



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

**BESCHLUSS NR. 14 PROTOKOL NR. 2808  
VOM 23.09.2013 DES LANDESBEIRATS FÜR  
KOMMUNIKATIONSWESSEN**

**DELIBERAZIONE N° 14 , PROTOCOLLO N°  
2808 DEL 23.09.2013 DEL COMITATO  
PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / Vodafone N.V.**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / Vodafone N.V.**

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESSEN

Il giorno 23.09.2013 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

hat sich am 23.09.2013 um 09.00 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Hansjörg Kucera  
Das Mitglied:

Il Presidente: Hansjörg Kucera  
Il componente:

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Margareth Brugger

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Margareth Brugger

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 intervenuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz vom 31. Juli 1997, Nr. 249 "Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme", insbesondere 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. Einrichtung der Regulierungsbehörde für gemeinnützige Dienste;

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  
Cunsëi dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für 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@kommunikationsbeirat-bz.org  
info@comprovcomunicazioni-bz.org  
www.kommunikationsbeirat-bz.org  
www.comprovcomunicazioni-bz.org



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 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. Hansjörg Kucera;

### **Verfahrensabwicklung**

Aufgrund einer falschen Verrechnung des GPRS-Verkehrs in der Rechnung AD01455438 strengte Herr XXX YYY ein Schlichtungsverfahren gegen Vodafone N.V. vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen an.

Die am 15.05.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich.

Mit Schreiben vom 21.05.2013, GZ 1454, beantragte Herr XXX YYY aufgrund derselben Beschwerden 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;

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. Hansjörg Kucera;

### **Svolgimento del procedimento**

Il sig. XXX YYY avviava con un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di Vodafone N.V., lamentando l'errata fatturazione di traffico gprs nella fattura AD01455438.

La procedura di conciliazione, esperita in data 15.05.2013 non sortiva effetto positivo.

Con successivo prot. 1454, d.d. 21.05.2013 il sig. XXX YYY promuoveva la presente istanza di



Einleitung dieses Verfahrens gegen Vodafone N.V und forderte vom Anbieter die Ausstellung einer Gutschrift für die nicht geschuldeten Beträge in Höhe von 3.677,23 Euro, zuzüglich der Rückgabe der nie verwendeten Sim-Karte mit der Nummer 3476517818.

Mit Schreiben vom 21.05.2013, GZ 1459/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 28.06.2013, GZ 1871/MM, auf den 16.07.2013 um 15:00 Uhr festgesetzt.

Mit einem Schriftsatz vom 19.06.2013 beanstandete der Anbieter Vodafone N.V. umgehend die Behauptungen des Nutzers. Die Beschwerde sei unzulässig, da sie nicht Gegenstand des vorherigen Schlichtungsversuchs gewesen war.

Zur Sache wies der Anbieter darauf hin, dass die beanstandete Rechnung in der Tat von den vorhergehenden abwich und in der Zwischenzeit die Summe von € 3.627,23 zzgl. MwSt. dem Nutzer gutgeschrieben worden sei.

An der Verhandlung vom 16.07.2013 erschienen weder der Nutzer noch der Anbieter.

#### **Entscheidungsgründe**

##### **Entscheidung:**

Der von Herrn XXX YYY gestellte Antrag wird archiviert, da keine der beiden Parteien trotz ordnungsgemäßer Einberufung zur Verhandlung am 16.07.2013 erschien.

Vorsorglich wird darauf hingewiesen, dass der Nutzer, der einige Tage vor der Verhandlung telefonisch kontaktiert worden war, mündlich die Annahme der vom Anbieter veranlassten Gutschrift bestätigte.

Trotz wiederholter telefonischer Anfragen des zuständigen Sachbearbeiters ging vor dem Verhandlungstermin kein Fax bzw. keine schriftliche Mitteilung ein, die auf angemessene und ausdrückliche Weise die Annahme des Vorschlags des Anbieters bescheinigt hätte.

#### **Entscheidungsgründe**

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

definizione nei confronti di Vodafone N.V. avanzando le medesime doglianze e chiedendo che l'operatore emettesse nota di accredito per gli importi non dovuti, pari ad € 3.677,23 oltre alla restituzione della sim con numero 3476517818 mai utilizzata.

Con lettera prot. 1459/MM, d.d. 21.05.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 1871/MM, d.d. 28.06.2013 la data dell'udienza per il giorno 16.07.2013 ore 15.00.

Con memoria d.d. 19.06.2013, tempestivamente depositata, l'operatore Vodafone N.V. contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in particolare l'inammissibilità dell'istanza per quanto non oggetto del precedente tentativo di conciliazione.

Nel merito evidenziava di aver verificato l'effettivo scostamento della fattura in contestazione con quelle precedenti e di aver nel frattempo provveduto all'accredito a favore dell'utente dell'importo di € 3.627,23 oltre IVA.

All'udienza del 16.07.2013 l'utente non compariva così come nessuno presenziava per l'operatore.

#### **Motivi della decisione**

##### **In rito:**

L'istanza presentata dal sig. XXX YYY deve essere archiviata per mancata comparizione di entrambi le parti, pur debitamente convocate per l'udienza del 16.07.2013.

*Ad abundantiam* si rileva come l'utente contattato telefonicamente nei giorni antecedenti l'udienza confermava a voce di aver accettato l'accredito disposto dall'operatore.

Nonostante le reiterate richieste formulate telefonicamente dal responsabile delegato del procedimento di definizione nei confronti dell'utente, alcun fax e/o comunicazione per iscritto attestante in maniera idonea ed esplicita l'accettazione della proposta dell'operatore perveniva tempestivamente entro l'udienza fissata.

#### **P.Q.M.**

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bol-



zano,

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

Udita la relazione del responsabile del procedimento Mukesh Rag. Macchia,

### BESCHLIESST

### DELIBERA

die Archivierung des von Herrn XXX YYY gegen Vodafone N.V. gestellten Antrags wegen Nichterscheinen beider Parteien.

l'archiviazione dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone N.V. per mancata comparizione di entrambe le parti.

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 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.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt, der Behörde für die entsprechenden Bearbeitungen übermittelt und auf der Internetseite des Landesbeirats veröffentlicht.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.



5

Der Präsident:  
II Presidente  
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer  
II verbalizzante  
- Mukesh Rag. Macchia -