



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

BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES- BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS- WESEN

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

BEILEGUNG DER STREITSACHE XXX YYY - Eolo SpA

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX YYY - Eolo SpA

Am 17.02.2020 um 14.30 Uhr hat sich am Sitz in Bozen
der

Il giorno 17.02.2020 ad ore 14.30 si è riunito a Bolzano
presso la propria sede

LANDESBEIRAT FÜR DAS
KOMMUNIKATIONSWESEN

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE
COMUNICAZIONI

in Anwesenheit folgender Personen versammelt:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard, Tonolli
Sara

Presenti:
Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum Eberhard,
Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin Burkard,
Tonolli Sara

Der Präsident: Turk Roland

Das Mitglied: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum
Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin
Burkard

Il Presidente: Turk Roland

Il componente: Turk Roland, Tomasi Roberto, Daum
Eberhard, Gögele Judith, Vanzi Gerhard, Zozin
Burkard

Nachdem der Präsident die Beschlussfähigkeit
festgestellt hat, erklärt er die Sitzung für eröffnet.

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

Nach Einsichtnahme 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, recante
“Norme per la concorrenza e la regolazione dei
servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di
regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 249 vom
31. Juli 1997 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für
das Kommunikationswesen und Bestimmungen über
Telekommunikations- und Rundfunksysteme“;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante
“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle
comunicazioni e norme sui sistemi delle
telecomunicazioni e radiotelevisivo”;



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Cunsej dla Provinzia autonoma de Bulsan

Landesbeirat für Kommunikationswesen
39100 Bozen | Dantestraße 9
Comitato provinciale per le comunicazioni
39100 Bolzano | Via Dante, 9

Tel. 0471 946 040 | Fax 0471 946 049
info@lbk-bz.org
info@cpc-bz.org
www.lbk-bz.org
www.cpc-bz.org



NACH EINSICHTNAHME in das GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 203/18/CONS vom 24. April 2018, „Genehmigung der Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Telekommunikationsanbietern“, im Folgenden „Verordnung“;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 73/11/CONS vom 16. Februar 2011, „Bestimmungen über die Entschädigungen bei Schlichtungsverfahren zwischen Nutzern und Anbietern“, im Folgenden „Bestimmungen über Entschädigungen“;

NACH EINSICHTNAHME in den Antrag der Gesellschaft XXX YYY, vom 09.09.2019, der mit Protokoll Nr. 0378852 vom 09.09.2019 aufgenommen wurde;

NACH EINSICHTNAHME in die Verfahrensunterlagen und die im Verlauf der Ermittlung gesammelte Dokumentation;

ANGESICHTS DER TATSACHE, dass sich anhand der Dokumentation aus der Ermittlung, die in die Verfahrensunterlagen aufgenommen worden sind, Folgendes ergibt:

Geom. XXX YYY hat am 27.11.2017 mit der Eolo spa einen Vertrag über Telefon- und Internetverkehr mit der Bezeichnung „EOLO Professional 0 Limiti“ abgeschlossen und gleichzeitig die Portabilität seines Festnetzanschlusses beantragt. Im Jänner 2018 wurde lediglich die Internetverbindung aktiviert, während die Übertragung der Telefonnummer erst im Juni 2018 erfolgte. Aufgrund technischer Probleme funktionierte der Telefonanschluss nicht einwandfrei und wurde erst mit Datum vom 09. November 2018 wiederhergestellt. Obwohl der Nutzer mehrfach gemahnt hat, erfolgte die Migration mit Verspätung, was für die von ihm ausgeübte berufliche Tätigkeit Schaden in erheblichem Umfang verursachte und ihn dazu zwang, bei einem anderen Anbieter entstehende Kosten zu bestreiten, um auf diese Weise die Nutzung der Sprachverbindung und die Beibehaltung der Festnetznummer zu ermöglichen. Der Nutzer

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

VISTA l'istanza della società XXX YYY, del 09/09/2019 acquisita con protocollo N. 0378852 del 09/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il geom. XXX YYY in data 27.11.2017 stipulava con Eolo spa un contratto voce + Internet denominato “EOLO Professional 0 Limiti”, richiedendo contestualmente la portabilità della propria utenza fissa.

Nel mese di gennaio 2018 veniva attivata la sola connessione Internet mentre il passaggio del numero telefonico avveniva a giugno 2018. A causa di problemi tecnici la linea telefonica non funzionava correttamente e veniva ripristinata solamente a far data dal 09 novembre 2018.

L'utente presentava numerosi solleciti ma nonostante ciò la migrazione avveniva tardivamente, cagionando ingenti danni all'attività professionale da lui svolta e obbligandolo a sostenere costi con un altro operatore per consentirgli l'utilizzo della linea voce ed il mantenimento del numero fisso.



behauptete, den Freigabeanruf getätigt und stets die vom Anbieter angegebene Prozedur befolgt zu haben. Der Antragsteller versicherte außerdem, dass die Eolo Spa sich verpflichtet hatte, die ihm entstandenen Kosten zu erstatten und eine Entschädigung in Höhe von 21,27 Euro zu leisten, die jedoch nie bezahlt wurde.

Er forderte daher die Erstattung von 1.184,88 Euro, entsprechend der Kosten, die ihm aufgrund der verspäteten Migration und der Funktionsstörungen des Telefonanschlusses bei dem anderen Anbieter entstanden sind.

Die Eolo Spa übermittelte ihren Schriftsatz am 24.10.2019. Darin hob sie hervor, dass der Antrag auf Portabilität der Telefonanschlusses von Geom. XXX YYY zunächst aufgrund eines technischen Fehlers abgewiesen wurde. Anschließend wurde der Antrag erneut aufgenommen und am 06. April 2018 positiv beschieden. Weiterhin führte der Anbieter an, dass aufgrund der nicht erfolgten Ausführung des Freigabeanrufes der zweite Antrag annulliert und die Migration schließlich erst am 11.06.2018 durchgeführt wurde. Der Anbieter anerkannte demnach die eigene Verantwortung für die „erste“ verspätete Aktivierung, lastete aber die „zweite“ dem Antragsteller an. Aus diesem Grund bestätigte er, die Erstattung von 21,53 Euro zuzüglich MwSt. anerkannt und sich bereit erklärt zu haben, diese an den Nutzer zu entrichten. Schließlich bestätigte die Eolo Spa mit Datum vom 30.10.2018 und wegen Problemen mit der Sprachverbindung die Eröffnung eines Tickets durch den Kunden, das dann wegen erfolgter Änderungen an der Anlage annulliert wurde. Die Schlussfolgerung des Anbieters war, dass er mit Sorgfalt gehandelt und sich transparent verhalten habe. Er forderte die Bestätigung dafür, dass keinerlei Verantwortlichkeit seinerseits für das Vorgefallene vorliege.

In Anbetracht der Ergebnisse aus der Ermittlungsphase kann den Forderungen des Antragstellers teilweise stattgegeben werden, wie im Folgenden näher ausgeführt. Es erscheint demnach als gesichert und unbestritten, dass das Migrationsverfahren für den Festnetzanschluss, das von Geom. XXX YYY am 27.11.2017 beantragt worden war, erst im Monat Juni 2018 durchgeführt wurde. Wie der Anbieter selbst einräumt, lag ein technisches Problem vor, das eine Migration des Anschlusses innerhalb kurzer Zeit verhinderte. Eolo lastet die Verspätung teilweise dem Kunden an, der den Freigabeanruf im Monat April nicht durchgeführt und dadurch die Aufnahme eines neuen Antrags auf Portabilität erforderlich gemacht habe. Der Anbieter hat jedoch keinerlei Nachweis für diese Darstellung geliefert.

Hingegen hat der Antragsteller eine vom

Affermava di aver effettuato la chiamata di sblocco e di aver sempre seguito la procedura indicata dall'operatore. L'istante asseriva inoltre che Eolo Spa si era impegnata a rimborsargli le spese sostenute e a riconoscere un indennizzo di euro 21,27 che però non era mai stato corrisposto.

Chiedeva quindi il rimborso di euro 1.184,88 pari ai costi sostenuti con altro operatore a causa della ritardata migrazione e del malfunzionamento dell'utenza telefonica.

Eolo Spa faceva pervenire la propria memoria in data 24.10.2019, mediante la quale evidenziava che la richiesta di portabilità dell'utenza del geom. XXX YYY veniva in un primo momento rigettata a causa di un errore tecnico. Successivamente, veniva reinserita con esito positivo in data 06 aprile 2018. Sosteneva che a causa della mancata effettuazione della chiamata di sblocco, la seconda richiesta era stata annullata e che la migrazione veniva espletata solamente in data 11.06.2018. L'operatore riconosceva di essere responsabile della "prima" ritardata attivazione ma imputava all'istante la "seconda". Per questo motivo confermava di aver riconosciuto un rimborso di euro 21,53 oltre IVA, che si rendeva disponibile a corrispondere all'utente. Infine, Eolo Spa rilevava l'apertura di un ticket da parte del cliente in data 30.10.2018 per problemi sulla linea voce, che veniva successivamente annullato per intervenute modifiche sull'impianto. Concludeva ribadendo di aver agito con diligenza e trasparenza e chiedendo che venisse accertata l'assenza di qualsivoglia responsabilità in relazione a quanto accaduto.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Appare pacifico e non contestato che la procedura di migrazione dell'utenza fissa, richiesta dal geom. XXX YYY in data 27.11.2017, sia stata espletata solamente nel mese di giugno 2018. Come ammesso dallo stesso operatore, vi è stato un errore tecnico che ha impedito di far migrare l'utenza in tempi brevi. Eolo imputa parzialmente tale ritardo al cliente, che non avrebbe effettuato la chiamata di sblocco nel mese di aprile 2018, rendendo quindi necessario l'inserimento di una nuova richiesta di portabilità. L'operatore non ha però fornito qualsivoglia riscontro probatorio in merito a tale circostanza.



Verkaufskundendienst von Eolo erhaltene Mail mit Datum vom 25.05.2018 hinterlegt, in der er aufgefordert wurde, den Freigabeanruf durchzuführen. Ebenfalls aus der vom Nutzer hinterlegten Dokumentation geht hervor, dass Eolo am 01.06.2018 mitteilte, die Durchführung der Migration sei für den 11.06.2018 vorgesehen.

Der Nutzer hat die Erstattung der bei dem anderen Anbieter von Ende Dezember 2017 bis August 2018 bestrittenen Kosten für einen Gesamtbetrag von 1.184,88 Euro gefordert und dazu angeführt, er sei gezwungen gewesen, den Vertrag mit Vodafone aufrecht zu erhalten, um in der Phase des Übergangs zu Eolo die Telefonnummer nicht zu verlieren. Im vorliegenden Fall erscheint es vollkommen offensichtlich, dass eine Verspätung beim Migrationsverfahren vorlag, das am 11.06.2018 abgeschlossen wurde, und dass der Nutzer, um die Durchführung der Portabilität zu ermöglichen (und um seine Telefonnummer zu behalten) in der Zwischenzeit weiterhin die Telefongebühr für den Festnetzanschluss an den Anbieter zahlen musste, der ihm diesen Dienst zur Verfügung stellte.

Der vom Antragsteller vorgebrachten Forderung nach Rückerstattung ist also stattzugeben, jedoch beschränkt auf den oben angegebenen Zeitraum. Gemäß den von Geometer XXX YYY beigebrachten Vodafone-Rechnungen belaufen sich die ihm bis zum Zeitpunkt der Umsetzung des Portabilitätsverfahrens erwachsenen Kosten auf insgesamt 775,15 Euro.

Di contro, l'istante ha depositato una mail ricevuta dall'assistenza commerciale Eolo, di data 25.05.2018, che lo invitava ad effettuare la chiamata di sblocco. Sempre dalla documentazione dimessa dall'utente si evince che in data 01.06.2018 Eolo comunicava che la data di espletamento della migrazione era prevista per il giorno 11.06.2018.

L'utente ha richiesto il rimborso dei costi sostenuti con altro operatore dal fine dicembre 2017 fino ad agosto 2018 per un importo complessivo di euro 1.184,88, affermando di esser stato obbligato a mantenere il contratto con Vodafone per non perdere la numerazione telefonica durante la fase di passaggio ad Eolo. Nel caso in esame appare di tutta evidenza che vi sia stato un ritardo nella procedura di migrazione, conclusasi l'11.06.2018 e che per permettere l'espletamento della portabilità (e mantenere il proprio numero di telefono) l'utente abbia dovuto medio tempore continuare a pagare il canone per la rete fissa all'operatore che gli forniva tale servizio.

La richiesta di rimborso avanzata dall'istante deve quindi essere accolta ma nei limiti del periodo sopraindicato. Facendo riferimento alle fatture di Vodafone dimesse dal geom. XXX YYY, i costi sostenuti fino alla data di espletamento della procedura di portabilità ammontano complessivamente ad euro 775,15.

BESCHLUSS

Eolo SpA ist infolge der teilweisen Stattgabe des Antrags vom 09.09.2019 verpflichtet, Geom. XXX YYY den Betrag von 775,15 Euro zu erstatten.

Dem Nutzer bleibt die Möglichkeit vorbehalten, auf gerichtlichem Wege die Entschädigung für den eventuell entstandenen größeren Schaden einzufordern, entsprechend der Bestimmungen aus Artikel 19, Absatz 5 der Verordnung.

Gemäß Art. 20, Absatz 3 der angeführten Verordnung stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der Aufsichtsbehörde im Sinne von und kraft Art. 98, Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 dar.

DETERMINA

Eolo SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 09/09/2019, è tenuta a a rimborsare al geom. XXX YYY l'importo di euro 775,15.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.



Gegen die vorliegende Maßnahme kann vor dem Regionalverwaltungsgericht von Latium mit ausschließlicher Zuständigkeit Widerspruch eingelegt werden.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Die Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme beträgt 60 Tage, mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt.

La presente determina è comunicata alle parti.

Der Präsident:
- Unterzeichnet: Roland Turk -

Il Presidente
- F.to Roland Turk -