



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

**BESCHLUSS NR. 10 PROTOKOL
NR. LBK_0003298 VOM 28.9.2016
DES LANDESBEIRATS FÜR
DAS KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 10, PROTOCOLLO
N. LBK_0003298 DEL 28/9/2016
DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / Fastweb SpA**

**Definizione della controversia
XXX YYY / Fastweb SpA**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 27/9/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano
presso la propria sede

hat sich am 27.9.2016 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: dott. Roland Turk

Das Mitglied:

i componenti:

- Gernot Mussner
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli

- Gernot Mussner
- Haidi Romen
- 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 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. 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





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 Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

nach der Erläuterung des Sachverhalts durch den Präsidenten des 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 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

Die XXX YYY unterzeichnete am 16.2.2016 ein Angebot für das Abonnement „Partita IVA“ mit Fastweb SpA.

Am 25.3.2016 begab sich ein Techniker des Anbieters in den Sitz des Antragsstellers, jedoch wurden

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti

La XXX YYY sottoscriveva in data 16/2/2016 una proposta di abbonamento con Fastweb SpA, mediante la quale aderiva all'offerta "Partita IVA".

In data 25/3/2016 un tecnico dell'operatore si recava presso la sede dell'istante ma i servizi richiesti non

die gewünschten Dienste nicht aktiviert. XXX YYY blieb dadurch ohne Telefon-, Fax- und ADSL-Linie.

Der Nutzer leitete sodann das Schlichtungsverfahren mit dem Anbieter ein und beantragte die sofortige Aktivierung der Dienste und einen Schadenersatz.

Nach weiteren Mahnungen aktivierte der Anbieter am 1.4.2016 die Telefon-, Fax- und ADSL-Linie.

Bei der Schlichtungsverhandlung am 25.5.2016 war Fastweb SpA nicht anwesend, unterbreitete jedoch dem Nutzer ein Vergleichsangebot in Höhe von 300,00 €, das dieser nicht annahm.

In der Folge reichte der Antragsteller das Beschwerdeformular GU 14 (GZ LBK_0002066 vom 30.5.2016) ein und forderte damit einen Ersatz für den erlittenen Schaden sowie die Rückerstattung der Kosten, die aufgrund der nicht erfolgten Aktivierung entstanden waren. Am selben Tag wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt (GZ LBK_0002067).

Am 28.6.2016 übermittelte der Anbieter seine Schriftsätze und wies damit die Forderungen des Antragstellers XXX YYY zurück.

Mit dem Schreiben vom 12.7.2016 (GZ LBK_0002554) wurden die Parteien zur für den 31.8.2016 um 14.00 Uhr anberaumten Verhandlung vorgeladen. Bei der Verhandlung legte die Vertreterin von Fastweb ein Vergleichsangebot in Höhe von 400,00 € vor, das von der Beauftragten von XXX YYY Eva Perathoner nicht angenommen wurde.

Entscheidung

Es wird darauf hingewiesen, dass nach Art. 19 Abs. 4 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern jedwede Schadenersatzforderung vom Schiedsurteil ausgeschlossen ist und im Umkehrschluss nur die etwaige Rückerstattung nicht geschuldeter Summen bzw. die in den Verträgen, den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Bestimmungen oder in Beschlüssen der Behörde festgelegte Schadenersatzzahlung zulässig ist. Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Der vom Nutzer gestellte Antrag bezweckte die Zuerkennung eines Schadenersatzes für einen entgangen-

venivano attivati. XXX YYY rimaneva quindi senza linea telefonica, fax e ADSL.

L'utente attivava quindi la procedura conciliativa nei confronti dell'operatore, richiedendo l'attivazione immediata dei servizi e un risarcimento per i danni subiti.

Dopo ulteriori solleciti, in data 1/4/2016 l'operatore attivava la linea telefonica, fax e l'ADSL.

All'udienza di conciliazione del 25/5/2016 Fastweb SpA non presenziava ma inviava un'offerta transattiva pari ad € 300,00 che non veniva accettata dall'utente.

L'istante depositava quindi il formulario GU14 (prot. LBK_0002066 del 30/5/2016) mediante il quale richiedeva un risarcimento per i danni subiti oltre al rimborso delle spese sostenute a causa della mancata attivazione dei servizi richiesti. In pari data veniva quindi data comunicazione di avvio del procedimento (prot. LBK_0002067).

In data 28/6/2016 l'operatore faceva pervenire le proprie memorie, con cui contestava le richieste della XXX YYY.

Con comunicazione del 12/7/2016 (prot. LBK_0002554) le parti venivano convocate all'udienza fissata per il giorno 31/8/2016 ore 14.00. In tale sede, la dott.ssa rappresentante Fastweb, formulava una proposta transattiva di € 400,00 che non veniva accettata dalla sig.ra Eva Perathoner, delegata della XXX YYY.

In rito

Preliminarmente, va rilevato che, l'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

La domanda avanzata dall'utente era volta al riconoscimento del danno da mancato guadagno e/o lucro

nen Gewinn und muss daher für unzulässig erklärt werden.

Was die Forderung auf Rückerstattung der Spesen betrifft, so muss auch diese für nicht zulässig erklärt werden, da sie zum ersten Mal mit Einleitung des Verfahrens eingereicht wurde, ohne dass sie Gegenstand des vorhergehenden Schlichtungsverfahrens gewesen war.

Vorsorglich wird darauf hingewiesen, dass diese inhaltlich abgelehnt werden müsste, da dafür kein Urkundenbeweis eingereicht wurde.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für das 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 und bevollmächtigten Beamten Mukesh Rag. Macchia angehört und

BESCHLIESST

den von XXX YYY am 30.5.2016 gegenüber Fastweb SpA gestellten Antrag für unzulässig zu erklären.

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 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

cessante e deve pertanto essere dichiarata inammisibile.

Per ciò che concerne la richiesta di rimborso delle spese sostenute deve essere essa dichiarata inammissibile poiché proposta per la prima volta con l'istanza di definizione, senza che sia stata oggetto della precedente fase di conciliazione.

Ad abundantiam, si rileva che la stessa dovrebbe comunque essere rigettata nel merito dato che non è stata fornita alcuna prova documentale in merito.

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 e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

DELIBERA

l'inammissibilità dell'istanza proposta dalla XXX YYY in data 30/5/2016 nei confronti di Fastweb SpA.

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.



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.

EH/vr/ci

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 -