



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

**BESCHLUSSNIEDERSCHRIFT DES  
LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL  
COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache XXXYYY–  
VODAFONE ITALIA SPA**

**Definizione della controversia XXXYYY–  
VODAFONE ITALIA SPA**

DER LANDESBEIRAT FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 4.12.2018 ad ore 14.45 si è riunito a  
Bolzano presso la propria sede

hat sich am 4.12.2018 um 14.45 Uhr an  
seinem Sitz in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE  
COMUNICAZIONI

Anwesend sind: Turk Roland, Viehweider  
Georg, Bertagnolli Norbert, Tomasi Roberto ,  
Tonolli Sara , Luciani Michela

Presenti: Turk Roland, Viehweider Georg,  
Bertagnolli Norbert, Tomasi Roberto, Tonolli  
Sara, Luciani Michaela

Der Vorsitzende: Roland Turk

Il Presidente: Roland Turk

Die Mitglieder: Roland Turk, Viehweider  
Georg, Bertagnolli Norbert, Tomasi Roberto

Il componente: Roland Turk, Viehweider  
Georg, Bertagnolli Norbert, Tomasi Roberto

Der Vorsitzende stellt die Beschlussfähigkeit  
fest und erklärt die Sitzung für eröffnet.

Il Presidente, constatato il numero legale degli  
interventuti, dichiara aperta la seduta.

Nach EINSICHT in das Gesetz Nr. 249 vom  
31. Juli 1997 „Einrichtung der  
Aufsichtsbehörde für das

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249  
“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle  
Comunicazioni e norme sui sistemi delle



Südtiroler Landtag  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Cunsèi 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](mailto:kommunikationsbeirat-bz.org)  
info@[comprovcomunicazioni-bz.org](mailto:comprovcomunicazioni-bz.org)  
[www.kommunikationsbeirat-bz.org](http://www.kommunikationsbeirat-bz.org)  
[www.comprovcomunicazioni-bz.org](http://www.comprovcomunicazioni-bz.org)

Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere in Art. 1, Abs. 6, Buchstabe a), Nr. 14;

telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

Nach Einsicht in das Gesetz Nr. 481 vom 14. November 1995 „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”;

Nach Einsicht in Art. 84 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

Visto l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

Nach Einsicht in das Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftliche Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit und zur Zivilprozessordnung“;

Vista la legge 18 giugno 2009, n. 69 “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;

Nach Einsicht in das Landesgesetz Nr. 6 vom 18. März 2002 „Bestimmungen zum Landesrat für Kommunikation“;

Vista la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”;

Nach EINSICHT in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle

„Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Telekommunikationsanbietern und Nutzern“ (nachfolgend Verordnung genannt) nach Abänderung durch den Beschluss Nr. 203/18/CONS;

Nach EINSICHT in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011 „Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, nachfolgend „Bestimmungen über Entschädigungen“ genannt, nach Abänderung durch den Beschluss Nr. 347/18/CONS;

Nach EINSICHT in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018 „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“ nach Abänderung durch den Beschluss Nr. 296/18/CONS;

nach EINSICHT in den Beschluss Nr. 347/18/CONS vom 18. Juli 2018 „Abänderung der Bestimmungen über Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern gemäß Anhang A zum Beschluss Nr. 73/11/CONS“ und insbesondere Art. 2 Absatz 2;

IN DER ERWÄGUNG, dass im vorliegenden Fall die zum Zeitpunkt der Antragstellung geltenden Bestimmungen über Entschädigungen razione temporis Anwendung finden, d.h. in der Fassung, die vor den mit Beschluss Nr. 347/18/CONS durchgeführten Abänderungen gültig war.

Nach Einsicht in die Rahmenvereinbarung, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, der Konferenz der

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori” di seguito “Regolamento sugli indennizzi”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione razione temporis il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS

Visto l’Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la

Regionen und der Autonomen Provinzen und der Konferenz der Präsidenten der gesetzgebenden Versammlungen der Regionen und Autonomen Provinzen am 28.11.2017 entsprechend dem von der Aufsichtsbehörde mit Beschluss Nr. 395/17/CONS genehmigten Text abgeschlossen wurde;

Nach Einsicht in den Beschlussvorschlag des Rechtsberaters des Landesbeirats, RA Sara Tonolli gemäß Art. 19 der Verordnung;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch den Vorsitzenden des Landesbeirats für Kommunikation;

- Verfahrensabwicklung

Am 14.12.2017 hinterlegte XXXYYY, Inhaber der Fa. XXXYYY des Simone Remolif (nachfolgend XXXYYY genannt) das Formular GU14 (Prot. Nr. LBK\_0004038) gegen Vodafone Italia Spa (nachfolgend Vodafone genannt).

Daraufhin wurde die Mitteilung bezüglich der Einleitung des Schlichtungsverfahrens zugesendet (Prot. Nr. LBK\_0004143 vom 19.12.2017).

Der Antragsteller behauptete, im November 2016 mit Vodafone einen Schlichtungsversuch durchgeführt zu haben. Die Parteien hatten eine Einigung erzielt, die – laut Aussagen des Nutzers – die Beendigung sämtlicher auf XXXYYY lautenden Verträge vorsah.

Nach erfolgter Schlichtung begab sich Herr XXXYYY in den Vodafone-Store, um die

Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28.11.2017 conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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

- Svolgimento del procedimento

In data 14.12.2017 il sig. XXXYYY titolare della ditta XXXYYY (in prosieguo XXXYYY), depositava il formulario GU14 (prot. n. LBK\_0004038) nei confronti di Vodafone Italia Spa (d'ora in avanti Vodafone).

Veniva quindi inviata la comunicazione relativa all'avvio del procedimento (prot. n. LBK\_0004143 dd. 19.12.2017).

L'istante affermava di aver esperito un tentativo di conciliazione con Vodafone nel mese di novembre 2016. Le parti raggiungevano un accordo che prevedeva, a detta dell'utente, la chiusura di tutti i contratti intestati alla XXXYYY.

Successivamente alla conciliazione, il sig. XXXYYY si recava presso il punto vendita Vodafone per cessare i contratti ma veniva

Verträge zu beenden, doch dort wurde ihm mitgeteilt, dass dies nur gegen vorherige Zahlung einer Vertragsstrafe an den Anbieter möglich sei.

Für den Nutzer handelte es sich bei dieser Forderung um einen Verstoß gegen die bei der Schlichtung erzielte Einigung, daher forderte er bei der Schlichtungsverhandlung die Beendigung sämtlicher auf XXXYYY lautenden Verträge – ohne Vertragsstrafen – zusammen mit der Stornierung sämtlicher von Vodafone ab November 2016 ausgestellten Rechnungen.

Der Anbieter reichte am 08.01.2018 seine Schriftsätze ein. Er beanstandete die Forderungen des Nutzers und wies darauf hin, dass die bei der Schlichtung unterzeichnete Einigung nicht die Beendigung der auf XXXYYY lautenden Verträge vorsah, sondern die Begleichung aller offenen Rechnungen durch den Nutzer, die sich auf Euro 250,00 beliefen.

Vodafone hob hervor, dass der Antragsteller die in der Einigung vorgesehene Zahlung nicht vorgenommen hatte und die auf ihn lautenden Verträge Gültigkeit behalten hatten; folglich wurden auch weiterhin Rechnungen ausgestellt, bis zur Sperrung des Telefonanschlusses wegen Zahlungsrückstand im Juli 2017.

Anschließend wurden die Parteien zur Verhandlung am 03.05.2018 geladen; die Verhandlung wurde später auf den 26.06.2018 und schließlich auf den 26.10.2018 verlegt.

informato che ciò sarebbe previo pagamento di penali all'operatore.

L'utente ritenendo tale richiesta contraria all'accordo raggiunto in sede di conciliazione, richiedeva in sede di definizione la chiusura di tutti i contratti intestati alla XXXYYY senza penali, unitamente allo storno di tutte le fatture emesse da Vodafone dopo il mese di novembre 2016.

L'operatore faceva pervenire le proprie memorie in data 08.01.2018. Contestava le richieste avanzate dall'utente, facendo presente che l'accordo sottoscritto in sede conciliativa non contemplava la chiusura dei contratti intestati alla XXXYYY bensì la regolarizzazione della posizione debitoria dell'utente a fronte del pagamento, da parte di quest'ultimo, di euro 250,00.

Vodafone sottolineava che l'istante non aveva effettuato il pagamento previsto dall'accordo e che i contratti a lui intestati erano rimasti attivi, con conseguente emissione di successive fatture, fino alla disattivazione per insoluti avvenuta nel luglio 2017.

Successivamente veniva fissata l'udienza di comparizione delle parti per il giorno 03.05.2018, rinviata successivamente al giorno 26.06.2018 ed infine al 26.10.2018.

Dieser Verhandlung blieb der Nutzer fern, während Herr Dr. Antonio Donato Monaco für Vodafone über Videokonferenz zugeschaltet war.

## **Entscheidung**

Der von Herrn XXXYYY gestellte Antrag muss aus folgenden Gründen zurückgewiesen werden.

Die vom Nutzer vorgebrachten Forderungen sind teilweise zulässig.

Die vom Antragsteller geforderte Beendigung der Verträge beinhaltet die Pflicht zum Handeln, die über die Zuständigkeiten dieser Behörde hinausgeht. Gemäß Art. 20, Absatz 4 der Bestimmungen beschränkt sich der Gegenstand des Urteilsspruchs nämlich auf eventuelle Rückerstattungen oder Vergütungen, die im Vertrag, in den Leistungskatalogen, den gesetzlichen Vorschriften oder in den Beschlüssen der Aufsichtsbehörde vorgesehen sind.

Zur Stornierung der nach November 2016 ausgestellten Rechnungen sei hervorgehoben, dass in der mit Vodafone unterzeichneten Einigung die Beendigung der Verträge nicht vorgesehen war, weshalb der Anbieter die dem Nutzer geleisteten Dienste weiterhin ordnungsgemäß in Rechnung gestellt hatte.

## **ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:**

Der Landesbeirat für Kommunikation

In tale sede, l'utente non presenziava mentre era presente in audioconferenza per Vodafone il dott. Antonio Donato Monaco.

## **Motivi della decisione**

L'istanza presentata dal sig. XXXYYY deve essere rigettata per i seguenti motivi.

Preliminarmente si evidenzia che le domande formulate dall'utente sono parzialmente ammissibili.

La chiusura dei contratti richiesta dall'istante, consiste in un obbligo di fare che esula dalle competenze di codesta autorità. Ai sensi dell'art. 20, comma 4 del Regolamento l'oggetto della pronuncia è infatti limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Quanto allo storno delle fatture emesse successivamente a novembre 2016, si sottolinea che nell'accordo sottoscritto con Vodafone non era prevista la chiusura dei contratti e quindi l'operatore ha correttamente continuato a fatturare i servizi forniti all'utente.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

hat den Bericht des zuständigen Sachbearbeiters angehört und

Udita la relazione del responsabile del procedimento,

## BESCHLIESST

## DELIBERA

die Zurückweisung des von XXXYYY des XXXYYY gestellten Antrags gegen den Anbieter Vodafone Italia Spa aus den oben angeführten Gründen.

il rigetto dell'istanza presentata da XXXYYY di XXXYYY nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa, per i motivi sopra indicati.

Unbeschadet bleibt das Recht des Nutzers, sich zur allfälligen Geltendmachung eines größeren Schadens gemäß Art. 11 Abs. 4 des Beschlusses Nr. 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, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Gemäß Art. 19 Abs. 3 des Beschlusses Nr. 173/07/CONS ist die Beilegung der Streitsache Aufgabe der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 98 Abs. 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS e s.m.i. 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.

Gemäß Art. 135 Abs. 1 Buchstabe b) der Verwaltungsgerichtsordnung, genehmigt mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010, 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 60 Tage nach dessen 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 Vorsitzende

Il Presidente

- F.to -