

**DELIBERA n. 252/12/CONS**

**ARCHIVIAZIONE PER INTERVENUTA OBLAZIONE DEL  
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 6/12/DIT AVVIATO NEI  
CONFRONTI DELLA SOCIETA' VODAFONE OMNTEL N. V. PER LA  
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 8, COMMA 4, DELLA DELIBERA n.  
179/03/CSP IN RELAZIONE ALL'UTENTE FERRI ED ARCHIVIAZIONE PER  
INSUSSISTENZA DELLA VIOLAZIONE CON RIFERIMENTO ALL'UTENTE  
CORAGGIO**

**L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 3 maggio 2012;

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

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, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, nel testo coordinato allegato alla delibera n. 130/08/CONS;

VISTO il Regolamento di attuazione dell'articolo 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, con il quale sono state disciplinate, in via generale, le procedure in materia di formulazione di impegni da parte degli operatori di settore, regolamento recato dalla delibera n. 645/06/CONS e successive modificazioni;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP ed, in particolare, l'articolo 8, comma 4;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 6/12/DIT del 21 febbraio 2012, notificato alla parte in data 24 febbraio 2012, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, Vodafone) la violazione

dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP per non aver fornito agli utenti Ferri e Coraggio un riscontro in merito alla gestione dei reclami ricevuti;

VISTA la nota del 26 marzo 2012 con la quale la Società ha presentato memorie difensive e, contestualmente, ha formulato una richiesta di audizione;

UDITA la Società nel corso dell'audizione del 2 aprile 2012;

VISTA la nota del 19 aprile 2012 con cui la società Vodafone N.V. ha trasmesso la ricevuta del bonifico bancario intestato alla tesoreria provinciale dello Stato di Roma che attesta il pagamento, effettuato in data 13 aprile 2012 in relazione alla sola utente Ferri, della sanzione in misura ridotta pari ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), determinata ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, così come previsto nell'atto di contestazione suindicato;

RITENUTO, pertanto, che non sussistono più i presupposti per dare ulteriore corso al procedimento in epigrafe in relazione all'utente Ferri;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società Vodafone Omnitel N.V.**

Preliminarmente la Società ha ripercorso l'iter delle attività ispettive compiute dall'Autorità presso la sede del gestore in data 27 settembre 2011. Nel corso delle suddette verifiche, in particolare, Vodafone ha dichiarato che *“per quanto concerne l'utente Coraggio (...) non risulta fornita alcuna risposta al reclamo inviato dalla segnalante a mezzo A/R il 19 maggio 2011, nonostante sui sistemi interni della Società risulti archiviato elettronicamente”*.

Nelle more del procedimento *de quo*, tuttavia, Vodafone ha fornito ulteriori elementi per meglio qualificare la propria condotta e dimostrare l'insussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione *ex* articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97.

Sul punto, la Società ha confermato la ricezione del reclamo in data 23 maggio 2011 dando atto, altresì, di averlo gestito e di aver ritenuto fondate le contestazioni formulate dalla cliente. Ed infatti, a fronte della richiesta di storno della fattura oggetto di reclamo, la Società, in data 25 luglio 2011, ha emesso in favore della sig.ra Coraggio nota di credito di pari importo.

Vodafone, inoltre, in sede di audizione ha confermato la regolarizzazione della posizione contabile - amministrativa della cliente nonostante quest'ultima non abbia mai provveduto alla restituzione degli apparati annessi al contratto disdettato.

Per quanto detto, la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento; in subordine, l'applicazione della sanzione *ex* articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 nella misura del minimo edittale.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

L'Autorità, con l'atto n. 6/12/DIT, ha contestato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. la violazione dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Alla luce delle segnalazioni ricevute, infatti, ha accertato che per gli utenti Ferri e Coraggio l'operatore non ha fornito un riscontro ai reclami ricevuti.

Nel merito della violazione contestata, si precisa che per la sig.ra Ferri non si rende necessaria alcuna trattazione, preso atto del pagamento della sanzione in misura ridotta disposto dalla Società nei termini *ex* articolo 16 della legge n. 698/81; al contempo, si chiarisce che, per le motivazioni di seguito riportate, possono trovare accoglimento le argomentazioni difensive prospettate da Vodafone N.V. in relazione all'utente Coraggio.

In particolare, ai sensi del richiamato articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP *“Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti (...)”*.

Nel caso di specie, la Società ha dimostrato di aver lavorato il reclamo con un ininfluenza ritardo rispetto ai termini indicati dal regolatore e di aver concluso la relativa gestione mediante l'accoglimento dello stesso. Ed infatti, il reclamo ha ad oggetto le somme addebitate nella fattura con scadenza maggio 2011; le stesse sono state annullate nel successivo mese di luglio mediante nota di credito.

Dunque, in ossequio all'articolo 8, comma 4, l'operatore, in virtù dell'accoglimento del reclamo, non era tenuto a fornire alcuna risposta scritta; di contro, ha correttamente indicato *“i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati”* inviando alla cliente il riscontro della nota di credito di euro 129,00 emessa il 25 luglio 2011.

RITENUTO, per le motivazioni sopra esposte, che per l'utente Coraggio non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

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

**DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 6/12/DIT, avviato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO).

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Napoli, 3 maggio 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Sebastiano Sortino

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