



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

**BESCHLUSS NR. 9 PROTOKOL  
NR. LBK\_0003297 VOM 28.9.2016  
DES LANDESBEIRATS FÜR DAS  
KOMMUNIKATIONSWESEN**

**DELIBERAZIONE N. 9, PROTOCOLLO  
N. LBK\_0003297 DEL 28/9/2016  
DEL COMITATO PROVINCIALE  
PER LE COMUNICAZIONI**

**Beilegung der Streitsache  
XXX YYY / BT Italia SpA**

**Definizione della controversia  
XXX YYY / BT Italia SpA**

Der LANDESBEIRAT FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

Il giorno 27/9/2016 ad ore 09.00 si è riunito a Bolzano  
presso la propria sede

hat sich am 27.9.2016 um 09.00 Uhr an seinem Sitz  
in Bozen versammelt.

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Anwesend:

Presenti:

Der Präsident: Dr. Roland Turk

Il presidente: dott. Roland Turk

Das Mitglied:

I componenti:

- Gernot Mussner
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli

- Gernot Mussner
- Haidi Romen
- Norbert Bertagnolli

Der Sachbearbeiter:

Il responsabile del procedimento:

- Mukesh Rag. Macchia

- 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  
Cunsel 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](mailto:info@lbk-bz.org)  
[info@cpc-bz.org](mailto:info@cpc-bz.org)  
[www.kommunikationsbeirat-bz.org](http://www.kommunikationsbeirat-bz.org)  
[www.comprovcomunicazioni-bz.org](http://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 Michela Luciani gemäß Art. 19 der Verordnung;

nach der Erläuterung des Sachverhalts des Präsidenten der Landesbeirats für Kommunikationswesen, Herrn Dr. Roland Turk;

### **Verfahrensabwicklung**

Das XXX YYY der XXX YYY strengte vor dem Landesbeirat für Kommunikationswesen ein Schlichtungsverfahren gegen BT Italia SpA an und beanstandete, von einer Mitarbeiterin von BT Italia SpA bewusst getäuscht worden zu sein. Eine gewisse Giulia Bianchi habe ihr nämlich mitgeteilt, dass BT Italia SpA alle Telefonzentralen von Vodafone übernehmen würde. Dies habe die Kundin dazu bewogen, Anbieter zu wechseln.

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. Michela Luciani ai sensi dell'art. 19 del Regolamento;

udita l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni dott. Roland Turk;

### **Svolgimento del procedimento**

XXX YYY avviava un procedimento di conciliazione avanti al Comitato Provinciale per le Comunicazioni nei confronti di BT Italia SpA, lamentando una truffa telefonica attuata da parte di una commerciale BT Italia SpA, tale Giulia Bianchi, la quale dichiarando che i centralini Vodafone sarebbero stati rilevati da BT Italia SpA, induceva l'utente a migrare e a cambiare operatore.

Außerdem hat die Kundin erklärt, sie habe keinen Vertrag unterschrieben und in den Entwürfen, die sie erhalten hatte, sei kein Betrag angeführt gewesen. Weiters sollen die bei der Aufzeichnung des Gesprächs zur Aktivierung der Dienste genannten Gebühren nicht den veranschlagten entsprochen haben und sie habe Rechnungen für nie beantragte SIM-Karten erhalten.

Die Kundin legte als Nachweis verschiedene Mitteilungen an den Anbieter mit detaillierter Anführung der verschiedenen Beanstandungen und Forderungen (darunter die Stornierung der Rechnungen und einen Schadenersatz) bei.

Die Parteien wurden daraufhin zur Schlichtungsverhandlung am 16.06.2016 vorgeladen, die aber erfolglos blieb.

Mit Schreiben vom 30.06.2016, LBK\_0002369 wurde den Parteien die Einleitung des Verfahrens mitgeteilt. Der Verhandlungstermin wurde mit Schreiben vom 12.07.2016, GZ LBK\_0002543 auf den 02.08.2016 um 15.00 Uhr festgesetzt.

Am 29.07.2016 hinterlegte der Anbieter fristgerecht einen Schriftsatz, um die Aussagen der Kundin zu beanstanden und betonte, dass diese in den (beigelegten) aufgezeichneten Gesprächen der Aktivierung der verschiedenen beanstandeten Dienste zugestimmt hatte. Außerdem wurden ihr die bereits ausgefüllten Kopien der Verträge via E-Mail zugestellt - am 24.02.2016 auf Anfrage der Kundin sogar ein zweites Mal.

Zudem legte der Anbieter seine Antworten auf die verschiedenen Beanstandungen der Kundin bei und kam zum Schluss, dass die verrechneten Beträge den von der Kundin aktivierten Diensten entsprachen.

Zur Verhandlung vom 02.08.2016 erschien die Kundin Karin Simeoni persönlich, während der Anbieter von Frau Dr. Monica Andreetto über Audiokonferenz vertreten wurde.

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

#### **Entscheidungsgründe**

Es wird vorausgeschickt, dass die von der Nutzerin beanstandeten betrügerischen Vorgehensweisen

Contestava l'utente inoltre di non aver firmato alcun contratto, che le bozze di contratto ricevute non contenessero alcun importo, che nella registrazione vocale di attivazione dei servizi le tariffe non corrispondessero a quanto prospettato, nonché di aver ricevuto fatture per SIM mai richieste.

Allegava a supporto varie comunicazioni inoltrate all'operatore in cui venivano esposte nel dettaglio le varie lamentele e richieste (fra cui lo storno delle fatture e un risarcimento danni).

Le parti venivano quindi convocate per l'udienza di conciliazione fissata in data 16/6/2016 ma la procedura non sortiva effetto positivo.

Con lettera prot. LBK\_0002369 d.d. 30/6/2016 si dava comunicazione alle parti dell'avvio del procedimento per la prevista definizione, fissando poi con lettera prot. LBK\_0002543 d.d. 12/7/2016 la data dell'udienza per il giorno 2/8/2016 ore 15.00.

Con memoria d.d. 29/7/2016, tempestivamente depositata, l'operatore contestava le affermazioni dell'utente, evidenziando come quest'ultimo avesse accettato l'attivazione dei vari servizi contestati tramite registrazioni vocali – che allegava – e che le copie precompilate dei contratti fossero state inviate via mail, anche una seconda volta a seguito di specifica richiesta da parte del cliente in data 24/2/2016.

Allegava altresì riscontri ai vari reclami inviati all'utente, concludendo per la correttezza degli importi fatturati rispetto ai servizi cui l'utente risultava aver aderito.

All'udienza del 2/8/2016 presenziava l'utente Karin Simeoni personalmente mentre l'operatore veniva rappresentato in audio conferenza dalla dott.ssa Monica Andreetto.

L'udienza si concludeva senza alcuna conciliazione e quindi con la rimessione degli atti al Comitato per la decisione della controversia.

#### **Motivi della decisione**

Si premette come le contestazioni avanzate dall'utente relativamente a condotte truffaldine poste

Dritter (Mitarbeiterin von BT Italia SpA) nicht vom Beirat überprüft werden können, da dies von den zugewiesenen institutionellen Aufgaben abweichen würde.

Vorgehensweisen, die eventuell als Straftaten ausgelegt werden könnten, wären gegebenenfalls der Gerichtsbehörde mittels Strafanzeigen/Strafantrag zu unterbreiten gewesen. Diese hätte dann entsprechende Ermittlungen einleiten können, um zu überprüfen, ob die Beanstandungen begründet sind.

Da diese Beschwerden nicht herangeführt werden können, um etwaige Versäumnisse seitens des Anbieters zu bestätigen, muss überprüft werden, ob aus dem Vergleich der Unterlagen des Anbieters und jener der Kundin Unstimmigkeiten hinsichtlich der aktivierten Dienste, der vorgeschlagenen Bedingungen und der verrechneten Beträge hervorgehen.

Aus den von BT Italia SpA vorgelegten aufgezeichneten Gesprächen geht hervor, dass die Kundin ausdrücklich den vom Anbieter vorgeschlagenen Verträgen gemäß den mündlich vom Anbieter erklärten Angeboten zugestimmt hat.

Außerdem hat der Anbieter den Nachweis erbracht, dass er der Kundin daraufhin eine Kopie der Verträge mit den beanstandeten Informationen (Anzahl der aktivierten SIM-Karten, Art des Vertrages usw.) übermittelt hat.

Der Anbieter hat somit die Vorgehensweise, die in der mit Beschluss 664/06/CONS genehmigten Regelung vorgesehen war, eingehalten.

In den Unterlagen und Aufzeichnungen ist außerdem von keiner 50%igen Reduzierung aufgrund des Abschlusses mehrerer Verträge die Rede, wie die Kundin in ihren Beschwerden angeführt hat, und auch die in Rechnung gestellten Beträge entsprechen der Anzahl der SIM-Karten, die aktiviert wurden.

Angesichts dieser Unterlagen kann die Kundin keine derartige Entschädigung fordern.

### **Entscheidungsgründe**

Der Landesbeirat für das Kommunikationswesen

hält den Antrag von XXX YYY der XXX YYY gegenüber BT Italia SpA für zulässig,

in essere da terzi (operatori commerciali di BT Italia SpA), non possono essere oggetto di esame da parte del Comitato, esulando dai compiti istituzionali assegnati allo stesso.

Eventuali condotte costituenti illecito penale avrebbero dovuto essere, se del caso, poste all'attenzione dell'Autorità Giudiziaria a mezzo di denuncia/querela ai fini delle relative indagini per verificarne la fondatezza.

Non potendo pertanto tali doglianze costituire prova integrante eventuali inadempienze da parte dell'operatore, occorre verificare se dall'esame della documentazione dimessa dall'operatore e dall'utente vi sia discrasia fra le offerte attivate, le condizioni proposte e gli importi fatturati.

Dalle registrazioni telefoniche dimesse da BT Italia SpA risulta che l'utente ha espressamente aderito ai contratti proposti dall'operatore, secondo le tipologie delle offerte esplicitate a voce dell'operatore.

Inoltre l'operatore ha comprovato di avere successivamente inviato all'utente copia dei contratti, contenenti le informazioni contestate (numero di SIM attivate, tipologia di contratto ecc.).

L'operatore ha dunque correttamente seguito la procedura prevista dal Regolamento adottato con Delibera 664/06/CONS.

Peraltra dalla documentazione e dalle registrazioni audio non risultano emergere riduzioni del 50% per aver concluso più contratti, come sostenuto dall'utente nei vari reclami ed anche il numero delle SIM attivate corrisponde a quanto fatturato.

A fronte di tali riscontri documentali, l'utente non può pretendere di veder riconosciuto alcun rimborso nei termini richiesti.

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

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

ritenuta ammissibile la domanda presentata di XXX YYY nei confronti di BT Italia SpA,



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

udita la relazione del responsabile del procedimento e il funzionario delegato Mukesh Rag. Macchia,

### BESCHLIESST

den Antrag von XXX YYY der XXX YYY gegen BT Italia SpA wegen Unbegründetheit 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 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.

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.

VP/vr

### DELIBERA

il rigetto per infondatezza dell'istanza presentata da XXX YYY nei confronti di BT Italia SpA.

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 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 -