

**DELIBERA N. 192/06/CONS**

**ORDINANZA D'INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL N.V. AI  
SENSI DELL'ARTICOLO 2, COMMA 20, DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995,  
N. 481**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione del Consiglio del 6 aprile 2006;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", 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 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",

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

VISTA la delibera dell'Autorità n. 336/03/CONS del 24 settembre 2003, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 ottobre 2003, n. 240, ed il relativo Allegato, recante "*Modifiche e Integrazioni al Regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera n 425/01/CONS*";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 9/03/CIR del 3 luglio 2003, recante "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" ed in particolare l'articolo 5, comma 2;

VISTO l'atto del Direttore del Dipartimento garanzie e contenzioso, n. 41/05/TLC dell'11 novembre 2005 con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in Roma, in Piazza degli Apostoli n. 1, l'inosservanza dell'articolo 5, comma 2, della delibera n. 9/03/CIR del 3 luglio 2003 perché l'espletamento dei servizi attraverso la numerazione 892000 non è preceduto da un annuncio fonico sulla tariffa

applicata, individuando il funzionario dell'Ufficio contenzioso nelle telecomunicazioni, Francesco Tesauro, quale responsabile del relativo procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la memoria difensiva pervenuta all'Autorità in data 22 dicembre 2005 (prot. n. 34637/NA), ed integrata nel corso dell'audizione tenuta in data 18 gennaio 2006, con la quale la società in questione ha eccepito in generale l'insussistenza della violazione in particolare sottolineando che:

- l'art. 5, comma 2, della delibera n. 9/03/CIR non indica in alcun modo quale siano le "modalità" attuative dell'obbligo ivi contenuto di illustrare al cliente finale il prezzo del servizio fruito attraverso la numerazione 892000. La disposizione, infatti, contiene un generico riferimento demandando all'operatore la puntuale individuazione delle predette modalità attuative. La società dichiara di aver dato attuazione all'obbligo di cui all'articolo 5, comma 2, della delibera n. 9/03/CIR, attivando una numerazione verde attraverso cui la clientela finale può ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni economiche applicate alla fruizione di tali servizi;

- la Società Vodafone, nel corso dell'audizione del 18 gennaio 2006, comunica di aver avviato un'analisi di fattibilità in relazione alla possibilità per il chiamante di accedere immediatamente e nel corso della medesima chiamata, digitando un tasto sul telefono, alle informazioni relative ai costi del servizio da fruire sulla numerazione.

RITENUTO, di non poter accogliere le presentate giustificazioni ed eccezioni, per le seguenti ragioni:

- l'articolo 5, comma 2, della delibera n. 9/03/CIR prevede espressamente che *"l'espletamento dei servizi su numerazioni per servizi a sovrapprezzo, numerazioni per servizi di numero unico e numerazioni per servizi di numero personale è preceduto da un annuncio fonico sulla tariffa applicata"*. Ai sensi dell'art. 21 della medesima delibera le numerazioni del tipo 892 sono utilizzabili per la fornitura di servizi a sovrapprezzo a tariffazione specifica e quindi il numero 892000 rientra nella tipologia di quelle numerazioni per le quali l'operatore di rete è sottoposto all'obbligo di fornire, per il tramite di un messaggio introduttivo al servizio svolto, informazioni all'utenza in ordine alla tariffa applicata. Dalla lettura della norma, alla luce delle motivazioni della stessa di cui alle premesse della delibera n. 9/03/CIR, si evince chiaramente che precipuo scopo della norma è quello di tutelare l'utenza attraverso meccanismi di trasparenza tariffaria con lo scopo di rendere l'utente immediatamente edotto della correlazione tra il prezzo praticato e la numerazione chiamata. Appare quindi incontestabile, in presenza di una norma di questo tenore, che non può gravare su l'utente l'onere di informarsi della tariffa applicata al numero chiamato interrompendo la chiamata medesima ed effettuandone un'altra al numero indicato dall'operatore di rete.

RITENUTA, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 2, comma 20, lettera c, della legge 14 novembre 1995, n. 481 da determinarsi tra un minimo di € 25.823,00 ed un massimo di € 154.937.070,00;

RITENUTO di dover determinare ai sensi dell'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, la sanzione pecuniaria per il fatto contestato nella misura pari a tre volte il minimo edittale, equivalente ad euro 77.469,00 (settasettemilaquattrocentosessantanove/00), per i seguenti motivi:

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la Vodafone ha violato la disposizione di cui all'articolo 5, comma 2, della delibera n. 9/03/CIR cagionando pregiudizio per l'utenza del servizio a sovrapprezzo sulla numerazione 892000;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per la eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione va tenuto conto che la Vodafone Omnitel N.V. aveva, comunque, predisposto un apposito numero verde che consentiva in ogni caso all'utente di essere informato sulle tariffe applicate al servizio e si è resa subito disponibile a modificare la propria piattaforma tecnica per implementare il messaggio informativo ottemperando alla disposizione di cui all'articolo 5, comma 2, della delibera 9/03/CIR;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Vodafone Omnitel N.V. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire l'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 5, comma 2, della delibera 9/03/CIR;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

SENTITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

#### DIFFIDA

la società Vodafone Omnitel NV a non porre in essere ulteriori comportamenti in violazione dell'articolo 5, comma 2, della delibera 9/03/CIR

#### ORDINA

alla società Vodafone Omnitel NV, con sede in Amsterdam (Olanda), e sede amministrativa in Ivrea, alla via Jervis n. 13, il pagamento di € 77.469,00 (settasettemilaquattrocentosessantanove/00), quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995 n. 481;

#### INGIUNGE

alla citata società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il bollettino postale c/c n. 871012 con imputazione al

capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “Sanzione amministrativa ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera c) della legge 14 novembre 1995 n. 481, irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni”, 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 “DIT/TLC/FT”.

Ai sensi dell’articolo 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, i ricorsi avverso i provvedimenti dell’Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo.

Ai sensi dell’articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell’Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell’Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 6 aprile 2006

IL COMMISSARIO RELATORE  
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

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