



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

**BESCHLUSS NR. 13 PROTOKOL
NR. LBK_0004028 VOM 30.11.2016
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 13, PROTOCOLLO
N. LBK_0004028 DEL 30/11/2016
DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI**

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

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

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATI-
ONSWESEN

Il giorno 30/11/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bol-
zano presso la propria sede

hat sich am 30.11.2016 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:

- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

- Georg Viehweider
- Norbert Bertagnolli
- Haidi Romen

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. Ein-

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



richtung 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 27.6.2016 reichte Herr XXX YYY das Beschwerdeformular GU 14 (GZ LBK_0002318) gegen Tiscali Italia SpA ein.

Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (GZ LBK_0002319) übermittelt und daraufhin die Anhörung der Parteien für den 17.10.2016 um 09.00 Uhr angesetzt (GZ LBK_0003216 vom 21.9.2016).

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;

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 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

Il signor XXX YYY depositava in data 27.6.2016 il formulario GU14 (prot. n. LBK_0002318) nei confronti di Tiscali Italia spa.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK_0002319) e successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 17/10/2016 ore 09.00 (prot. n. LBK_0003216 del 21/9/2016).



Herr XXX YYY beanstandete, dass der Anbieter keine ausschöpfende Antwort auf die bei der Verhandlung gestellten Fragen geliefert hatte. Er bestand darauf, die gewünschten Erklärungen oder mangels dieser eine Entschädigung in Höhe von 150,00 € zu erhalten.

Der Anbieter erklärte, die Migration seines Festnetzanschlusses von Fastweb SpA auf Tiscali Italia SpA beantragt zu haben und daraufhin von Werbeanrufern von Telecom Italia SpA überflutet worden zu sein.

Herr XXX YYY behauptete, dass Tiscali Italia SpA seine personenbezogenen Daten nicht geschützt und sie ohne sein Einverständnis an Telecom Italia weitergegeben hätte. In der Folge teilte der Nutzer den Vorfall dem Kundendienst von Tiscali Italia SpA mit und schickte auch eine Beschwerde mittels Fax.

Am 26.7.2016 übermittelte der Anbieter seine Schriftsätze und wies damit die Forderungen des Antragstellers zurück. Er forderte die Ablehnung des Antrages, da die beklagte Zuwiderhandlung den Datenschutz betrifft, der nicht in den Zuständigkeitsbereich des Beirates falle.

Anlässlich der Verhandlung vom 17.10.2016, bei der Herr XXX YYY und Frau Barbara Carbone für Tiscali Italia SpA anwesend waren, erzielten die Parteien keine Einigung.

Entscheidungsgründe

Bezug nehmend auf die Beschwerde des Nutzers muss festgehalten werden, dass der Nutzer die Verpflichtung zur Vornahme einer Handlung gefordert hatte; mit anderen Worten hätte Tiscali Italia SpA eine „plausible, umfassende und vollständige Erklärung zum Vorfall, der in der genannten Beschwerde des Kommunikationsbeirates ausführlich beschrieben ist, [...] liefern müssen“.

Dieser Antrag hat nichts mit dem vorliegenden Verfahren laut Artikel 19 Absatz 4 der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern, die mit Beschluss 173/07/CONS genehmigt wurden, zu tun.

Vorsorglich wird darauf hingewiesen, dass die von Herrn XXX YYY gestellten Fragen den Datenschutz des Kunden betreffen, der nicht in den Zuständigkeitsbereich des Kommunikationsbeirates

Il sig. XXX YYY lamentava il fatto che l'operatore non avesse fornito un'esauriente risposta alle richieste avanzate in sede di conciliazione. Insisteva affinché gli venissero fornite le spiegazioni richieste oppure, in difetto, un indennizzo di € 150,00.

L'istante affermava di aver richiesto la migrazione della propria utenza di rete fissa da Fastweb spa a Tiscali Italia spa, era stato subissato di telefonate commerciali da parte di Telecom Italia spa.

Il sig. XXX YYY sosteneva che Tiscali Italia spa non avesse tutelato la privacy dei suoi dati e che li avesse forniti a Telecom Italia spa senza la sua autorizzazione. In seguito a ciò l'utente aveva segnalato l'accaduto al servizio clienti di Tiscali Italia spa ed inviato un fax di reclamo.

In data 26/7/2016 l'operatore faceva pervenire le proprie memorie mediante le quali contestava le richieste dell'utente, richiedendone il rigetto poiché la lamentata violazione afferiva alla tutela della privacy e ciò non rientrava tra le competenze del Comitato.

All'udienza del 17/10/2016 alla presenza del sig. XXX YYY e della Sig.ra Barbara Carbone per Tiscali Italia spa le parti non raggiungevano un accordo.

Motivi della decisione

Con riferimento alle doglianze dell'utente, va preliminarmente rilevato che l'utente richiedeva la condanna ad un obbligo di fare ossia che Tiscali Italia spa fornisse *“una valida, esaustiva e completa spiegazione su quanto avvenuto e [...] ampiamente rendicontato attraverso il citato reclamo Corecom”*.

Tale richiesta è estranea alla cognizione del presente procedimento, così come definita dall'art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS:

Ad abundantiam, si evidenzia peraltro che la richiesta di delucidazioni avanzata dal sig. XXX YYY afferisce alla tutela dei dati personali dell'utente, materia di cui l'Autorità adita non è competente a pronunciarsi.



fällt.

Für den Fall, dass die geforderten Informationen nicht geliefert werden, forderte der Antragsteller die Zuerkennung eines Schadenersatzes in Höhe von 150,00 €.

Bei der Verhandlung hat sich herausgestellt, dass Tiscali Italia SpA bereits eine Antwort auf die Beschwerde von Herrn XXX YYY geliefert hatte, welche dieser aber als nicht ausführlich erachtet hatte.

In Berücksichtigung der Ergebnisse der Untersuchung kann dem Antrag auf Schadenersatz folglich nicht stattgegeben werden.

Entscheidungsgründe

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

BESCHLIESST

den am 27.6.2016 von Herrn XXX YYY eingereichten Antrag gegen Tiscali Italia SpA aus den genannten Gründen abzulehnen.

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 Verwal-

In subordine, l'istante chiedeva, che qualora non venissero fornite le spiegazioni richieste, gli venisse riconosciuto un indennizzo pari ad € 150,00.

In sede di udienza è emerso che Tiscali Italia spa aveva già fornito una risposta al reclamo del sig. XXX YYY, che però non veniva ritenuto come esaustivo da quest'ultimo.

Alla luce delle risultanze istruttorie, la richiesta di indennizzo non può quindi essere accolta.

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

Il rigetto dell'istanza depositata in data 27/6/2016 dal sig. XXX YYY nei confronti di Tiscali Italia spa per le motivazioni sopra esposte.

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



tungsgerichtsordnung, 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.

EH/ed

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 -