

DELIBERA N. 106/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE
OMNITEL N.V. PER INOTTEMPERANZA A PROVVEDIMENTO
TEMPORANEO N. 14/11 ADOTTATO DAL CO.RE.COM PIEMONTE
(PROC. SANZ. N. 45/11/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'8 marzo 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*", e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 45/11/DIT del 30 settembre 2011, notificato in data 4 ottobre 2011, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in via Jervis, 13, Ivrea (TO), la inottemperanza all'ordine ad essa impartito, ai sensi dell'articolo 5, comma 7, Allegato A, del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, dal Co.re.com Piemonte in data 19 aprile 2011 (P.T. n. 14/11), avente ad oggetto il ripristino della funzionalità dei servizi attivi sull'utenza n. 011.2260xxx, intestata al sig. D'Elia, entro il termine del 26 aprile 2011;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società Vodafone Omnitel N.V. in data 29 ottobre 2011, acquisita al protocollo generale dell'Autorità in data 7 novembre 2011, con prot. n. 0066446;

UDITA la società Vodafone Omnitel N.V. nel corso dell'audizione del 17 novembre 2011;

VISTE le note integrative del 25 novembre 2011 e del 17 gennaio 2012;

VISTA la richiesta formulata da questa Autorità in data 25 gennaio 2012, ai sensi dell'articolo 7, della delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni, alla società

Vodafone Omnitel N.V. e all'intestatario dell'utenza cui si riferisce il provvedimento temporaneo *de quo*, avente ad oggetto la produzione di dati o documenti utili ad attestare lo stato della linea n. 011.2260xxx, nel periodo d'interesse, ossia marzo-aprile 2011;

VISTE le note di risposta dell'utente e della società Vodafone Omnitel N.V., rispettivamente, del 26 gennaio 2012 e del 25 febbraio 2012;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche la "Società"), nelle proprie memorie difensive e nel corso dell'audizione tenutasi in data 17 novembre 2011, ha affermato che la riattivazione del servizio sulla utenza n. 011.2260048 è avvenuta in data antecedente all'adozione del provvedimento temporaneo n. 14/11 del 19 aprile 2011, e precisamente in data 11 aprile 2011.

Con riferimento alle dichiarazioni effettuate al riguardo nella nota di risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità nella fase pre-istruttoria - in occasione della quale la Società aveva dichiarato di aver provveduto alla riattivazione dei servizi attivi sull'utenza *de qua* in data 2 maggio 2011 - essa ha affermato che detta data è stata indicata per errore, avendo la stessa provveduto alla riattivazione della linea già in data 11 aprile 2011.

Con le note integrative del 25 novembre 2011 e del 17 gennaio 2012, la Società ha prodotto le schermate del sistema di gestione del traffico dati, relative al periodo 11 aprile 2011-21 maggio 2011, al fine di attestare il regolare funzionamento della linea *de qua* in detto periodo. La Società ha tenuto poi a precisare che sull'utenza n. 011.2260xxx, la fornitura del servizio voce avviene in modalità VOIP, donde l'esistenza, sull'utenza *de qua*, del solo traffico dati. La Società ha poi specificato che, trattandosi di servizio offerto in VOIP, per il funzionamento del servizio voce occorre l'apertura di un collegamento-flusso di dati (comunemente detto "link") e che esso, nel periodo d'interesse, risultava attivo e funzionante.

Nella nota di risposta alla richiesta formulata dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 7, della delibera n. 136/06/CONS e successive modificazioni, la Società ha prodotto le fatture riguardanti l'utenza n. 011.2260xxx, con il dettaglio del traffico telefonico.

II. Valutazioni dell'Autorità

Il presente procedimento prende avvio dalla segnalazione del Co.re.com Piemonte, effettuata ai sensi dell'articolo 5, comma 9, Allegato A, della delibera n. 173/07/CONS, circa la mancata ottemperanza da parte della società Vodafone Omnitel N.V. al provvedimento temporaneo n. 14/11 del 19 aprile 2011. Con detto provvedimento il Co.re.com Piemonte aveva ordinato alla Società di procedere alla

riattivazione del servizio sull'utenza n. 011.2260xxx entro il termine del 26 aprile 2011. Avendo riscontrato la inottemperanza a detto ordine, il suddetto Co.re.com provvedeva, con nota dell'11 maggio 2011, ad informarne questa Autorità, trasmettendo contestualmente i relativi atti.

In seguito a ciò, la Direzione tutela dei consumatori di questa Autorità chiedeva a detta società di fornire idonea documentazione comprovante l'avvenuta ottemperanza al provvedimento temporaneo n. 14/11 emesso dal Co.re.com Piemonte. Nella nota di risposta a tale richiesta, la Società affermava di aver provveduto a riattivare l'utenza interessata in data 2 maggio 2011 – e dunque ben oltre il termine del 26 aprile 2011 prescritto – senza fornire tra l'altro prova di quanto dichiarato. Pertanto, con atto n. 45/11/DIT, del 30 settembre 2011, questa Autorità contestava alla società Vodafone Omnitel N.V. la mancata ottemperanza, nei termini, all'ordine impartito dal Co.re.com Piemonte in data 19 aprile 2011, avente ad oggetto il ripristino della funzionalità dei servizi voce e internet attivi sull'utenza n. 011.2260xxx, entro il termine del 26 aprile 2011.

Dalla risultanze istruttorie ed, in particolare, dalla documentazione prodotta dalla società Vodafone Omnitel N.V., emerge che la Società aveva sì provveduto, già prima dell'adozione del provvedimento temporaneo n. 14/11, in data 11 aprile 2011, a riattivare l'utenza n. 011.2260xxx, ma limitatamente al servizio internet, restando di contro, il servizio voce inutilizzabile da parte dell'utente sino alla data del 3 maggio 2011. Come riportato dalla stessa Società, nel caso di servizio in modalità VOIP, è necessario, per il funzionamento del servizio voce, l'apertura di un collegamento-flusso di dati, detto "link"; ebbene, dalla disamina delle schermate prodotte dalla stessa Società in data 17 gennaio 2012, risulta che detto link, contrariamente a quanto affermato dalla Società, è rimasto "disattivo" nel periodo intercorrente tra il 29 marzo 2011 e il 2 maggio del medesimo anno, risultando di nuovo "attivo" soltanto in data 3 maggio 2011. Del resto, tale circostanza è confermata altresì dalla lettura delle fatture prodotte da ultimo dalla stessa Società, dalle quali emerge che, in detto periodo, l'utenza *de qua* non ha effettuato traffico voce.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla inottemperanza da parte della società Vodafone Omnitel N.V. all'ordine ad essa impartito, ai sensi dell'articolo 5, comma 7, Allegato A, del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, dal Co.re.com Piemonte in data 19 aprile 2011 e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997 n. 249;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che con il proprio comportamento la Società ha impedito all'utente di fruire regolarmente del servizio voce nei tempi imposti dal Co.re.com con il provvedimento temporaneo n. 14/11 del 19 aprile 2011;

- con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la condotta

lesiva riguarda il solo profilo concernente il servizio voce, risultando il servizio internet attivo già prima dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del Co.re.com;

- con riferimento alla personalità dell'agente, la Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la tempestiva esecuzione dei provvedimenti temporanei;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della società Vodafone Omnitel N.V. sia tale da poter senza dubbio sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata .

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura del minimo edittale pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione dei Commissari Sebastiano Sortino e Antonio Martusciello, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in via Jervis, 13, 10015, Ivrea (TO), di pagare la somma di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 14/11 adottato dal Corecom Piemonte ai sensi dell'articolo 5, comma 7, Allegato A, del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

DIFFIDA

la società Vodafone Omnitel N.V. dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione a quanto disposto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n.249.

INGIUNGE

alla medesima società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 106/12/CONS", entro

30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 106/12/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Napoli, 8 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola