



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

**BESCHLUSS NR. 18 PROTOKOL NR.  
LBK\_0000142 VOM 18.01.2017 DES  
LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N° 18, PROTOCOLLO N°  
LBK\_0000142 DEL 18.01.2017 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 18.01.2017 ad ore 09.00 si è riunito a  
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 18.01.2017 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:

- Haidi Romen
- Gernot Mussner
- Georg Viehweider

- Haidi Romen
- Gernot Mussner
- Georg Viehweider

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.

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@lbc-bz.org  
info@cpc-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 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**

Herr XXX YYY hinterlegte am 04.07.2016 das Formular GU14 (Prot. Nr. LBK\_0002400) gegenüber der Telecom Italia AG.

Am selben Tag wurde die Mitteilung über die Einleitung des Verfahrens (Prot. Nr. LBK\_0002401) versendet und in der Folge der Verhandlungstermin auf den 18.10.2016, um 15.30 Uhr, festgelegt (Prot. Nr. LBK\_0003223 vom 21.09.2016).

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;

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. 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 04.07.2016 il formulario GU14 (prot. n. LBK\_0002400) nei confronti di Telecom Italia spa.

In pari data veniva inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK\_0002401) e successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 18.10.2016 ore 15.30 (prot. n. LBK\_0003223 del 21.09.2016).



Der Antragsteller, Inhaber der Benutzernummer 346 7995000, beklagte sich, automatisch und systematisch Qualitätsumfragen von Seiten des Anbieters zu erhalten.

Herr XXX YYY behauptete, mehrmals die Blockierung der Umfrageübermittlung beantragt zu haben, doch trotz wiederholter Beanstandungen erhielt er weiterhin die automatischen Anrufe zur Umfrage über die Qualität der von der Telecom Italia AG gebotenen Dienstleistungen.

Der Nutzer forderte also, dass die Übermittlung der an seine Person und an seine Nummern gerichteten Umfragen unterbunden werde. Außerdem forderte er eine Entschädigung in Höhe von 180,76 € für das mangelnde Einschreiten des Anbieters zuzüglich zu 100,00 € für Reklamationskosten.

Abschließend forderte er, dass die Entschädigung auf 300,00 € angehoben werde, da der beanstandete mangelhafte Dienst verschiedene Nummern des Nutzers betreffe.

Am 19.07.2016 übermittelte RA Giorgio Saviotti, Prokurist von Telecom Italia AG, seinen Schriftsatz, in dem er die Forderungen des Nutzers beanstandete und beantragte, diese als unbegründet zurückzuweisen.

Bei der Verhandlung vom 18.10.2016 in Anwesenheit von XXX YYY und RA Saviotti in Audio-Konferenz für die Telecom Italia AG beantragten die Parteien nach längerer Diskussion einvernehmlich eine Vertagung der Verhandlung (LBK\_0003550).

Es wurde also für den 07.12.2016 um 14.00 Uhr eine neue Verhandlung festgelegt (LBK\_0003852 vom 14.11.2016).

Am 06.12.2016 übermittelte XXX YYY über PEC weitere Erläuterungen und Unterlagen, die am selben Tag von RA Saviotti als verspätet beanstandet wurden.

Am 07.12.2016 war bei der Verhandlung XXX YYY anwesend und in Audio-Konferenz RA Saviotti für die Telecom Italia AG. Nach kurzer Diskussion gelangten die Parteien nicht zu einer Einigung.

#### **Entscheidungsgründe**

Es ist hervorzuheben, dass der Gegenstand der

L'istante, titolare dell'utenza n. 346 7995000, lamentava di ricevere in modo automatico e sistematico sondaggi di qualità da parte dell'operatore.

Il sig. XXX YYY affermava di aver richiesto più volte il blocco dell'invio dei sondaggi ma nonostante i numerosi reclami, continuava a ricevere telefonate automatiche relative ad indagini sulla qualità dei servizi offerti da Telecom Italia spa

L'utente richiedeva quindi che venisse inibito l'invio dei sondaggi rivolti alla sua persona e alle utenze a lui interessate. Chiedeva inoltre un indennizzo pari ad € 180,76 per il mancato intervento da parte dell'operatore oltre ad € 100,00 per le spese di gestione dei reclami.

Chiedeva infine che l'indennizzo venisse elevato ad € 300,00 in considerazione del protrarsi del disservizio lamentato su diverse utenze intestate all'istante.

In data 19.07.2016, l'avv. Giorgio Saviotti, procuratore di Telecom Italia spa, faceva pervenire le memorie mediante le quali contestava le richieste dell'utente, richiedendone il rigetto poiché destituite di fondamento.

All'udienza del 18.10.2016 alla presenza del sig. XXX YYY e dell'avv. Saviotti in audio conferenza per Telecom Italia spa, le parti, dopo lunga discussione, chiedevano concordemente un rinvio (LBK\_0003550).

Veniva quindi fissata una nuova udienza per il giorno 07.12.2016 ore 14.00 (LBK\_0003852 del 14.11.2016).

Il 06.12.2016 il sig. XXX YYY inviava a mezzo PEC ulteriori precisazioni e documentazione che venivano in pari data contestate dall'avv. Saviotti perché tardive.

In data 07.12.2016 all'udienza era presente il sig. XXX YYY e in audio conferenza l'avv. Saviotti per Telecom Italia spa. Dopo breve discussione le parti non raggiungevano un accordo.

#### **Motivi della decisione**

Va rilevato che l'oggetto della controversia è



Streitsache mit dem Betragen des Anbieters zusammenhängt und die Übermittlung von Qualitätsumfragen über den Mobilanschluss des Nutzers betrifft, obwohl Letzterer nachdrücklich seine Zustimmung dazu verweigert hatte.

Der Antrag von XXX YYY wird als unzulässig beurteilt, da der gegenwärtige Sachverhalt in den Schutz der personenbezogenen Daten des Nutzers und also nicht in den Zuständigkeitsbereich der angerufenen Behörde fällt.

### **Aus diesen Gründen ergeht folgender Beschluss**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

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

### **BESCHLIESST**

den am 04.09.2016 von XXX YYY gegenüber der Telecom Italia AG eingereichten Antrag aus den oben genannten Gründen zurückzuweisen.

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 Verwaltungsgerichtsordnung, genehmigt mit GvD vom 2. Juli 2010, Nr. 104, kann gegen diesen Bescheid beim Verwaltungsgericht der Region Latium als aus-

incentrato sulla condotta dell'operatore, sostanziatasi nell'invio di sondaggi di qualità sull'utenza mobile dell'istante, nonostante l'asserito mancato consenso da parte di quest'ultimo.

Non si ritiene di poter accogliere le richieste formulate dal sig. XXX YYY in quanto la presente fattispecie afferisce alla tutela dei dati personali dell'utente ed esula dall'ambito di competenza dell'Autorità adita.

### **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 04.09.2016 dal sig. XXX YYY nei confronti di Telecom 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 processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale



schließliche 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.

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 -