



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

**BESCHLUSS NR. 4 PROTOKOL
NR. LBK_0002088 VOM 1.6.2016
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS KOMMUNI-
KATIONSWESEN**

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKA-
TIONSWESEN

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

Anwesend:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Das Mitglied:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider

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. 4, PROTOCOLLO
N. LBK_0002088 DEL 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

Il componente:

- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli
- Georg Viehweider

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”;



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsej 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



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 16.12.2015 reichte Herr XXX YYY das Beschwerdeformular GU 14 (GZ LBK_00004319) gegen Vodafone Italia SpA ein.

Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ LBK_00004320) übermittelt und daraufhin die Anhörung der Parteien für den 25.2.2016 um 16.00 Uhr angesetzt (GZ LBK_0000072 vom 25.1.2016).

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 e 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 16/12/2015 il sig. XXX YYY depositava il formulario GU14 (prot. n. LBK_00004319) nei confronti di Vodafone Italia SpA.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio di procedimento (prot. n. LBK_00004320) e successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 25/2/2016 ore 16.00 (prot. n. LBK_0000072 del 25.1.2016);



In seinem Antrag forderte der Kunde die Rückerstattung des Betrages in Höhe von 6.832,57 € zuzüglich Mehrwertsteuer, der in der Rechnung AF10201673 vom 18.7.2015 als Mobilfunkdatenverkehr im Ausland verrechnet wurde und sich auf die Datenverbindungen vom 29. und 30. Mai 2015 in Marokko bezieht.

Der Kunde gab an, sich in Marokko aufgehalten zu haben und über das Mobilfunkgerät das Internet genutzt zu haben. Er beanstandete aber den Betrag, den der Anbieter in Rechnung gestellt hatte, insbesondere den Betrag in Höhe von 2.147,4836 € zuzüglich Mehrwertsteuer, der zwei Mal verrechnet wurde, obwohl er sich auf zwei verschiedene Verbindungen mit unterschiedlichen Datenvolumen bezog.

Der Kunde gab des Weiteren an, diese Beträge beim Vodafone-Kundendienst sofort sowohl telefonisch am 18.6.2015 als auch mittels Fax am 23.6.2015 beanstandet zu haben.

Er beuge sich des Öfteren auf Geschäftsreise ins Ausland (in diesem Fall nach Marokko) aber für die Internetverbindungen waren ihm bisher noch nie so hohe Beträge in Rechnung gestellt worden. Er verstehe nicht, wie die Gebühren für den Datenverkehr verrechnet wurden.

Vodafone Italia SpA hat am 18.1.2016 (Prot. LBK_0000263) ihre Schriftsätze übermittelt, diese sind aber nicht annehmbar, da sie zu spät eingereicht wurden.

Bei der Verhandlung vom 26.2.2016 wurde der Kunde von der bevollmächtigten Frau Brunhilde Kerschbaumer und Vodafone Italia SpA von Dr. Antonio Donato Monaco vertreten.

Die Parteien beantragten einvernehmlich, die Verhandlung zu vertagen und so wurde diese auf den 24.3.2016 um 15.00 Uhr (Prot. LBK_0000824 vom 29.2.2016) verlegt.

An der zweiten Verhandlung erschien der Nutzer persönlich und Frau Assunta Ciarniello für Vodafone Italia SpA. Bei der Verhandlung erzielten die Parteien trotz langer Diskussion keine Einigung.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Der Antrag von Herrn XXX YYY erfüllt die Zulässigkeitsvoraussetzungen nach Art. 14 der Be-

Nella propria istanza, l'utente chiedeva il rimborso dell'importo addebitato, a titolo di "traffico dati da rete mobile" effettuato all'estero, nella fattura n. AF10201673 di data 18.7.2015 pari ad € 6.832,57 più IVA, riferito alle connessioni effettuate in data 29 e 30 maggio 2015 in Marocco.

Affermava infatti di essersi recato in Marocco e di aver utilizzato Internet tramite il proprio cellulare ma contestava gli importi fatturati dall'operatore e, nello specifico la somma di € 2.147,4836 più IVA, che risultava addebitata due volte, benché riferita a due connessioni diverse e a volumi dati differenti.

L'istante faceva inoltre presente di aver tempestivamente contestato al servizio clienti Vodafone tali importi, sia telefonicamente in data 18/6/2015, che via fax il 23/6/2015.

Affermava inoltre che per lavoro si recava spesso all'estero (e nello specifico in Marocco) e che in precedenza non erano mai stati addebitati importi così elevati per le connessioni Internet, motivo per il quale non riusciva a comprendere la tariffazione del consumo effettuato.

Vodafone Italia SpA in data 18/1/2016 (prot. n. LBK_0000263) faceva pervenire le proprie memorie, che devono essere considerate irricevibili poiché tardivamente depositate.

All'udienza del 26/2/2016 per l'utente era presente, giusta delega in atti, la signora Brunhilde Kerschbaumer e il dott. Antonio Donato Monaco per Vodafone Italia SpA.

Le parti congiuntamente richiedevano un rinvio, l'udienza veniva quindi fissata per la data del 24/3/2016 ore 15.00 (prot. n. LBK_0000824 del 29/2/2016).

Alla seconda udienza era presente l'utente personalmente e la sig.ra Assunta Ciarniello per Vodafone Italia SpA. In tale sede, dopo lunga discussione, le parti non raggiungevano un accordo.

Motivi della decisione

In rito:

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfa i requisiti di cui all'art. 14



stimmungen und ist daher zulässig.

In der Hauptsache:

Die Überprüfung des Antrags des Kunden ergab, dass mit vorliegender Streitsache der Datenverkehr im Ausland beanstandet wird und im Besonderen derjenige in Marokko am 29. und 30. Mai 2015.

Die beanstandete Rechnung ist die AF10201673 vom 18.7.2015 mit einem Betrag von insgesamt 8.906,50 € bzw. von 6.846,57 € zuzüglich Mehrwertsteuer wenn man nur den Datenverkehr im Ausland berücksichtigt.

Der Kunde bestätigte, dass er sich in Marokko aufgehalten und über sein Handy das Internet genutzt hat.

Er beanstandete die angewandte Berechnung allgemein und gab an, dass ihm noch nie zuvor eine so hohe Rechnung gestellt wurde.

Der Kunde beanstandete außerdem zwei einzelne Posten zu seinen Lasten zu jeweils 2.147,4836 Euro zuzüglich Mehrwertsteuer, die sich auf zwei Verbindungen mit unterschiedlichem Datenvolumen (133890 Kb bzw. 11959 Kb) am 29.5.2015 beziehen.

Bei der Verhandlung bestätigte der Anbieter lediglich, dass die angelasteten Beträge stimmen und erklärte bezüglich des zwei Mal angerechneten Betrags, dass dieser mit dem Zugangspunkt der Verbindung (APN) zusammenhänge.

Vodafone Italia hat keine Unterlagen zur Belegung ihrer Forderungen vorgelegt.

Aus der Kostenaufstellung der Rechnung geht allerdings klar hervor, dass für alle Zugangspunkte dieselben Tarife verrechnet wurden.

Da außerdem keine Angebote für den Auslandsverkehr aktiv sind, werden die Internetverbindungen zweifelsohne nach Verbrauch verrechnet.

Aus diesem Grund hätte der Anbieter für die zwei unterschiedlichen Datenvolumen unterschiedliche Beträge in Rechnung stellen müssen, was in diesem Fall nicht geschehen ist.

Bei Beanstandung einer Rechnungssumme durch

del Regolamento ed è pertanto ammissibile.

Nel merito:

Dall'esame dell'istanza presentata dall'utente emerge che la controversia in esame attiene alla contestazione del "traffico dati all'estero" e, più specificatamente, quello sviluppato in Marocco nei giorni 29 e 30 maggio 2015.

La fattura oggetto di contestazione risulta essere la n. AF10201673 del 18/7/2015 recante un importo complessivo pari ad € 8.906,50 e, con riferimento al solo traffico dati all'estero, la somma di € 6.846,57 più IVA.

L'utente ha confermato di essersi recato in Marocco e di aver utilizzato la connessione Internet tramite il proprio cellulare.

Ha contestato genericamente la tariffazione applicata, affermando che era la prima volta che gli venivano addebitate somme così elevate, in confronto agli importi fatturati in precedenza.

L'utente ha inoltre contestato due singole voci di addebito, dell'importo di 2.147,4836 più IVA ciascuno, relative a due connessioni effettuate nella giornata del 29/5/2015, ognuna con un volume dati diverso (rispettivamente di 133890 kb e di 11959 kb).

In udienza l'operatore si è limitato a confermare la correttezza degli importi addebitati e, con riferimento al doppio importo fatturato, ha affermato che ciò dipendeva dal punto di accesso della connessione (APN).

Orbene, la Vodafone non ha prodotto alcun documento a sostegno di tale tesi.

Appare invece evidente dal dettaglio della fattura che non sono state applicate tariffe diverse in base al punto di accesso.

Inoltre risulta indubbio che, in mancanza di attivazione di promozioni e/o opzioni per il traffico estero, le connessioni Internet vengano fatturate a consumo.

Per questo motivo, in presenza di due diversi volumi dati, l'operatore avrebbe dovuto addebitare importi diversi, cosa non avvenuta nel caso di specie.

L'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base



den Kunden hat der Anbieter die Pflicht, die Richtigkeit der Daten, die der Rechnung zugrundegelegt wurden, zu beweisen.

Da Vodafone Italia keinen entsprechenden Nachweis geliefert hat, muss die Rückerstattung des Betrages in Höhe von 2.147,4836 € zuzüglich Mehrwertsteuer veranlasst werden.

Über die Verfahrenskosten

Laut Art. 19 Absatz 6 der Verfahrensbestimmungen können die Verfahrenskosten zurückerstattet werden, wobei dies nach den Kriterien der Gerechtigkeit und Verhältnismäßigkeit zu erfolgen hat. Außerdem muss bei der Festlegung von Rückerstattungen und Entschädigungen auch „*die Beteiligung und das Verhalten der Parteien während des Verfahrens berücksichtigt werden*“.

Sowohl der Antragsteller als auch Vodafone Italia SpA waren bei der Schlichtungs- und der Streitbeilegungsverhandlung anwesend, daher wird es für angemessen erachtet, Herrn XXX YYY 100,00 (Hundert/00) Euro als Erstattung der Verfahrenskosten auszubezahlen.

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

der Beschwerde von Herrn XXX YYY aus den oben angeführten Gründen teilweise stattzugeben; demzufolge muss Vodafone Italia SpA

- dem Kunden den Betrag in Höhe von 2.147,4836 € zuzüglich Mehrwertsteuer mit Banküberweisung oder Scheck rückerstatten;

- dem Beschwerdeführer auch den Betrag in Höhe von 100,00 Euro als Erstattung der Verfahrenskosten mit Banküberweisung oder Scheck ausbezahlen.

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.

della fattura, in caso di contestazione da parte dell'utente, sussiste in capo all'operatore.

In considerazione del fatto che Vodafone non ha prodotto alcun idoneo riscontro probatorio, deve essere disposto il rimborso della somma di € 2.147,4836 più IVA.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo i criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Rilevato che sia l'istante che la Vodafone Italia SpA hanno partecipato all'udienza di conciliazione e a quelle di definizione, si ritiene congruo liquidare al sig. XXX YYY l'importo di € 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

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

DELIBERA

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX YYY, per i motivi sopra indicati e per l'effetto Vodafone Italia SpA è tenuta a:

- rimborsare all'utente la somma di € 2.147,4836 oltre IVA, mediante assegno o bonifico;

- corrispondere altresì all'istante la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, mediante assegno o bonifico.

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.

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.

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 -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -