

DELIBERA n. 250/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL NV
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31
LUGLIO 1997, n. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO
TEMPORANEO n. 59/2012 ADOTTATO DAL CORECOM SICILIA
(PROC. SANZ. n. 38/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 27 marzo 2013;

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

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie" e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 38/12/DIT del 29 novembre 2012, notificato alla parte in data 4 dicembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Vodafone Omnitel NV la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. 59/2012 adottato in data 26 luglio 2012 dal Corecom Sicilia nei confronti dei gestori Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Vodafone Omnitel NV, ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" e s.m.i., a favore del sig. Longo al fine di garantire l'attivazione della linea telefonica a lui intestata e del connesso servizio ADSL;

VISTA la nota del 20 dicembre 2012, con la quale la società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche la richiesta di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell'audizione tenutasi in data 9 gennaio 2013 ed acquisiti, in quella sede, i documenti elencati nel relativo verbale;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Vodafone Omnitel NV.

La società Vodafone Omnitel NV, ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi:

In via preliminare, la società Vodafone Omnitel NV sostiene che le dichiarazioni rese al Corecom Sicilia dal gestore *donating* Wind Telecomunicazioni S.p.A. inerenti al rilascio della linea avvenuto, per la parte voce, a far data dal 10 aprile 2012, e per la parte ADSL a far data dal 20 aprile 2012, non siano veritiere in quanto la richiesta di migrazione inoltrata dal gestore *recipient* Vodafone Omnitel NV, in realtà, non è mai andata a buon fine, stante il rifiuto opposto dal predetto gestore *donating* con causale di scarto "*cliente in cessazione o già cessato*".

In relazione, poi, a quanto sostenuto dall'utente in parola, la società Vodafone Omnitel NV osserva che l'utenza intestata al sig. Longo non è stata persa a seguito della migrazione in Vodafone Omnitel NV, in quanto già cessata in tale momento, e le fatture ricevute, a suo dire, "senza usufruire di alcun servizio" risultano regolari perché riferite ad un servizio dati e voce che Vodafone Omnitel NV aveva attivato, come da prassi, in attesa dell'importazione del numero. A tal proposito, la società fa presente che, in considerazione della mancata migrazione dell'utenza in questione, ha provveduto ad emettere note di credito a favore del cliente ed azzerare definitivamente la sua posizione amministrativa-contabile.

Con successiva nota trasmessa in data 9 gennaio 2013 dopo aver svolto l'audizione presso l'Autorità, la società ha ulteriormente precisato che il questionario allegato alla nota inviata al Corecom Sicilia si riferiva esclusivamente alla fase 2 del processo di migrazione. Alla medesima nota, poi, la società ha allegato alcune schermate di sistema evidenziando di aver registrato in data 26 marzo 2012 anche un "*ko gestionale*", da parte della società Telecom Italia S.p.A., nella fase 3 della procedura di migrazione e di aver sollecitato, in data 29 maggio 2012, il gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A. ad effettuare verifiche rispetto allo stato della procedura di migrazione in fase 2.

II. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In relazione alla prima eccezione sollevata dalla società Vodafone Omnitel NV, si osserva che la società in questione non ha prodotto alcuna schermata di sistema utile a tracciare, in maniera chiara e completa, il processo di migrazione dell'utenza intestata al sig. Longo, limitandosi a dichiarare di aver ricevuto, in data 26 aprile 2012, un rifiuto dal gestore *donating* Wind Telecomunicazioni S.p.A. con causale di scarto "*cliente in cessazione o già cessato*", rifiuto comprensibile a fronte della liberazione della linea avvenuta, per la componente voce, in data 10 aprile 2012, ed in data 20 aprile 2012 per la componente ADSL. A tal proposito, è agevole verificare che, in base al questionario allegato alla nota di risposta inviata, in nome e per conto della società Vodafone Omnitel NV, dallo studio legale Ajello ed associati al Corecom Sicilia in data 1 agosto 2012, la procedura di migrazione già si trovava nella c.d. fase 3, con esito positivo di tutte le verifiche formali e tecniche, sia da parte del gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A. che da parte del gestore Telecom Italia S.p.A., e con espletamento di tutte le attività di competenza alla DAC concordata e non rimodulata. In ordine a quest'ultimo aspetto, va decisamente respinta l'affermazione che tale questionario possa riferirsi esclusivamente alla fase 2 del processo di migrazione, in quanto l'operatore ha compilato correttamente tutti i campi previsti nell'apposita "*Sezione recipient*" da cui non emerge alcun rifiuto opposto dalla società Telecom Italia S.p.A.. D'altra parte, la medesima società Vodafone Omnitel NV dichiara di aver attivato e fatturato, nei confronti del sig. Longo, un servizio voce e dati su di una utenza provvisoria, presumibilmente in vista dell'imminente conclusione della procedura di migrazione salvo, poi, a seguito della mancata conclusione delle attività necessarie all'attivazione della linea e dei reclami del cliente completamente disservito, provvedere ad emettere note di credito, azzerare la posizione amministrativo-contabile dell'utente e comunicargli l'impossibilità di recuperare l'originario numero di utenza.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società Vodafone Omnitel NV non ha fornito alcuna giustificazione valida ad escluderne la responsabilità in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. 59/2012 adottato dal Corecom Sicilia ha leso il diritto dell'utente a fruire del servizio telefonico provocando la completa interruzione del servizio a partire dal mese di marzo 2012;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha provveduto a garantire la fruizione del predetto servizio;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Vodafone Omnitel NV è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dai Comitati regionali per le comunicazioni in applicazione della delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

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

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale pari ad euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/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;

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

ORDINA

alla società Vodafone Omnitel NV con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO) di pagare la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'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. 250/13/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 10 giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "Delibera n. 250/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 notificata alla parte e pubblicata nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it

Napoli, 27 marzo 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci