



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

**BESCHLUSS NR. 20 PROTOKOL NR.
LBK_0000145 VOM 18.01.2017 DES
LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 20, PROTOCOLLO N°
LBK_0000145 DEL 18.01.2017 DEL
COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache
XXX YYY / H3G spa**

**Definizione della controversia
XXX YYY / H3G spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 18.01.2017 ad ore 09.00 si è riunito a
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 18.01.2017 um 09.00 Uhr an seinem Sitz
in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICA-
ZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il Presidente: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

Il componente:

- Haidi Romen
- Gernot Mussner
- Georg Viehweider

- Haidi Romen
- Gernot Mussner
- Georg Viehweider

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 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 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.

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



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für das 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@lbk-bz.org
info@cpc-bz.org
www.kommunikationsbeirat-bz.org
www.comprovcomunicazioni-bz.org



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 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 03.10.2016 hinterlegte Frau XXX YYY das Formular GU14 (Prot. Nr. LBK_000337) gegenüber der H3G AG.

Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens versendet (Prot. Nr. LBK_0003343).

Die Antragstellerin beklagte sich über die Belastung

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;

Visto 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 03.10.2016 la signora XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. n. LBK_000337) nei confronti di H3G spa.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK_0003343).

L'istante lamentava l'addebito di costi sviluppati in



von Kosten im internationalen Roaming, die ihrer Ansicht nach über die vom Beschluss Nr. 326/10/AGCOM vorgesehene Schwelle berechnet wurden.

Sie beanstandete außerdem die Belastung von kostenpflichtigen Zusatzoptionen, von denen sie behauptete, diese nie beantragt oder aktiviert zu haben.

Sie forderte daher die sofortige Einstellung jeglicher Aktion bis zur Beilegung der Streitsache sowie die unverzügliche Deaktivierung jeglicher kostenpflichtigen Zusatzoption.

Außerdem forderte sie die Rückerstattung jeglicher belasteten und noch zu belastenden Beträge hinsichtlich der kostenpflichtigen Zusatzoptionen sowie die Stornierung der im internationalen Roaming generierten Kosten laut Rechnung Nr. 1637372166 und der darauf folgenden Rechnung.

Außerdem verlangte sie einen Betrag in Höhe von 200,00 € für Verfahrensspesen, für die Einstellung des Dienstes und die erlittenen Unannehmlichkeiten.

Der Anbieter übermittelte am 02.11.2016 den eigenen Schriftsatz, mit dem er die Forderungen der Nutzerin beanstandete und deren Zurückweisung beantragte.

Daraufhin wurde für den 15.12.2016 um 15.00 Uhr ein Verhandlungstermin festgelegt (Prot. Nr. LBK_0003824 vom 14.11.2016).

Bei dieser Gelegenheit fanden die Parteien in Anwesenheit der Antragstellerin und von RA Tamara Morandi in Audio-Konferenz für H3G keine Einigung.

Entscheidungsgründe

In Bezug auf die Forderungen des Nutzers muss vorweg festgestellt werden, dass XXX YYY „die sofortige Einstellung jeglicher Aktion bis zur Beilegung der Streitsache“ und „die unverzügliche Deaktivierung jeglicher kostenpflichtigen Zusatzoption“ beantragte.

Diese Forderungen sind nicht zulässig, da sie mit einer Handlungspflicht zusammenhängen und daher nicht mit der Konzeption dieses Verfahrens vereinbar sind, wie es von Art. 19 der Verordnung für Verfahren zur Beilegung von Streitsachen zwischen Anbietern elektronischer Kommunikationsdienste und Nutzern definiert wird.

roaming internazionale, che riteneva essere stati fatturati oltre la soglia prevista dalla Delibera 326/10/AGCOM.

Contestava inoltre gli addebiti relativi ai servizi a sovrapprezzo che asseriva di non aver mai richiesto né attivato.

Richiedeva quindi l'immediato blocco di qualsiasi azione fino alla definizione della controversia oltre all'immediata disattivazione di qualsiasi servizio a sovrapprezzo.

Chiedeva inoltre il rimborso di tutti gli importi addebitati e ancora da addebitare relativi ai servizi a sovrapprezzo oltre allo storno dei costi sviluppati in roaming internazionale sulla fattura nr. 1637372166 e sulla fattura di successiva emissione.

Infine, richiedeva un importo pari ad € 200,00 a titolo di spese di procedura, per la sospensione dell'utenza e per i disagi subiti.

L'operatore faceva pervenire le proprie memorie in data 02.11.2016 mediante le quali contestava le richieste dell'utente e ne richiedeva il rigetto.

Successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 15.12.2016 ore 15.00 (prot. n. LBK_0003824 del 14.11.2016).

In tale sede, alla presenza dell'istante e dell'avv. Tamara Morandi, in audio conferenza, per H3G, le parti non raggiungevano un accordo.

Motivi della decisione

Con riferimento alle richieste dell'utente, va preliminarmente rilevato che la signora XXX YYY richiedeva *“l'immediato blocco di qualsiasi azione in corso fino alla definizione della controversia”* e *“l'immediata disattivazione di qualsiasi servizio a sovrapprezzo”*.

Tali richieste non sono ammissibili, in quanto connesso ad un obbligo di fare e quindi estranee alla cognizione del presente procedimento, così come definito dall'art. 19 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.



In Bezug auf die Stornierungsforderung der Kosten für das internationale Roaming ist festzuhalten, dass der Anbieter dem Antragsteller anhand einer Gutschrift die Stornierung der Beträge für den Datenverkehr, die über die monatliche Schwelle von 50,00 € hinausgehen, wie von Beschluss Nr. 326/10/CONS festgelegt, anerkannt hat:

Die aus dem Ausland eingegangenen Anrufe wurden nach Konsum verrechnet, wie vom Tarifplan des Nutzers vorgesehen, der keine Schwelle vorsieht.

Der Forderung einer Stornierung der Kosten für die ausländischen Roaming-Kosten kann daher nicht stattgegeben werden.

Der Nutzer forderte außerdem die Rückerstattung sämtlicher für die kostenpflichtigen Zusatzoptionen belasteten Beträge.

XXX YYY führte in der Anlage zum Formular GU14 die Rechnungsnummern und die entsprechenden Beträge an, ohne jedoch eine Kopie derselben beizulegen.

Es wurden lediglich zwei Rechnungen hinterlegt: die Nr. 1637372166 und die Nr. 1638850905, die übrigens vom Anbieter vorgelegt wurden.

Der Rückerstattungsantrag muss also vor dem Hintergrund der vorliegenden Unterlagen bewertet werden, insbesondere im Hinblick auf die einzige Rechnung Nr. 1637372166, die bereits Gegenstand des vorhergehenden Schlichtungsversuchs gewesen ist.

Es muss nämlich festgehalten werden, dass die Rechnung Nr. 163850905 am 08.10.2016 ausgestellt wurde, nach der Schlichtungsverhandlung vom 20.09.2016.

H3G behauptete, dass diese Dienste nur durch den freiwilligen Zugang zur kommerziellen Plattform „Portale 3“ aktiviert werden können und dass der Inhalt von den Partnern angeboten wird, mit denen die H3G AG Vertragsbeziehungen unterhält oder von Dritten, die Vertragsbeziehungen mit anderen Anbietern haben.

Es wurde außerdem behauptet, dass während sämtlicher Aktivierungsphasen genaueste Prüfungen der Dienste durchgeführt wurden und dass die Partner-Provider verpflichtet sind, wöchentlich eine

Con riferimento alla richiesta di storno dei costi sviluppati in roaming internazionale va rilevato che l'operatore ha provveduto a riconoscere all'istante, mediante nota di credito, lo storno degli importi relativi al traffico dati fatturato in eccedenza rispetto alla soglia mensile di € 50,00 così come stabilito dalla Delibera 326/10/CONS:

Il traffico voce ricevuto all'estero è stato fatturato a consumo, secondo quanto previsto dal piano tariffario dell'utente che non prevedeva soglie.

La richiesta di storno dei costi relativi al traffico roaming all'estero non può quindi essere accolta.

L'utente richiedeva inoltre il rimborso di tutti gli importi addebitati relativamente ai servizi e sovrapprezzo.

La signora XXX YYY indicava nell'allegato al formulario GU14 i numeri delle fatture i relativi importi, senza dimettere però copia delle stesse.

Risultano depositate solamente due fatture, la nr. 1637372166 e la nr. 1638850905, peraltro prodotte dall'operatore.

La richiesta di rimborso deve quindi essere valutata alla luce della documentazione presente in atti e più specificamente con riferimento alla sola fattura nr. 1637372166 che è stata già oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Va infatti rilevato che la fattura nr. 163850905 è stata emessa in data 08.10.2016 dopo l'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20.09.2016.

H3G ha affermato che tali servizi erano attivabili solamente attraverso l'accesso volontario alla piattaforma commerciale denominata "Portale 3" e che il contenuto veniva erogato dai partner con cui H3G spa aveva precisi rapporti contrattuali o da terzi soggetti che avevano rapporti contrattuali con altri operatori.

Ha asserito che sono state effettuate verifiche molto stringenti durante tutte le fasi di attivazioni dei servizi e che i partner provider sono tenuti all'invio settimanale di SMS con cui informano i clienti dello



SMS zu verschicken, mit der sie die Nutzer über den Aktivierungsstatus und die Bedingungen zur Deaktivierung der Dienste informieren.

Die H3G AG hat jedoch weder einen Nachweis für die genannten Kontrollen, noch für die tatsächliche Aktivierung der kostenpflichtigen Zusatzoptionen durch den Nutzer geliefert. Sie hat keine Erklärung des Providers vorgelegt und auch den Namen des Handelspartners, der diese Inhalte angeboten habe, nicht genannt.

Aus diesem Grund muss dem Rückerstattungsantrag der Beträge, die für die kostenpflichtigen Zusatzoptionen in der Rechnung Nr. 1637372166 belastet wurden, in Höhe von insgesamt 91,29 € stattgegeben werden.

Was den Antrag auf Anerkennung des Betrages von 200,00 € für Verfahrensspesen, für die Einstellung des Dienstes und für die erlittenen Unannehmlichkeiten betrifft, wird Folgendes bemerkt.

Der Rückerstattungsantrag für die erfolgte Einstellung stellt eine neue Forderung dar, und da er nicht beim ursprünglichen Schlichtungsversuch vorgelegt wurde, muss er als unzulässig erklärt werden.

Vor dem Hintergrund der Ermittlungsergebnisse kann der Rückerstattungsantrag nicht angenommen werden, weil er zu allgemein ist und nicht von den entsprechenden Unterlagen belegt wird.

Was die Verfahrensspesen anbelangt, wird es für angebracht erachtet, dem Nutzer den Betrag von 100,00 € auszubezahlen.

Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

den am 03.10.2016 hinterlegten Antrag von Frau XXX YYY aus den oben genannten Gründen teilweise anzunehmen.

Daraus folgt, dass die H3G AG verpflichtet ist, der

stato di attivazione e le modalità di disattivazione dei servizi.

H3G spa non ha fornito però prova ne degli asseriti controlli ne dell'effettiva attivazione dei servizi a sovrapprezzo da parte dell'utente. Non ha prodotto alcuna dichiarazione del provider e neppure indicato il nominativo del partner commerciale che avrebbe fornito i contenuti.

Per questo motivo, deve essere accolta la domanda di rimborso, delle somme addebitate a titolo di servizi a sovrapprezzo nella fattura n. 1637372166 per complessivi € 91,29.

Quanto alla domanda di riconoscimento della somma di € 200,00 per spese di procedura, per la sospensione dell'utenza e per i disagi subiti si precisa quanto segue.

La richiesta di indennizzo per la sospensione subita rappresenta una domanda nuova e, non essendo stata sottoposta al propedeutico tentativo di conciliazione, deve essere dichiarata inammissibile.

Alla luce delle risultanze istruttorie, la domanda di indennizzo per i disagi subiti non può essere accolta in quanto generica e non supportata da idonea documentazione.

Per quanto riguarda le spese di procedura, si ritiene congruo liquidare all'utente la somma di € 100,00.

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 dell'istanza depositata in data 03.10.2016 dalla signora XXX YYY per le motivazioni sopra esposte.

Per l'effetto H3G spa è quindi tenuta a riconoscere in



Antragstellerin Folgendes zuzuerkennen:

- 91,29 Euro als Rückerstattung für die nicht beantragten kostenpflichtigen Zusatzoptionen laut Rechnung Nr. 1637372166;

- 100,00 Euro für Verfahrensspesen.

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 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.

favore dell'istante:

- euro 91,29 a titolo di rimborso per i servizi a sovrapprezzo non richiesti relativi alla fattura n. 1637372166;

- euro 100,00 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.

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 -



7

Der Schriftführer
II verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -