BESCHLUSSPROTOKOLL DES LANDES-BEIRATS FÜR DAS KOMMUNIKATIONS-WESEN (Nr. 06/2025)

Beilegung der Streitsache XXX YYY / Vodafone Italien AG GU14/734456/2025

Am 02.07.2025 um 13.30 Uhr findet über Zoom die Sitzung des

LANDESBEIRATES FÜR DAS KOMMUNIKATIONSWESEN

in Anwesenheit folgender Personen statt:
Judith Gögele, Gerhard Vanzi, Thomas Schnitzer, Graziano Lucchi, Renate Mumelter, Siegrid Mair, Mukesh Macchia, Fabian Thaler

Die Präsidentin: Judith Gögele
Die Mitglieder: Judith Gögele, Graziano Lucchi, Gerhard Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer, Renate Mumelter

Nach Feststellung der Beschlussfähigkeit erklärt der Präsident die Sitzung für eröffnet.

NACH EINSICHTNAHME in das Gesetz Nr. 249 vom 31. Juli 1997 „Einrichtung der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen und Bestimmungen über Telekommunikations- und Rundfunksysteme“, insbesondere Art. 1, Absatz 6, Buchstabe a), Nr. 14;

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“;

NACH EINSICHTNAHME in das GvD Nr. 259 vom 1. August 2003, Art. 84 „Vorschriften für den elektronischen Geschäftsverkehr“, in geltender

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI (n. 06/2025)

Definizione della controversia XXX YYY / Vodafone Italia S.p.A. GU14/734456/2025

Il giorno 02/07/2025 alle ore 13.30 si tiene tramite Zoom la seduta del

COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

in presenza di:
Judith Gögele, Gerhard Vanzi, Thomas Schnitzer, Graziano Lucchi, Renate Mumelter, Siegrid Mair, Mukesh Macchia, Fabian Thaler

La Presidente: Judith Gögele
I componenti: Judith Gögele, Graziano Lucchi, Gerhard Vanzi, Eberhard Daum, Thomas Schnitzer, Renate Mumelter

La Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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*”;

VISTO l’art. 84 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, e s.m.i.

Fassung;

NACH EINSICHTNAHME in Gesetz Nr. 69 vom 18. Juni 2009 „Bestimmungen für die wirtschaftlichen Entwicklung, die Vereinfachung, die Wettbewerbsfähigkeit sowie zum Zivilprozessrecht“;

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

NACH EINSICHTNAHME in das Landesgesetz vom 18. März 2002, Nr. 6 „Bestimmungen zum Kommunikationswesen und zur Rundfunkförderung“ und in das Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11 „Bestimmungen über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen“;

VISTA la legge provinciale 18 marzo 2002, n. 6 “*Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni*” e la legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 “*Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale*”;

NACH EINSICHTNAHME in den Beschluss Nr. 173/07/CONS vom 19. April 2007, „Bestimmungen über die Schlichtungsverfahren zwischen Kommunikationsanbietern und Nutzern“ (im Folgenden „Verfahrensverordnung“) in der zuletzt durch Beschluss Nr. 194/23/CONS geänderten Fassung;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito “Regolamento di procedura”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

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 „Entschädigungs-verordnung“, in der durch Beschluss 347/18/CONS zuletzt geänderten Fassung;

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;

NACH EINSICHTNAHME in das Rahmenabkommen zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen (AGCOM), der Konferenz der Regionen und der Autonomen Provinzen sowie der Präsidentenkonferenz der Gesetzesgebenden Versammlungen der Regionen und der Autonomen Provinzen, welches dem Beschluss Nr. 327/22/CONS beilgelegt ist;

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, allegato alla delibera n. 327/22/CONS;

NACH EINSICHTNAHME in die Vereinbarung für die Ausübung der im Kommunikationswesen übertragenen Funktionen, die zwischen der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen, dem Südtiroler Landtag, dem Land Südtirol und dem Landesbeirat für das Kommunikationswesen abgeschlossen wurde;

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;

NACH EINSICHTNAHME in den Bericht über die Beweisaufnahme des Rechtsberaters des Landesbeirats, Dr. Fabian Thaler;

VISTA la relazione istruttoria della consulente legale del Comitato Dott. Fabian Thaler;

Nach Erläuterung des Sachverhalts durch die Vorsitzende des Landesbeirats für das

Udita l’illustrazione della Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni, Dott.ssa Judith

Kommunikationswesen, Mag.ª Judith Gögele;

Zum Verfahrensverlauf:

Die Position des Antragstellers

Mit dem GU14-Antrag vom 16.02.2025 beanstandete Herr XXX YYY, dass seit Mai 2024 die Abfrage des Restguthabens im persönlichen Kundenbereich von Vodafone („Fai da Te“) für die beiden Mobilanschlüsse 340/8775927 und 320/3346081 nicht funktioniere. Anstelle der angeforderten Information werde eine Werbeschaltung von Vodafone angezeigt. Diese Unzulänglichkeit sei Gegenstand mehrerer Beschwerden gewesen. Darüber hinaus bestehe ein Datenschutzproblem mit den von Albanien aus für Vodafone arbeitenden Callcentern, von welchen er kontinuierlich Telemarketing- Anrufen bekomme.
Er beantragte die Zuerkennung einer Entschädigung von Euro 200,00 für jede der beiden betroffenen Mobilnummern.
Er hinterlegte: Verhaltenskodex für die Vertragsverhältnisse zwischen Telefonanbietern und Anbietern von Callcenter-Diensten; AGB-Vodafone; Screenshot persönlicher Bereich 3408775927; Audiofile.

Die Position des Antraggegners

Mit dem Verteidigungsschriftsatz vom 27.03.2025 ließ sich der Anbieter Vodafone in das gegenständliche Verfahren ein und erklärte, dass keine Unregelmäßigkeiten in der Bereitstellung der Dienste zugunsten des Herrn XXX YYY bestehe. Zudem bestätigte der Anbieter, dass für beide Mobilanschlüsse konstant gleiche Beträge abgebucht wurden (Euro 5,00 für die 320/3346081 und Euro 7,99 für die 340/8775927).
Vodafone beantragte die Abweisung der gegnerischen Anträge und hinterlegte eine Auflistung der Abbuchungen.

***

Verfahrensrechtliche Aspekte

Vorab wird festgestellt, dass der von Herrn XXX YYY XXX YYY eingereichte Antrag die von Art. 14 und ff.

Gögele;

Svolgimento del procedimento:

La posizione dell’istante

Con istanza GU14 di data 16/02/2025, il signor XXX YYY lamentava il malfunzionamento dell’area clienti Vodafone “Fai da Te”. In particolare, non funzionerebbe il servizio informativo del credito delle due utenze mobili 340/8775927 e 320/3346081. Al posto delle informazioni richieste, verrebbe visualizzato un messaggio marketing di Vodafone. Questo disservizio è stato oggetto di diversi reclami. Inoltre, esisterebbe un problema di protezione dei dati personali con i call center che lavorano per Vodafone dall'Albania e lo contattano continuamente con chiamate di teleselling.
Chiedeva indennizzo di Euro 200,00 per ciascuno delle due utenze mobili interessati.
Produceva: Codice di condotta per attività di Call Center; CGC Vodafone; screenshot 'area personale 3408775927; file audio.

La posizione del resistente

Con memoria difensiva di data 27/03/2025, l’operatore Vodafone si costituiva nel procedimento, facendo presente che non vi era alcuna irregolarità nell’erogazione dei servizi a favore del signor XXX YYY. L’operatore confermava inoltre che per entrambe le linee mobili sono stati addebitati importi costanti e sempre uguali (Euro 5,00 per 320/3346081 e Euro 7,99 per 340/8775927).
Chiedeva il rigetto delle domande avversarie e depositava un elenco degli addebiti.

***

In rito

In via preliminare, si osserva che l’istanza presentata dal sig. XXX YYY soddisfa parzialmente i requisiti di

der Verfahrensverordnung vorgesehenen Zulässigkeits- und Verfolgbarkeitsvoraussetzungen teilweise erfüllt und daher gestellt werden kann.

***

Zur Entscheidungsbegründung

In der Sache selbst kann den Anträgen des Nutzers im Lichte der Erkenntnisse aus dem Verfahren aus den folgenden Gründen nicht stattgegeben werden.
Im Wesentlichen beschwert sich der Antragsteller über eine Fehlfunktion des persönlichen Kundebereichs auf der Homepage von Vodafone. Anstelle der geforderten Aufstellung der Abbuchungen und des Verkehrs werde eine Werbeanzeige von Vodafone eingeblendet. Zudem beanstandet er ständige Teleselling-Anrufe von Vodafone. Dafür beantragt er eine Entschädigung von Euro 200,00 für jede der beiden Mobilfunknummern.
Der Anbieter Vodafone Italien AG erklärt dazu, dass für beide der gegenständlichen Mobilfunknummern stets dieselben Beträge von Euro 5,00 bzw. Euro 7,99 abgebucht werden, und beantragt die Abweisung des Antrages auf Entschädigung.
Zunächst wird festgestellt, dass Teleselling-Praktiken ausschließlich datenschutzrechtliche Aspekte betreffen, die ausdrücklich von der Anwendung der "Verfahrensverordnung" (AGCOM-Beschluss Nr. 203/18/CONS, Anhang A, zuletzt geändert durch Beschluss Nr. 194/23/CONS) ausgenommen sind. Die angebliche Fehlfunktion des persönlichen Kundenbereichs „Fai Da Te“ fällt nicht unter die erstattungsfähigen Tatbestände, die durch die „Entschädigungsverordnung“ (AGCOM-Beschluss Nr. 347/18/CONS, Anhang A) vorgesehen und geregelt sind.
Daher kann dem Antragsteller keine Entschädigung gewährt werden.

Aus diesen Gründen

ergeht seitens des Landesbeirats für das Kommunikationswesen

nach Anhörung des Berichts des Verfahrensverantwortlichen folgender

BESCHLUSS

ammissibilità e di procedibilità previsti dagli artt. 14 e ss. del Regolamento di procedura ed è, pertanto, proponibile.

***

Motivi della decisione

Nel merito, le richieste dell'utente non possono essere accolte alla luce delle risultanze procedimentali per i seguenti motivi.
In sostanza, l’istante lamenta un malfunzionamento dell'area clienti personale sulla homepage di Vodafone. Invece dell'elenco richiesto degli addebiti diretti e del traffico, viene visualizzata un inserimento pubblicitario di Vodafone. Lamenta, inoltre, continue chiamate di teleselling da parte di Vodafone. Chiede, pertanto, un indennizzo di Euro 200,00 per ciascuno dei due numeri mobili.
L’operatore, Vodafone Italia S.p.A., sostiene che per entrambe le utenze mobili in questione vengono sempre addebitati gli stessi importi di Euro 5,00 e Euro 7,99 e chiede il rigetto della richiesta di indennizzo.
Innanzitutto, si dà atto che le pratiche di teleselling attengono esclusivamente a profili di tutela della privacy che sono espressamente escluse dall’applicazione del “Regolamento sulla procedura” (delibera AGCOM 203/18/CONS, allegato a, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS).
L’asserito malfunzionamento dell’area clienti personale “Fai Da Te” non rientra nelle fattispecie indennizzabili, previsti e regolati dal “Regolamento in materia degli indennizzi” (Delibera AGCOM n. 347/18/CONS, allegato a).
Pertanto, nessun indennizzo può essere riconosciuto all’istante.

P.Q.M.

Il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Bolzano,

udita la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

der von Herrn XXX YYY gegen die Vodafone Italien AG eingereichte Antrag wird als teilweise zulässig erachtet,

nach Anhörung des Berichts der Präsidentin,

wird, aus den oben angeführten Gründen, die Abweisung des von Herrn XXX YYY gegen die Vodafone Italien AG eingereichten Antrages beschlossen.

Gemäß Art. 20, Absatz 3 des Beschlusses 203/18/CONS i.g.F. stellt die Maßnahme zur Beilegung der Streitsache eine Verfügung der Aufsichtsbehörde im Sinne von Art. 98, Absatz 11 des GvD Nr. 259 vom 1. August 2003 dar.

Gemäß Art. 135, Absatz 1, Buchstabe b) der Verwaltungsprozessordnung, der mit GvD Nr. 104 vom 2. Juli 2010 verabschiedet wurde, kann gegen die vorliegende Maßnahme vor dem Regionalverwaltungsgericht von Latium mit ausschließlicher Zuständigkeit Widerspruch eingelegt werden.

Gemäß Art. 119 dieser Prozessordnung beträgt die Widerspruchsfrist für die vorliegende Maßnahme 60 Tagen mit Ablauf ab Zustellung des Beschlusses.

Der vorliegende Beschluss wird den Parteien mitgeteilt und für die vorgesehenen Schritte an die Aufsichtsbehörde übermittelt; er ist auf der Webseite des Landesbeirats abrufbar.

considerata parzialmente ammissibile la domanda presentata da XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.,

udita la relazione della Presidente, dispone

il rigetto, per le motivazioni di cui in narrativa, dell'istanza di definizione presentata dal sig. XXX YYY nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

Ai sensi dell'art. 20, comma 3, della delibera 203/18/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.

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.

Die Präsidentin | La presidente
Judith Gögele