo l'operatore risultava essere intestataria del numero di telefono 3490878982. L'operatore non ha però prodotto alcun documento a sostegno di tale tesi, limitandosi a far riferimento alla denuncia in atti depositata dalla stessa istante.

Ma vi è di più. Vodafone Italia SpA ha provveduto nel mese di novembre 2014 ad effettuare il passaggio ad abbonamento come richiesto dalla signora XXX YYY. Inoltre ha dimesso anche il PDA. Se l'utenza fosse stata intestata ad altro soggetto, l'operatore non avrebbe dovuto né potuto dare seguito a tale richiesta.



Die Firma Welponer GmbH hat in einer Meldung die Aussage der Kundin bestätigt. Die Gesellschaft hat angegeben, dass ihr die Nummer 3490878982 nicht gehöre und sie nie einen Vertrag mit Vodafone Italia SpA unterzeichnet habe.

Aufgrund des Verhaltens des Anbieters scheint es gerecht, dem Kunden eine Entschädigung von 500,00 Euro zuzuerkennen.

Der Antrag auf Wiedergutschrift des bei der Deaktivierung auf der Sim-Karte angeblich vorhandenen Betrages in Höhe von 40,00 Euro muss zurückgewiesen werden, da keine Beweismittel dafür vorliegen.

Was die Verfahrenskosten anbelangt, wird es für angemessen erachtet, der Kundin 100,00 Euro als Erstattung der Kosten des Schlichtungs- und Streitbeilegungsverfahrens auszuzahlen.

**Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

**BESCHLIESST**

dem Antrag von Frau XXX YYY gegenüber Vodafone Italia SpA aus den oben genannten Gründen teilweise stattzugeben. Der Anbieter hat demzufolge dem Antragsteller folgende Summen auszubezahlen:

- 500,00 Euro als Entschädigung;
- 100,00 Euro als Rückerstattung der 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 das Kommunikationswesen die erfolgte

La Welponer srl mediante la denuncia conferma di fatto quanto asserito dall'utente. La società infatti ha affermato di non essere titolare del n. 3490878982 e di non aver mai sottoscritto alcun contratto Vodafone Italia SpA.

In considerazione del comportamento tenuto dall'operatore, appare equo riconoscere all'utente un indennizzo di € 500,00.

La domanda di riaccrédito della somma di € 40,00 asseritamente presente sulla sim al momento della disattivazione, deve essere rigettata per difetto di prova sul punto.

Quanto alle spese della procedura, si ritiene congruo liquidare all'utente la somma di € 100,00 a titolo di spese della procedura di conciliazione e di quella di definizione.

**P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

**DELIBERA**

l'accoglimento parziale, nei termini di cui esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla signora XXX YYY nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, che per l'effetto è tenuto a corrispondere all'istante:

- la somma di euro 500,00 a titolo di indennizzo;
- la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso per le 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, a 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



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.

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 -