BESCHLUSS NR. 20 PROTOKOL NR. 3881 VOM 16.12.2013 DES LANDESBEIRATS FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

Beilegung der Streitsache
XXX YYY / BT Italia spa

Der LANDESBEIRAT FÜR KOMMUNIKATIONSWESEN

hat sich am 16.12.2013 um 08.30 Uhr an seinem Sitz in Bozen versammelt.

Anwesend:

Der Präsident: Hansjörg Kucera

Das Mitglied:

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Georg Viehweider
- Margareth Brugger

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 Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme", insbesondere 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.

DELIBERAZIONE N° 20, PROTOCOLLO N° 3881 DEL 16.12.2013 DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Definizione della controversia
XXX YYY / BT Italia spa

Il giorno 16.12.2013 ad ore 08.30 si è riunito a Bolzano presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:

Il Presidente: Hansjörg Kucera

Il componente:

- Ivo Walpoth
- Gunther Waibl
- Georg Viehweider
- Margareth Brugger

Il responsabile del procedimento:
- Mukesh Rag. Macchia

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, 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 radiotelevisivo", 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

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

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 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;

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. Hansjörg Kucera;

Abwicklung des Verfahrens

Herr XXX YYY strengte vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsverfahren gegen BT Italia spa an, da er zum Jahresende 2012 mit dieser Gesellschaft einen Vertrag mit unbegrenzten Freiminuten ins Festnetz, 1000 Freiminuten ins Mobilfunknetz, ISDN und ADSL für € 45,00 zzgl. MwSt. pro Monat bzw. 540 Freiminuten ins Mobilfunknetz, 200 Frei-Sms und 2 Giga Internet für €22,50 zzgl. MwSt. pro Monat abgeschlossen

Svolgimento del procedimento

Il sig. XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di BT Italia spa, lamentando di aver stipulato a fine 2012 con quest'ultima società contratto i telefonia fissa e illimitate verso rete fissa, 1000 minuti verso cellulari, ISDN e ADSL al prezzo di € 45,00 oltre IVA al mese ed 540 minuti gratis verso cellulari, 200 sms e 2 Giga di traffico Internet al prezzo di € 22,50 oltre Iva al

hatte.

Vom 22. bis zum 29. März 2013 war die Telefonleitung von Herrn XXX YYY von Ausfällen bzw. Störungen betroffen, die nach Angaben des Nutzers zu berufsbedingten finanziellen Ausfällen führten.

Eine weitere Beschwerde betrifft die im Vergleich zu den vertraglich vereinbarten Telefongebühren angeblich zu hohen Rechnungen.

Die am 02.08.2013 durchgeführte Schlichtung war nicht erfolgreich, da der Anbieter nicht erschienen war.

Mit Schreiben vom 26.09.2013, GZ 2871, beantragte Herr XXX YYY die Einleitung dieses Verfahrens gegen BT Italia Spa, da er aufgrund des Telefonausfalls angeblich Vermögensschäden in Höhe von € 1500,00 erlitten hatte und forderte eine Gutschrift über die verrechneten, aber nicht geschuldeten Beträge in Höhe von 500,00 Euro und den Ersatz der Anwaltskosten.

Mit Schreiben vom 12.10.2012, GZ 3021/MM, wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 11.11.2013, GZ 3457/MM, auf den 13.12.2013 um 09:00 Uhr festgesetzt.

Am 11.11.2013 hinterlegte der Anbieter BT Italia spa umgehend einen Schriftsatz, um die Behauptungen des Nutzers zu beanstanden. Herr XXX YYY habe bereits einen Schadenersatz für den Telefonausfall aufgrund eines technischen Defekts erhalten, und zwar in Höhe von 20,00 Euro, laut Service-Leitfaden von BT.

Als Nachweis wurde ein Screenshot der BT-Datenbank beigelegt, wonach die Festnetzstörung vom Nutzer am 25.03.2013 gemeldet und am 29.03.2013 behoben worden sei, das Mobilfunknetz jedoch von keiner Störung betroffen war.

Zur Sache teilte der Anbieter mit, dass der Nutzer das als "Vip Suite Club" bezeichnete Angebot unterzeichnet hatte, das zwei Festnetz- und zwei Mobilfunknummern umfasste und die verrechneten Summen richtig waren.

Außerdem sei seitens des Nutzers noch eine Summe von € 1.068,59 ausständig, wobei der Anbieter eine Teilstornierung in Höhe von € 250.00 im

mese.

Dal 22 al 29 marzo 2013 la linea telefonica del sig. XXX YYY subiva una sospensione/malfunzionamento, all'esito delle quali l'utente lamentava ripercussioni di natura economica in ambito professionale.

Ulteriore motivo di contestazione è costituito da asserite fatturazioni eccessive rispetto alle spese mensili concordate in contratto.

La procedura di conciliazione, esperita in data 02.08.2013, non sortiva effetto positivo per mancata comparizione dell'operatore.

Con successivo prot. 2871 d.d. 26.09.2013 il sig. XXX YYY promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti di BT Italia spa, lamentando di aver subito un danno patrimoniale di € 1.500,00 a seguito della sospensione del servizio telefonico, chiedendo altresì l'emissione di nota di accredito per gli importi fatturati e non dovuti, nonché € 500,00 di rifusione delle spese legali.

Con lettera prot. 3021/MM d.d. 12.10.2013 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. 3457/MM d.d. 11.11.2013 la data dell'udienza per il giorno 13.12.2013 ore 09.00.

Con memoria d.d. 11.11.2013, tempestivamente depositata, l'operatore BT Italia spa contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando in via preliminare di aver già provveduto ad indennizzare il sig. XXX YYY per la sospensione del servizio telefonico derivato da guasto attraverso il riconoscimento di € 20,00 come da Carta Servizi BT.

A riguardo allegava schermata del proprio database da cui risulterebbe che il guasto era stato segnalato dall'utente in data 25.03.2013 su linea fissa, con servizio ripristinato il 29.03.2013 mentre alcun guasto era stato lamentato per la linea mobile.

Nel merito sosteneva che l'utente aveva aderito alla proposta commerciale denominata "Vip Suite Club" con portabilità di due utenze fisse e di rete mobile e che gli importi fatturati risultavano corretti.

Da ultimo segnalava uno scoperto di € 1.068,59 da parte dell'utente proponendo uno storno parziale di € 250,00 a titolo conciliativo.

Schlichtungswege anbot.

An der Verhandlung vom 13.12.2013 nahm der Nutzer persönlich teil, während der Anbieter von Frau Dr. Monica Andreetto über Audiokonferenz vertreten wurde. Beide Parteien brachten ihre Anliegen und Schlussfolgerungen vor und verwiesen nochmals auf ihre Begründungen.

Die Verhandlung endete ohne Einigung, weshalb die Akten dem Landesbeirat zur Entscheidungsfindung in der Sache übergeben wurden.

Entscheidungsgründe

Entscheidung:

Im Vorfeld und vor allem wird darauf hingewiesen, dass der Antrag von Herrn XXX YYY die Zulässigkeitskriterien nur teilweise erfüllt.

Nach Art. 19 Abs. 4 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern ist jedwede Schadenersatzforderung vom Schiedsurteil ausgeschlossen und im Umkehrschluss ist 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.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

Dementsprechend ist der Antrag des Beschwerdeführers auf Ersatz der aufgrund des Telefonausfalls entstandenen Vermögensschadens unzulässig.

Dasselbe gilt für die (ungerechtfertigte) Forderung auf Schadenersatz (der außerdem schon vom Anbieter gezahlt wurde), aufgrund der Höhe des gezahlten Schadenersatzes und des vom Nutzer beklagten Schadens im beruflichen Fortkommen.

In der Hauptsache:

Das vom Nutzer unterschriebene und abgestempelte Dokument, mit dem dieser das Vip-Club-Angebot von BT Italia Spa angenommen hatte, lag zwar dem Formular GU14 bei, war aber weiß, ohne jeglichen

All'udienza del 13.12.2013 l'utente compariva mentre l'operatore veniva rappresentato in audio conferenza dalla dott.ssa Monica Andreetto; 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

In rito:

Preliminarmente, ed in via assorbente, si rileva che l'istanza presentata dal sig. XXX YYY non soddisfi parzialmente i requisiti di ammissibilitá.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di 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 richiesta dell'istante di vedersi ristorati i danni patrimoniali patiti a seguito della lamentata interruzione del servizio telefonico risulta pertanto inammissibile.

Né può essere qualificata quale – impropria – richiesta di indennizzo (il quale risulta peraltro essere già stato corrisposto dall'operatore), avuto riguardo all'entità dello stesso ed all'espressa imputazione operata dall'utente quale danno alla propria attività professionale.

Nel merito:

Devesi premettere come l'utente produceva in allegato al modello Gu14 "scheda di adesione" alla proposta commerciale Vip Club di BT Italia spa firmata e timbrata dallo stesso ma completamente

Inhalt.

Auch das technische Datenblatt, das die unterschiedlichen, vom Kunden auszuwählenden Telefontarife anführen sollte, ist weiß.

Es ist also nicht nachvollziehbar, welcher Tarif bei der Vertragsunterzeichnung vom Nutzer ausgewählt worden war.

Dementsprechend kann auch nicht festgestellt werden, ob BT Italia spa tatsächlich die vom Nutzer beanstandete, aber nicht quantifizierte Summe zu viel in Rechnung gestellt hat, weshalb der Antrag abgelehnt wird.

Außerdem hat der Anbieter nachweislich den Schadenersatz bei Telefonausfall laut Serviceleitfaden bezahlt, weshalb kein weiterer Schadenersatz geschuldet ist.

Den Unterlagen liegen weder Rechnungen noch Honorarnoten als Nachweis der vom Nutzer bezahlten Anwaltskosten bei, weshalb dem entsprechenden Antrag auf Ausgabenrückerstattung nicht stattgegeben wird.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für Kommunikationswesen

hält die Forderungen von Herrn XXX YYY gegenüber von BT Italia spa für nicht berechtigt und

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

BESCHLIESST

- den Antrag von Herrn XXX YYY vom 26.09.2011 auf Schadenersatz aufgrund des Telefonausfalls gegen BT Italia spa wegen Unzulässigkeit abzuweisen;

- den Antrag auf Rückerstattung der von BT Italia spa angeblich zu viel in Rechnung gestellten Summen bzw. auf Rückerstattung nicht belegter Anwaltskosten wegen Unbegründetheit abzuweisen.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens

bianca, priva di qualsiasi indicazione nel corpo del documento.

Anche la scheda tecnica, in cui sono riportati i vari profili tariffari da scegliere a cura dell'utente, è completamente bianca.

Non è dunque possibile desumere quale fossero state le scelte effettuate dall'utente in sede di adesione alla proposta.

A fronte di tale rilievo non risulta di conseguenza possibile accertare se BT Italia spa abbia effettivamente proceduto a fatturare in eccesso le somme contestate (ma neppure precisate dall'utente) e pertanto la relativa domanda deve essere respinta.

A ció aggiungasi che per quanto concerne il disservizio, l'operatore ha dimostrato di avere corrisposto l'indennizzo previsto da Carta dei Servizi, pertanto alcun ulteriore indennizzo appare dovuto.

Alcuna fattura e/o avviso di parcella per le spese legali sopportate dall'utente è stata allegata agli atti, motivo per cui non si ritiene di dover dar seguito alla relativa richiesta di rifusione dell'onere in esame.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta parzialmente no ammissibile la domanda presentata dal sig. XXX YYY nei confronti di BT Italia spa.

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

DELIBERA

il rigetto per inammissibilità dell'istanza presentata dal sig. XXX YYY in data 26.09.2013 nei confronti di BT Italia spa relativamente alla richiesta di risarcimento danni da interruzione di servizio;

il rigetto per infondatezza nel merito della domanda di rimborso delle maggior somme fatturate da BT Italia spa nonché di rimborso di spese legali non documentate.

È fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento del-

gemäß Art. 11 Abs. 4 des Beschlusses 179/03/CSP an die ordentliche Gerichtsbarkeit zu wenden.

l'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.

Der Präsident:
Il Presidente
- Hansjörg Kucera -

Der Schriftführer
Il verbalizzante
- Mukesh Rag. Macchia -