



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 179/15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VODAFONE OMNITEL B.V.
AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE N. 249/97 PER
L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO GU5/48/14
DEL CORECOM SARDEGNA
(CONTESTAZIONE n. 26/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 20 aprile 2015;

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*”;

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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative ed impegni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ed utenti”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO il provvedimento temporaneo n. GU5/48/14, adottato dal CORECOM Sardegna in data 8 settembre 2014;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 26/14/DIT del 1 dicembre 2014;

VISTA la nota del 19 dicembre 2014 con cui la società Vodafone Omnitel B.V. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Omnitel B.V. nel corso dell’audizione tenutasi in data 20 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della segnalazione del CORECOM Sardegna, di cui alla nota registrata con protocollo n. 48582 del 22 settembre 2014, effettuata ai sensi dell’articolo 5, comma 9, del *Regolamento*, circa l’inottemperanza, da parte della società Vodafone Omnitel B.V., al provvedimento temporaneo adottato in data 8 settembre 2014 n. GU5/48/14. Il citato provvedimento è finalizzato a garantire la migrazione con la portabilità dell’utenza n. 070506xxx (intestata alla società LAV Laboratorio Analisi Veterinarie di P. Zedda) e la migrazione dei servizi voce e ADSL dalla società Tiscali Italia (operatore *donating*) verso l’operatore Vodafone Omnitel (operatore *recipient*).

In particolare, il predetto utente, nell’istanza di avvio della procedura GU5 presentata al CORECOM Sardegna il 30 luglio 2014, ha dichiarato che, alla data del 3 luglio 2014 il numero 070506xxx era cessato in quanto la procedura di migrazione, avvenuta in tale data, si concludeva senza la portabilità della predetta numerazione. In base a tali premesse l’istante chiedeva un provvedimento temporaneo teso a garantire un corretto espletamento della procedura di migrazione con portabilità del numero 070506xxx dall’operatore Tiscali all’operatore Vodafone.

Nel corso dello svolgimento della procedura GU5, il CORECOM ha esteso il contraddittorio, per fini istruttori, anche nei confronti dell’operatore Tiscali Italia S.p.A., ai sensi dell’articolo 5, comma 8 del *Regolamento*

A seguito della segnalazione, i competenti uffici di questa Autorità hanno provveduto ad inoltrare, con note del 26 settembre 2014, alle predette società una richiesta di informazioni, alla quale la società Vodafone Omnitel B.V. ha fornito riscontro con nota del 7 ottobre 2014 e la società Tiscali Italia con nota del 16 ottobre 2014.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, la società Vodafone Omnitel B.V. ha dichiarato di non aver eseguito il provvedimento n. GU5/48/14 in quanto la procedura di migrazione è stata rifiutata “*in data 26 settembre 2014 con causale codice segreto errato*”.

La società Tiscali Italia S.p.A., in via preliminare, ha ricostruito le vicende che hanno provocato i disservizi lamentati dall'utente. La società LAV Laboratorio Analisi Veterinarie di P. Zedda dal 3 giugno 2010 fruiva dei servizi dati e voce con l'operatore Tiscali, attivi rispettivamente sulle numerazioni 0704603xxx e 0705066xxx. In data 13 giugno 2014 perveniva a Tiscali una richiesta di migrazione delle predette utenze da parte di Vodafone, in relazione alla quale Tiscali notificava esito positivo alla fase 2. Successivamente, in data 24 giugno 2014, l'operatore *recipient* Vodafone Omnitel avviava la fase 3 inserendo nella richiesta solo la numerazione 0704603xxx, omettendo l'inserimento dell'utenza n. 0705066xxx (oggetto del provvedimento *de quo*). Di conseguenza, in data 3 luglio 2014 veniva migrata con attivazione del servizio dati da Tiscali a Vodafone solo la prima numerazione mentre la seconda utenza, con n. 0705066xxx, veniva cessata (con conseguente interruzione del servizio voce). La società Tiscali ha documentato l'espletamento delle fasi 2 e 3 summenzionate con il deposito delle schermate di sistema in uso per i rapporti OLO –OLO in atti (allegati nn. 3 e 4 alla nota del 16 ottobre 2014). In seguito, innanzi al disservizio procurato all'utente, l'operatore *recipient* Vodafone, ravvedutosi dell'errore, ha tentato di richiedere la numerazione mancante con processo di *number portability*, che è andato automaticamente e più volte in KO sui sistemi, considerato che la numerazione 0705066xxx è stata cessata.

Inoltre, Tiscali ha altresì specificato che sarebbe possibile procedere alla migrazione della numerazione 070506xxx su rete Vodafone o con l'intervento di Telecom Italia (*donor* della numerazione), attraverso la sottoscrizione di un nuovo servizio con l'operatore Tiscali, o con una “*forzatura manuale dell'ordine di number portability*” proveniente da Vodafone, previo necessario contatto fra i servizi tecnici di Vodafone e Tiscali per sincronizzare un intervento congiunto. Diversamente, tutte le richieste di *number portability* inserite da Vodafone con procedura ordinaria sono scartate dal sistema poiché la numerazione 070506xxx è cessata. La società Tiscali ha comunque evidenziato che, al fine di limitare il disagio dell'utente, ha configurato (a proprie spese) un trasferimento di chiamata verso la numerazione del cliente 0700992xxx di tutte le chiamate entranti sulla numerazione 070506xxx.

Successivamente, questa Autorità ha proceduto ad effettuare le opportune verifiche in relazione alla presunta inottemperanza all'ordine, appurando che, alla data del 27 ottobre 2014, e, dunque, a distanza di oltre 23 giorni dal termine assegnato per l'esecuzione dell'ordine, la società Vodafone Omnitel B.V. non ha ottemperato al predetto provvedimento temporaneo, in quanto il predetto numero era ancora amministrato dall'operatore Tiscali, circostanza, tra l'altro, non disconosciuta, in atti istruttori, né dalla società Tiscali S.p.A. né, tantomeno, dalla società Vodafone Omnitel B.V.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 26/14/DIT del 23 ottobre 2014, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti di Vodafone Omnitel B.V.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Deduzioni della società

La società Vodafone Omnitel B.V. (di seguito la “Società”) negli scritti difensivi e in corso di audizione ha affermato l’infondatezza degli addebiti contestati per le seguenti motivazioni.

La Società, in via preliminare, ha evidenziato che la migrazione della numerazione 070506xxx dal precedente gestore Tiscali verso l’operatore Vodafone ha ricevuto, a partire da luglio 2014, cinque rifiuti con causale “*codice segreto errato*” e riconduce la generazione di tale causale di scarto al fatto che l’utenza è stata dichiarata cessata da Tiscali.

Di seguito la Società ha contestato le affermazioni di Tiscali circa il fatto che l’utenza n. 070506xxx non fosse stata inserita nella richiesta di migrazione da parte di Vodafone e, a sostegno della propria asserzione, si è riportata “*alla documentazione già versata in atti dalla medesima Tiscali con le note del 6 agosto 2014 (prodotta dalla società Tiscali al Corecom Sardegna, nell’ambito della procedura GU5), alle quali è allegata una schermata dei loro sistemi dalla quale si evince che la richiesta di portabilità formulata da Vodafone riguardava e riguarda sia il DN 0704603xxx che il DN 070506xxx, numerazione oggetto del presente procedimento*”, come testualmente riportato dalla Società in scritti difensivi.

Inoltre la Società ha anche evidenziato che ha sempre collaborato con il CORECOM Sardegna e con l’operatore Tiscali per risolvere il disservizio lamentato dall’utente. La Società ha avviato cinque volte la procedura di attivazione *standard* dell’utenza *de qua* (in data 4 e 9 luglio 2014, 15 e 22 settembre 2014 e 2 dicembre 2014), richieste automaticamente scartate dal sistema ordinario come si evince nella documentazione allegata alla memoria. Da ultimo, ha provveduto a chiedere al gestore *donor* Telecom Italia la generazione da sistema del codice di migrazione con invio richiesta in data 22 settembre 2014 e, successivamente, manualmente, in data 6 dicembre 2014. In particolare solo quest’ultima richiesta risulta espletata in data 22 dicembre 2014 come provato dalla Società con deposito di copia della schermata sistemica nel corso audizione del 20 gennaio 2014. Infine la Società il 23 dicembre 2014 ha anche verificato l’attivazione del servizio sull’utenza *de qua*, direttamente con l’utente, tramite contatto telefonico, che ne ha confermato il regolare funzionamento.

Pertanto, nelle conclusioni e per quanto sopra esposto la Società chiede l’archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le giustificazioni addotte dalla società Vodafone Omnitel B.V. non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va rimarcato come la contestazione all’origine del presente procedimento verta sulla mancata ottemperanza all’ordine impartito dal CORECOM Sardegna in data 8 settembre 2014. Ne consegue che i fatti antecedenti a tale data, ed in particolare i motivi tecnici che hanno impedito la migrazione dell’utenza interessata con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatore Vodafone, posti dalla Società a base delle proprie difese, non possono certo giustificare le omissioni successive, di cui si darà conto di seguito.

Tuttavia, per una compiuta ricostruzione della vicenda, giova chiarire alcune delle risultanze emerse nel corso del procedimento.

Innanzitutto si osserva che le informazioni rese dalla Società Tiscali prima dell'avvio della procedura sanzionatoria (di cui alla nota del 16 ottobre 2014 prot. n. 53131 e allegato n. 5 alla predetta nota) con le quali la predetta società ha comunicato che il processo di migrazione con portabilità della numerazione è stato scartato cinque volte dal sistema con causale "*codice segreto errato*" per cessazione della medesima utenza, collimano con quanto affermato dalla Società Vodafone nella memoria difensiva (di cui alla nota del 19 dicembre 2014 prot. n. 64323 e allegato n. 3 alla predetta nota) quando tale operatore dichiara che "*la richiesta di migrazione dell'utenza intestata al sig. Zedda da Tiscali a Vodafone ha ricevuto per ben cinque volte un rifiuto dal gestore donating con causale codice segreto errato come da schermate che si allegano (allegato 3)*", attribuendo, così, la genesi di tale causale di scarto nel fatto che l'utenza *de qua* era dichiarata cessata da Tiscali.

Per quanto sopra su esposto, è palese che la causa ostativa all'ottemperanza dell'ordine impartito con il citato provvedimento era già nota all'operatore Vodafone nell'ambito dell'attuazione della procedura GU5 innanzi al CORECOM Sardegna. Nello specifico l'operatore Tiscali ha informato il CORECOM della causa di impedimento per la portabilità della numerazione e della necessità "*di sincronizzare un intervento congiunto tecnico tra Vodafone e Tiscali*", e, a tal fine, il predetto CORECOM ha adottato il provvedimento temporaneo nei confronti di entrambi gli operatori coinvolti. Di contro, e per stessa ammissione di Vodafone, quest'ultima ha proceduto ad avviare le procedure *extra ordinem* chiedendo al gestore *donor* la generazione da sistema del codice di migrazione con invio richiesta in data 22 settembre 2014 e successivamente, manualmente, in data 6 dicembre 2014. In particolare solo a seguito dell'intervento manuale del 6 dicembre 2014 la procedura di portabilità è stata espletata positivamente, in data 22 dicembre 2014, come documentato dalla stessa Vodafone, previa verifica del funzionamento del servizio voce tramite contatto telefonico con l'utente in data 23 dicembre 2014.

Una simile condotta appare ingiustificabile e meritevole di censura, atteso che l'adozione di un provvedimento temporaneo, soprattutto in materia di passaggi tra operatori, nasce proprio dall'esigenza di ovviare a problematiche che l'ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere; ne consegue che in tali occasioni gli operatori interessati sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso. Nel caso di specie, invece, come già ricordato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, attivandosi solo con diverse settimane di ritardo, superando le problematiche tecniche sottostanti.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale, pari a complessivi euro 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11 della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società ha omesso senza alcuna giustificazione di attivarsi tempestivamente e con il grado di diligenza richiesto per ottemperare all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. GU5/48/14, notificato dal CORECOM Sardegna l'8 settembre 2014. In particolare la Società ha provveduto a porre in essere un primo intervento, con esito negativo, dopo la notifica del provvedimento temporaneo, con ordinativo del 22 settembre 2014 inviato all'operatore *donor* Telecom Italia. Di fatto, però, la migrazione con portabilità dell'utenza *de qua* dall'operatore Tiscali verso l'operatore Vodafone Omnitel B.V. è stata effettuata solo in data 22 dicembre 2014 a seguito dell'inserimento manuale dell'ordinativo del 6 dicembre 2014, e, quindi, attività posta in essere solo successivamente all'avvio del presente procedimento sanzionatorio, con conseguente prolungamento del disservizio patito dall'utente. Pertanto, la violazione può essere considerata consistente, sotto il profilo dell'entità del danno cagionato all'utente, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, sebbene con ritardo, si è attivata per eliminare le conseguenze della violazione, avviando l'attività necessaria per la migrazione dell'utenza interessata sulla propria rete, una prima volta, con procedura standard e senza esito positivo, dopo quattordici giorni dalla notifica del provvedimento temporaneo e, successivamente, con intervento risolutivo, dopo l'avvio del presente procedimento sanzionatorio;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle procedure necessarie per l'ottemperanza al provvedimento temporaneo notificatole, al fine di garantire la risoluzione delle problematiche tecniche sottostanti;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 6.604 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Vodafone Omnitel B.V., con sede legale in Ivrea (TO), Via Jervis n. 13, non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. GU5/48/14, adottato dal CORECOM Sardegna l'8 settembre 2014 ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, nei termini assegnati, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

ORDINA

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro di euro 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DIFFIDA

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentoottantasette/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. /15/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X, mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 179/15/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani