



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

**BESCHLUSS NR. 2 PROTOKOL NR.  
LBK\_0000518 VOM 23.02.2017 DES  
LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 2, PROTOCOLLO N°  
LBK\_0000518 DEL 23.02.2017 DEL  
COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / Telecom Italia spa**

**Definizione della controversia XXX YYY / Telecom  
Italia spa**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 23.02.2017 ad ore 09.00 si è riunito a  
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 23.02.2017 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:

- Paolo Pasi (si astiene dal voto)
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Gernot Mussner

- Paolo Pasi (si astiene dal voto)
- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Gernot Mussner

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

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per  
la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica



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@lbc-bz.org  
info@cpc-bz.org  
www.kommunikationsbeirat-bz.org  
www.comprovcomunicazioni-bz.org



und 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 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;

### **Verfahrensabwicklung**

Die XXX YYY hat am 20.07.2016 vor dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen ein Schlichtungsverfahren gegenüber der Telecom Italia AG eingeleitet und sich über die Übermittlung zweier Mahnungen für nie erhaltene Rechnungen von Seiten des Anbieters beklagt sowie über den Umstand, dass ein Sachbearbeiter der Nummer 191 angekündigt hatte, dass die Firma eine Rechnung in Höhe von

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;

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. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

Udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Dott. Roland Turk;

### **Svolgimento del procedimento**

XXX YYY avviava in data 20.07.2016, un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Telecom Italia spa, lamentando l'invio da parte dell'operatore di due solleciti per due fatture mai ricevute ed il fatto che un operatore del 191 avrebbe preavvertito dell'arrivo di una fattura di circa € 12.000,00.



etwa 12.000,00 € erhalten würde.

Außerdem wurde ein vorhergehender Schlichtungsversuch mit dem Anbieter gemeldet und das Formular UG am 05.02.2016 hinterlegt (mit Verhandlungstermin festgelegt auf den 16.04.2016 und anschließend auf den 15.06.2016 vertagt).

Es wurde die Rückerstattung der nicht geschuldeten Beträge gefordert und die Aktivierung der korrekten Fakturierung, die schon seit Jahren gefordert wird.

Das Schlichtungsverfahren, das am 27.10.2016 angestrengt wurde, hatte keinen positiven Ausgang.

Mit darauf folgendem Prot. LBK\_0004101 vom 13.12.2016 reichte die XXX YYY den vorliegenden Beilegungsantrag gegenüber der Telecom Italia AG ein und wiederholte dieselben Beanstandungen.

Außerdem fügte sie hinzu, dass das erste Schlichtungsverfahren sowohl für die Festnetz- als auch für die Mobildienste und für Internet eingeleitet worden war. Im Laufe der Schlichtungsverhandlung vom 15.06.2016 wies der Vertreter des Anbieters darauf hin, dass dieser die Streitsache nur in Bezug auf das Festnetz eröffnet habe und es daher empfehlenswert sei, ein negatives Protokoll zu unterzeichnen und einen einzigen neuen Antrag einzureichen, was schließlich am 20.07.2016 erfolgte.

Mit Schreiben Prot. LBK\_0004102 vom 13.12.2016 wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens für die vorgesehene Beilegung mitgeteilt und der Verhandlungstermin auf den 30.01.2017 um 11.00 Uhr festgelegt.

Mit dem am 06.01.2017 übermittelten Schriftsatz beanstandete der Anbieter Telecom Italia AG die Behauptungen des Nutzers und wendete auf dem Weg der Vorabentscheidung die Nichtigkeit des Verfahrens ein, weil die Anlagen zum GU14 in deutscher Sprache verfasst waren, sowie auch die Unverfolgbarkeit aufgrund verspäteter Einleitung des Beilegungsverfahrens (innerhalb von 90 Tagen ab Unterzeichnung des negativen Protokolls).

In der Hauptsache beanstandete er die Unbegründetheit der Anträge des Nutzers, behauptete die Richtigkeit der Rechnungen, den Mangel von Reklamationen von Seiten des Nutzers und schloss mit der Behauptung ab, dass die Forderungen der XXX YYY undeutlich seien.

Segnalava inoltre un precedente tentativo di conciliazione con l'operatore avvenuto con deposito del modello UG in data 05.02.2016 (con udienza di conciliazione fissata al 16.04.2016 poi rinviata al 15.06.2016).

Chiedeva quindi il rimborso delle somme non dovute e l'attivazione della fatturazione aggregata, richiesta da anni.

La procedura di conciliazione, esperita in data 27.10.2016, non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. LBK\_0004101 dd. 13.12.2016 XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia spa, reiterando le stesse lamentele.

Specificava inoltre che il primo procedimento di conciliazione era stato avviato sia per i servizi di rete fissa che mobile e internet. Nel corso dell'udienza di conciliazione del 15.06.2016 il rappresentante dell'operatore specificava che lo stesso aveva aperto il contenzioso solo in riferimento al fisso e pertanto veniva consigliato di sottoscrivere un verbale negativo e di presentare un'unica nuova richiesta, così come poi effettuata in data 20.07.2016.

Con lettera prot. LBK\_0004102 dd. 13.12.2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi la data dell'udienza per il giorno 30.01.2017 ore 11.00.

Con memoria inviata dd. 06.01.2017, l'operatore Telecom Italia spa contestava le affermazioni dell'utente, eccependo in via preliminare la nullità del procedimento per essere gli allegati al GU14 scritti in lingua tedesca e l'improcedibilità per tardiva instaurazione del procedimento di definizione (entro 90 giorni dalla sottoscrizione del verbale negativo).

Nel merito contestava la infondatezza delle richieste dell'utente, sosteneva la correttezza della fatturazione, l'assenza di reclami da parte dell'utente e concludeva evidenziando come non fossero chiare le richieste di XXX YYY.



Mit Verteidigungsschriftsatz vom 16.01.2017, der vom Nutzer rechtzeitig hinterlegt wurde, beanstandete dieser die Einwände und Behauptungen des Anbieters und fasste den Verfahrensverlauf und die eigenen Forderungen zusammen.

Bei der Verhandlung vom 30.01.2017 waren Christa Pichler, die gesetzliche Vertreterin der XXX YYY, und RA Giorgio Saviotti in Audiokonferenz für die Telecom Italia AG anwesend; beide Parteien nahmen auf ihre Anträge und Schlussfolgerungen Bezug und unterstrichen ihre jeweiligen Begründungen.

Die Verhandlung wurde ohne Schlichtung und also mit der Weiterleitung der Akte an den Landesbeirat für eine Entscheidung in der Streitsache abgeschlossen.

### **Entscheidungsgründe**

Einleitend und erschöpfenderweise wird festgestellt, dass der von der XXX YYY eingereichte Antrag nicht die Zulässigkeitsvoraussetzungen erfüllt, was die Problematik des Festnetz- und Internetdienstes betrifft.

Im Sinne von Art. 14 Absatz 2 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS „*kann die Zuschiebung der Lösung des Streitfalls an die Behörde nicht zugelassen werden, wenn mehr als drei Monate seit dem Abschluss des ersten Schlichtungsversuchs vergangen sind*“.

Im vorliegenden Fall wurde der Antrag auf Beilegung GU14 vom 12.12.2016 für Probleme im Zusammenhang mit dem Fest- und Mobilnetz sowie auch mit Internet hinterlegt.

Aus den vorliegenden Unterlagen geht hervor, dass der Antrag auf Schlichtung laut Formular UG vom 05.02.2016 das Festnetz und Internet betraf und bei der Schlichtungsverhandlung am 16.04.2016 (danach auf den 15.06.2016 verschoben) behandelt wurde, während der Schlichtungsantrag laut Formular UG vom 20.07.2016 nur die Mobildienste betraf und bei der Verhandlung vom 27.10.2016 behandelt wurde.

Diesbezüglich wird darauf hingewiesen, dass am 20.07.2016 dem Landesbeirat tatsächlich zwei UG-Formulare übermittelt worden sind: das erste bezieht sich nur auf den Mobildienst – der bei der Verhandlung vom 15.06.2016 nicht behandelt worden war – während das zweite sich auch auf das Festnetz und ADSL bezieht, die bei der Verhandlung vom 15.06.2016 behandelt worden waren.

Con memoria difensiva dd. 16.01.2017 tempestivamente depositata l'utente contestava le eccezioni e le affermazioni dell'operatore riepilogando nello specifico l'iter e le proprie pretese.

All'udienza del 30.01.2017 presenziavano la sig.ra Christa Pircher, legale rappresentante della XXX YYY e l'avv. Giorgio Saviotti in audio conferenza per Telecom Italia spa; 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**

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che l'istanza presentata da XXX YYY non soddisfa i requisiti di ammissibilità per quel che riguarda le problematiche afferenti al servizio di telefonia fissa e internet.

Ai sensi dell'art. 14, comma 2 della Delibera 173/07/CONS, *“il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, l'istanza di definizione GU14 dd. 12.12.2016 è stata depositata in riferimento a problematiche afferenti alla linea fissa, mobile e internet.

Dalla documentazione in atti risulta che l'istanza di conciliazione di cui al modello UG dd. 05.02.2016 riguardava la linea fissa e internet e veniva trattata all'udienza di conciliazione fissata al 16.04.2016 (poi rinviata al 15.06.2016) mentre l'istanza di conciliazione di cui al modello UG dd. 20.07.2016 riguardava i soli servizi mobili e veniva trattata all'udienza del 27.10.2016.

Si specifica a riguardo come in data 20.07.2016 risultano effettivamente inoltrati all'Ufficio del Comitato due modelli UG: il primo fa riferimento solamente alla parte mobile – che non era stata trattata durante l'udienza del 15.06.2016 -, mentre il secondo fa riferimento anche alla parte fissa e adsl – trattata all'udienza del 15.06.2016.



Da sich letzteres Formular auf ein bereits angestrebtes Verfahren bezieht, wurde es nicht berücksichtigt, weil es objektiv unzulässig ist.

Die Verspätung der Einreichung des Beilegungsantrags im Hinblick auf den ersten Schlichtungsantrag (mit Verhandlung vom 16.04.2016 und 15.06.2016) ist also aufgrund des Verfalls der Frist von 90 Tagen laut oben genanntem Art. 14 Absatz 2 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS urkundlich nachgewiesen.

Was hingegen den zweiten Schlichtungsantrag (mit Verhandlung vom 27.10.2016) über den Mobildienst anbelangt, so wurde dieser rechtzeitig eingereicht.

All dies vorausgeschickt, muss der Einwand des Anbieters über die Nichtigkeit des Verfahrens aufgrund der Verwendung der deutschen Sprache untersucht und zu diesem Zweck beantragt werden, dass der Beirat die Übersetzung der Anlagen und des Verteidigungsschriftsatzes durch die XXX YYY verfüge.

Art. 100 des Südtiroler Autonomiestatuts, genehmigt mit DPR vom 31. August 1972, Nr. 670, sieht vor, dass sich die Südtiroler Bürger deutscher Muttersprache im Umgang mit den in Südtirol befindlichen oder regional zuständigen Gerichtsämtern und Organen der öffentlichen Verwaltung sowie mit den Konzessionsunternehmen, die in Südtirol öffentliche Dienste versehen, ihrer eigenen Sprache bedienen können.

Das DPR vom 15. Juli 1988, Nr. 574, mit dem Art. 100 des Autonomiestatuts durchgeführt wurde, weist unter Art. 1 darauf hin, dass die deutsche Sprache der italienischen im Umgang mit folgenden Organen gleichgestellt ist:

- a) den in Südtirol befindlichen oder regional zuständigen Organen und Ämtern der öffentlichen Verwaltung und der öffentlichen Körperschaften sowie den Konzessionsunternehmen, die in Südtirol öffentliche Dienste versehen;
- b) den in Südtirol befindlichen Gerichtsämtern und Organen der ordentlichen, Verwaltungs- und Steuergerichtsbarkeit;
- c) dem Oberlandesgericht, dem Geschworen-

Essendo quest'ultimo formulario riferito ad una controversia già esperita, non è stato preso in considerazione, essendo oggettivamente inammissibile.

Risulta quindi documentalmente comprovata la tardività della presentazione dell'istanza di definizione in riferimento alla prima istanza di conciliazione (con udienza tenutesi il 16.04.2016 ed il 15.06.2016) per decorso del termine di 90 giorni di cui al succitato art. 14 comma 2 Delibera 173/07/CONS.

Diversamente, essa risulta tempestiva per quanto riguarda la seconda istanza di conciliazione (con udienza tenutasi il 27.10.2016), afferente alla linea mobile.

Un tanto premesso occorre analizzare l'eccezione sollevata da parte dell'operatore di nullità del procedimento per utilizzo della lingua tedesca, richiedendo all'uopo che il Comitato disponesse a cura di XXX YYY la traduzione degli allegati e termine a difesa.

L'art. 100 dello statuto di autonomia per la provincia di Bolzano, approvato con d. P.R. 31 agosto 1972, n. 670, prevede che i cittadini di lingua tedesca della provincia di Bolzano possano usare la propria lingua nei rapporti con gli uffici giudiziari e con gli organi ed uffici della pubblica amministrazione situati nella provincia o aventi competenze regionale, nonché con i concessionari di servizi di pubblico interesse svolti nella provincia stessa.

Il d. P.R. 15 luglio 1988, n. 574, con il quale è stata data attuazione all'art. 100 dello statuto di autonomia, ha precisato all'art. 1 che la lingua tedesca è parificata alla lingua italiana nei rapporto con:

- a) gli organi e gli uffici della pubblica amministrazione e degli enti pubblici, situati nella provincia di Bolzano o aventi competenza regionale, nonché con i concessionari di servizi di pubblico interesse svolti nella provincia medesima;
- b) gli uffici giudiziari e gli organi giurisdizionali ordinari, amministrativi e tributari situati nella provincia di Bolzano;
- c) la Corte d'appello, di assise, di appello, la sezione



Oberlandesgericht, der Jugendsektion des Oberlandesgerichtes, der Generalstaatsanwaltschaft beim Oberlandesgericht, dem Jugendgericht, dem Aufsichtsgericht und dem Aufsichtsamt, dem Regionalkommissär für die Ablösung der Gemeinnutzungsrechte sowie mit jedem anderen Gerichtsamt und ordentlichen Gericht, Verwaltungsgericht, Steuergericht oder dem Rechnungshof, die ihren Sitz in der Provinz Trient haben, aber auch für die Provinz Bozen zuständig sind;

d) im internen Verkehr des Personals der Organe, Ämter und Konzessionsunternehmen nach Buchstaben a), b) und c);

e) im externen Verkehr mit Organen, Ämtern, Körperschaften und Abteilungen militärisch organisierter Einrichtungen, die ihren Sitz in der Provinz Bozen oder in der Provinz Trient, aber mit Zuständigkeit auch in der Provinz Bozen, haben;

f) in den öffentlichen, notariellen und ihnen gleichgestellten Akten.

Das Recht, sich der deutschen Sprache zu bedienen, ist auf das Gebiet der Provinz Bozen beschränkt, mit Bezug auf Funktionen und Tätigkeiten, die ihre Wirkung in der Provinz Bozen haben.

Sollten auf Deutsch verfasste Urkunden oder Verordnungen außerhalb der Provinz Bozen oder Trentino-Südtirols zugestellt oder mitgeteilt werden müssen, sieht das DPR Nr. 574/1988 die Übersetzung in die italienische Sprache vor.

Art. 7 Absatz 4 des genannten Dekrets verfügt, dass die Organe und Ämter der öffentlichen Verwaltung und Konzessionsunternehmen, die öffentliche Dienste versehen und bei der Besorgung ihrer institutionellen Aufgaben oder Tätigkeiten dazu verpflichtet sind, die von ihnen in deutscher Sprache verfassten Akte oder Maßnahmen Verwaltungen oder öffentlichen Körperschaften und Anstalten mit dem Sitz in anderen Provinzen des Staates zuzusenden, mitzuteilen oder zuzustellen, von sich aus und auf eigene Kosten für die Übersetzung dieser Akte oder Maßnahmen in die italienische Sprache sorgen müssen.

Daher lastete in diesem Zusammenhang keine Pflicht auf dem Nutzer, aber auch nicht auf dem Beirat, da der Anbieter weder eine öffentliche Verwaltung noch eine öffentliche Körperschaft ist.

della corte di appello per i minorenni, la Procura generale presso la Corte di appello, il Tribunale per i minorenni, il Tribunale di sorveglianza e l'ufficio di sorveglianza, il commissario regionale per la liquidazione degli usi civici, nonché ogni altro ufficio giudiziario e organo giurisdizionale ordinario, amministrativo o tributario, con sede in provincia di Trento ma con competenza anche in provincia di Bolzano;

d) nell'attività svolta nei rapporti interni dal personale degli organi, degli uffici e dei concessionari indicati nelle lettere a), b) e c);

e) nei rapporti esterni con organi, uffici, enti e reparti degli ordinamenti di tipo militare, aventi sede in provincia di Bolzano o in provincia di Trento ma con competenza anche nella provincia di Bolzano;

f) negli atti pubblici, notarili ed equiparati.

Il diritto di avvalersi della lingua tedesca rimane circoscritto all'ambito del territorio provinciale in relazione a funzioni ed attività destinate a produrre effetti nella provincia di Bolzano.

Qualora atti o provvedimenti redatti in lingua tedesca debbano essere notificati o comunicati al di fuori della provincia o della regione Trentino-Alto Adige, il d.P.R. n. 574/1988 prevede la traduzione in lingua italiana.

L'art. 7, comma 4, del decreto richiamato dispone che gli organi e gli uffici della pubblica amministrazione ed i concessionari di servizi di pubblico interesse, che nell'esercizio delle rispettive funzioni o attività di istituto siano tenuti a trasmettere, comunicare o notificare gli atti o provvedimenti da essi emessi in lingua tedesca, ad amministrazione o enti pubblici situati in altre province dello Stato, devono provvedere a loro cura e spese alla traduzione in lingua italiana degli atti o provvedimenti medesimi.

Pertanto alcun onere in tal senso gravava sull'utente ma neppure sul Comitato, non essendo l'operatore né amministrazione né ente pubblico.



Diesbezüglich muss jedoch festgehalten werden, dass die Ämter des Beirats dem vom Nutzer hinterlegten Formular UG aufgrund der vorherrschenden Praxis eine zusammenfassende italienische Übersetzung sowohl des Sachverhalts als auch der Forderungen beigelegt haben (enthalten in der Anlage vom 08.02.2016, unterzeichnet von der XXX YYY, dem einzigen in deutscher Sprache verfassten Dokument).

Und tatsächlich hatte der Anbieter keine Schwierigkeiten, an den Schlichtungsverhandlungen teilzunehmen.

Das Formular GU14 wurde in italienischer Sprache verfasst und enthielt dieselben Anlagen wie das Formular UG (darunter das bereits in der vorhergehenden Schlichtungsphase übersetzte und dem Anbieter übermittelte Dokument vom 08.02.2016), und auch der Verteidigungsschriftsatz, den der Nutzer am 16.01.2017 hinterlegt hatte, war direkt in italienischer Sprache verfasst.

Vor dem Hintergrund obiger Ausführungen erscheint der Einwand des Anbieters instrumentell und unbegründet.

Nachdem die Unverfolgbarkeit des Antrags zum Festnetz- und Internetanschluss erklärt und der vom Anbieter erhobene Nichtigkeitseinwand zurückgewiesen wurde, müssen nun die Beanstandungen des Nutzers hinsichtlich des ausschließlichen Mobildienstes behandelt werden.

Der Nutzer hat E-Mails vorgelegt, die am 20. und 21.10.2014 mit Aldo Piccinini von der Viptel GmbH ausgetauscht wurden und in denen die Parteien sich auf einen Kostenvoranschlag beziehen, der anschließend von der XXX YYY unterzeichnet wurde, sowie auf die Zusammenfassung des wirtschaftlichen Angebotes vom 12.11.2014 für insgesamt monatliche 2.715,19 €.

In erster Linie wird hervorgehoben, dass das wirtschaftliche Angebot von der Viptel GmbH aus Limena (PD) stammt, die auf dem Briefpapier als „Business Partner“ der Telecom Italia AG hervorgeht, und nicht direkt vom Anbieter.

Außerdem muss angemerkt werden, dass die Zusammenfassung des wirtschaftlichen Angebotes von der XXX YYY unterzeichnet wurde, aber nicht vom Anbieter im Bereich, der der Telecom Italia AG

A riguardo devesi comunque osservare come, per prassi invalsa, gli uffici del Comitato abbiano proceduto ad accludere al modello UG depositato dall'utente traduzione riassuntiva in lingua italiana sia della descrizione dei fatti che delle richieste (contenute nell'allegato dd. 08.02.2016 a firma XXX YYY, unico documento redatto in lingua tedesca).

Ed infatti l'operatore non ha avuto alcuna difficoltà a presenziare alle udienze di conciliazione.

Il formulario GU14 è stato redatto in lingua italiana, accludeva la medesima documentazione allegata al modello UG (fra cui il doc. dd. 08.02.2016 già tradotto e trasmesso all'operatore nella precedente fase di conciliazione) ed anche la memoria difensiva presentata dall'utente in data 16.01.2017 veniva redatta direttamente in lingua italiana.

Alla luce di quanto esposto l'eccezione sollevata dall'operatore appare strumentale quanto infondata.

Dichiarata l'improcedibilità della domanda in relazione alla linea fissa ed internet e rigettata l'eccezione di nullità sollevata dall'operatore, occorre entrare nel merito delle contestazioni mosse dall'utente in relazione alla sola utenza mobile.

L'utente ha dimesso documentazione mail scambiate con il sig. Aldo Piccinini della Viptel Srl dd. 20 e 21.10.2014 dove le parti fanno riferimento ad un preventivo, successivamente sottoscritto dalla XXX YYY nonché riepilogo dell'offerta economica dd. 12.11.2014 per complessivi € 2.715,19 mensili.

Si rileva *in primis* come l'offerta economica provenga dalla Viptel Srl di Limena (PD), indicata sulla carta intestata quale "business partner" di Telecom Italia spa e non direttamente dall'operatore.

Inoltre si rileva come il riepilogo dell'offerta economica sia firmato da XXX YYY ma sia privo di sottoscrizione da parte dell'operatore nella parte riservata a Telecom Italia spa per approvazione.



zur Genehmigung vorbehalten ist.

Als solche haben sie keinerlei formelle Gültigkeit, um die Annahme der darin aufgelisteten Bedingungen durch die Telecom Italia AG nachzuweisen.

Der Anbieter hat hingegen einen Vertrag vom 22.10.2014 vorgelegt, der vom Nutzer unterzeichnet wurde, und für den Mobilteil den Tarifplan TIM „Tutto business“ mit Profil „Tutto senza limiti“ anführt, der auf 2 SIM geladen werden kann, sowie den Ankauf von 5 Telefongeräten, in monatlichen Raten, zum Preis von 285,00 € für drei Modelle (zweimonatliche Rate von 23,75 €) und 162,00 € für zwei Modelle (zweimonatliche Rate von 13,50 €).

Diese Beträge stimmen mit den Beträgen überein, die in Aldo Piccininis Mail vom 20.10.2014 angeführt sind.

Für weitere 4 SIM wurde hingegen der Tarifplan TIM „Tutto business“ mit Profil „Tutto medium“ als Aufladekarte für drei davon und „Tutto senza limiti“ als Abo für die vierte aktiviert.

Da jedoch keine der Parteien eine Übersicht der Gebühren und wirtschaftlichen Bedingungen der oben genannten Tarifpläne beigelegt hat, ist es zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht möglich zu überprüfen, ob von Seiten des Anbieters die entsprechenden vertraglichen Vereinbarungen richtig angewandt wurden oder nicht.

Aus einer Überprüfung der vom Anbieter vorgelegten Rechnungen geht jedoch hervor, dass es keine Übereinstimmung zwischen den vertraglich vorgesehenen Beträgen hinsichtlich des Ratenverkaufs der Telefongeräte und den Beträgen gibt, die dem Nutzer belastet wurden.

Angesichts der Unbestimmtheit des Sachverhalts, der vielleicht an einer anderen Stelle als der derzeitigen untersucht werden sollte, kann der Beirat nur allgemein verfügen, dass der Anbieter die Vereinbarungen laut dem am 22.10.2014 unterzeichneten Vertrag anwenden soll.

**Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss:**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

erachtet den Antrag der XXX YYY gegenüber der Telecom Italia AG als teilweise annehmbar,

Come tali non rivestono valenza formale alcuna per comprovare l'accettazione da parte di Telecom Italia spa delle condizioni ivi enucleate.

L'operatore ha invece prodotto contratto datato 22.10.2014 e sottoscritto dall'utente, che, per quanto riguarda il mobile, riporta il piano tariffario TIM "tutto business" con profilo "tutto senza limiti" ricaricabile su 6 sim nonché l'acquisto di 5 apparati telefonici, con addebito in rate mensili, al prezzo di € 285,00 per tre modelli (rata da € 23,75 al bimestre) ed € 162,00 per due modelli (rate da € 13,50 al bimestre).

Tali importi corrispondono peraltro alle cifre indicate nella mail dd. 20.10.2014 a firma Aldo Piccinini.

Su altre 4 sim veniva invece attivato il piano tariffario TIM "tutto business" con profilo "tutto medium" in ricaricabile per tre di esse e "tutto senza limiti" in abbonamento per una ulteriore.

Non essendo invece stato allegato da nessuna delle parti un prospetto relativo ai canoni ed alle condizioni economiche dei piani tariffari surrichiamati non è allo stato possibile verificare se da parte dell'operatore siano state o meno applicate correttamente le relative pattuizioni contrattuali.

Esaminando però le fatture dimesse dall'operatore pare non esserci corrispondenza fra le somme previste da contratto in punto vendita rateale degli apparecchi telefonici e quanto addebitato all'utente.

Attesa l'indeterminatezza della fattispecie, che forse meriterebbe esame in diversa sede rispetto alla presente, il Comitato può soltanto disporre in linea generale che l'operatore applichi le pattuizioni di cui al contratto sottoscritto in data 22.10.2014.

**P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

Considerata parzialmente accoglibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Telecom



Italia spa

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

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

### **BESCHLIESST**

### **DELIBERA**

den von der XXX YYY vorgelegten Antrag hinsichtlich des Festnetzes und Internet aufgrund der verspäteten Vorlage des Beilegungsantrags als unzulässig zurückzuweisen;

Il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata da XXX YYY relativamente alla linea fissa ed internet per tardività della presentazione dell'istanza di definizione.

den von der XXX YYY gegenüber der Telecom Italia AG vorgelegten Antrag teilweise anzunehmen und verfügt deshalb hinsichtlich der Rechnungen von Nr. 2/2016 bis Nr. 6/2016, dass der Anbieter neu berechne, was vom Nutzer effektiv für die Mobilienste geschuldet wird, mit Stornierung oder Berichtigung der betreffenden Rechnungen bei den zu viel berechneten Posten (im Hinblick auf den Ratenverkauf der Telefongeräte und allfällige andere Posten, durch Anwendung der unterzeichneten Vertragsbedingungen laut Vertrag vom 22.10.2014).

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Telecom Italia spa e per l'effetto dispone che, relativamente alle fatture da 2/2016 a 6/2016, l'operatore proceda a ricalcolare quanto effettivamente dovuto dall'istante in relazione alle utenze mobili, con storno ovvero rettifica delle fatture in questione per le voci fatturate in eccesso (in relazione alla vendita rateale degli apparecchi telefonici ed ad eventuali altre voci, previa applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte di cui al contratto dd. 22.10.2014).

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.

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.

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.

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.

Der genannte Anbieter ist dazu angehalten, dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen die erfolgte Umsetzung dieses Beschlusses binnen 60 Tagen ab dessen Zustellung mitzuteilen.

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.

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.

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.

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.

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.



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.

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 -