

DELIBERA n. 253/12/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL N.V.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO
1 AGOSTO 2003, n. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO
5, COMMI 2 E 9, DEL REGOLAMENTO DI CUI ALLA DELIBERA n.
664/06/CONS, ALLEGATO A.**

(PROC. SANZ. n. 5/12/DIT)

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;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS recante *"Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza"*, ed in particolare l'articolo 5, commi 2 e 9, allegato A;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/12/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 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 5, commi 2 e 9, del Regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, Allegato A, per non aver gestito l'istanza di recesso formulata dall'utente De Nardo nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Vodafone Omnitel N.V.

Preliminamente, la Società ha ripercorso l'iter dell'attività ispettiva svolta dall'Autorità presso la sede del gestore in data 27 settembre 2011, nel corso della quale Vodafone N.V. ha dichiarato che *“la richiesta di recesso formulata dal sig. De Nardo il 13 maggio 2011 e’ stata ricevuta da Vodafone il successivo 17 maggio; il 20 maggio 2011 e’ stata richiesta la linea a Telecom Italia ed il 31 maggio 2011 il relativo ordine e’ stato espletato. In data 16 giugno 2011, in considerazione dell’istanza di recesso, l’operatore ha contattato il cliente preannunciando l’invio a mezzo sms del codice di migrazione per poter rientrare in Telecom Italia”*.

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 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003*.

La Società, *in primis*, ha dettagliatamente descritto le procedure attraverso le quali l'operatore acquisisce e gestisce le richieste di recesso, formulate dai clienti secondo le modalità indicate sulla pagina web: *“Se hai aderito all’offerta al telefono, sul sito o tramite un agente Vodafone, hai 10 giorni lavorativi di tempo per esercitare il diritto di ripensamento mandando una raccomandata A/R alla Casella Postale 109 – 14100 Asti e restituendo la Vodafone Station con le modalità indicate di seguito”*. Per garantire il corretto adempimento di tale procedura, Vodafone ha implementato un complesso ed efficiente sistema attraverso il quale l'utente può esercitare il diritto di ripensamento mediante: *i) invio di una raccomandata a/r; ii) compilazione del modulo di disdetta reperibile sul sito www.vodafone.it; iii) chiamata gratuita al numero verde 800.121.800, dedicato ai clienti che hanno una pratica DSL in attivazione.*

Nel caso *sub i)*, il personale preposto alla raccolta delle raccomandate verifica in tempo reale, tramite interrogazione sul proprio sistema informatico denominato OCA, lo stato del *link* Adsl che può variare a seconda che il cliente abbia già inserito o meno la SIM all'interno della Vodafone Station. In caso affermativo, se la procedura di migrazione non e' ancora in fase 3 (*provisioning*), la stessa viene immediatamente bloccata tramite il sistema; in caso negativo, la raccomandata di recesso viene girata al competente dipartimento di *customer care management* (CCM) che completa la relativa gestione. Qualora il recesso sia pervenuto nei termini di legge, ma non sia stato possibile bloccare tecnicamente la migrazione, Vodafone provvede ad informare il cliente che, ad

attivazione avvenuta, sarà necessario fornire il codice all'operatore prescelto. Inoltre, se la richiesta dell'utente perviene alla Società entro 10 giorni dall'attivazione della SIM (inserita all'interno della Vodafone Station), l'operatore provvede a riaccreditare in favore del cliente i costi di recesso anticipato, eventuali canoni già fatturati, oltre al traffico telefonico eventualmente generato, nonchè i costi di attivazione sostenuti presso l'operatore originario per eseguire il *cd "porting-back"*.

In relazione alla procedura *sub iii*) (recesso tramite chiamata al numero verde), la Società ha evidenziato talune novità recentemente introdotte: da ottobre 2011, infatti, viene effettuata la registrazione della chiamata all'800.121.800 e, se la migrazione non è ancora in fase 3, la procedura viene interrotta in tempo reale durante la conversazione telefonica; in caso contrario, viene comunicato al cliente che la procedura non può essere sospesa e che sarà necessario eseguire un *"porting-back"* utilizzando il codice di migrazione fornito dalla stessa Vodafone. Nel caso in cui il cliente non accetti di essere *"registrato"*, l'operatore illustrerà le modalità alternative per esercitare il ripensamento (invio della raccomandata o accesso al sito www.vodafone.it), facendo altresì presente che la raccomandata a/r può comportare tempi di gestione più lunghi, con il rischio di non riuscire a bloccare la procedura entro la fase 2 (*cd* comunicazione preventiva).

Dal 22 febbraio 2012, poi, la chiamata per recedere dal contratto può essere effettuata, oltre che al numero verde, anche al *call center* (190) presso il quale è stato istituito un gruppo *"ad hoc"* per la gestione di tutte le pratiche di ripensamento.

In ultimo, la Società ha dichiarato che tutte le procedure sinora descritte potranno subire ulteriori modifiche all'esito della consultazione pubblica attualmente in corso presso l'Autorità, avente ad oggetto la delibera n. 664/06/CONS.

Alla luce di quanto detto, Vodafone ha affermato che la segnalazione del sig. De Nardo non può che essere ricondotta ad un contesto eccezionale, connotato da un'imprevedibile sequenza di eventi. L'utente, infatti, ha stipulato un contratto per l'attivazione del servizio voce ed Adsl in data 4 maggio 2011 mediante canale *teleselling*; con successiva comunicazione, ricevuta dalla Società in data 17 maggio 2011, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento. Un'eccezionale inefficienza del settore logistico ha determinato un ritardo nell'attività di trasmissione della comunicazione cartacea al competente dipartimento di Vodafone (CCM), il quale ha inopinatamente dato impulso alla procedura di migrazione (20 maggio 2011). L'inesatta valutazione della raccomandata, quindi, ha determinato un ritardo nella lavorazione della stessa e l'impossibilità di interrompere la migrazione, ormai oltre la fase 2.

Per gestire la posizione del cliente, quindi, la Società ha attivato da remoto la Vodafone Station per generare il codice di migrazione; quest'ultimo è stato comunicato tramite *sms* al Sig. De Nardo, migrato verso altro gestore in data 2 agosto 2011.

In conclusione, nel ribadire l'assenza di ogni responsabilità, la Società ha richiesto l'archiviazione del procedimento *de quo*; in subordine, l'applicazione della sanzione *ex articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003* computata nel minimo edittale, in considerazione dell'eccezionalità dell'evento che ha interessato il sig. De Nardo.

II. Valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, con l'atto n. 5/12/DIT, ha contestato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 in combinato disposto con l'articolo 5, commi 2 e 9, del Regolamento di cui alla delibera n. 664/06/CONS, Allegato A. Alla luce della segnalazione ricevuta, infatti, l'Autorità ha accertato la mancata gestione dell'istanza di ripensamento che il sig. De Nardo ha formulato entro i 10 giorni successivi dal rilascio del consenso vocale.

Sulla base di tali premesse, quindi, sono state analizzate le argomentazioni difensive prospettate dalla Società che, per le motivazioni di seguito precise, non possono trovare accoglimento.

In particolare Vodafone, pur avendo opportunamente descritto le modalità attraverso le quali gestisce le richieste di disdetta (ufficializzate dai clienti mediante l'avallo di più canali: raccomandata a/r, modulo prestampato reperibile dal sito, numero verde preposto e/o *call center* tramite un gruppo *ad hoc*), non ha adeguatamente giustificato il ritardo ed il disagio patito dal sig. De Nardo. In merito, infatti, si limita a ricondurre la fattispecie contestata ad una *“eccezionale inefficienza del settore logistico”*, senza addurre alcun'altra motivazione idonea ad escludere la propria responsabilità. Come già detto, l'utente ha esercitato il diritto di ripensamento entro 10 giorni dal rilascio del consenso (4 maggio 2011) ed ha formalizzato l'invio di una raccomandata a/r il 13 maggio 2011, ricevuta dal gestore il successivo 17 maggio. L'illegittimità della condotta va ravvisata proprio in quest'ultima circostanza: nel momento in cui l'operatore ha acquisito il ripensamento del cliente, la procedura di migrazione non era stata ancora avviata; ossia, Vodafone avrebbe potuto gestire il recesso e garantire il ripristino del servizio dell'utente con il precedente gestore senza arrecare alcun disservizio. Viceversa, la Società ha ugualmente avviato il processo di migrazione e costretto l'utente ad attenderne la conclusione per fruire del cd *“porting-back”*; a ciò si aggiunge l'impossibilità per il sig. De Nardo di utilizzare il servizio telefonico, circostanza che, tra l'altro, ha indotto l'utente a segnalare la violazione.

In conclusione, le argomentazioni difensive prospettate da Vodafone non appaiono idonee a giustificare la condotta contestata e, conseguentemente, ad escludere la responsabilità imputata all'operatore. Di certo, le novità introdotte dalla Società per migliorare il processo di gestione delle richieste di recesso, così come illustrate dall'operatore nelle memorie depositate, possono trovare una positiva valutazione in sede di quantificazione della sanzione da irrogare.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003, avendo accertato che la società Vodafone N.V., come meglio precisato in motivazione, non ha gestito l'istanza di recesso formulata dall'utente De Nardo nelle modalità e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari;

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

- a) con riferimento alla gravità della violazione va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha leso il diritto dell'utente di fruire del servizio telefonico con il gestore contrattualmente prescelto nei termini indicati dal legislatore e senza alcun pregiudizio, nonché il diritto dell'operatore concorrente di acquisire un nuovo cliente;
- 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, in sede di gestione del reclamo del cliente, ha adottato tempestivamente tutte le misure atte a ripristinare la situazione *quo ante* e sanare il disservizio arrecato. A tal fine ha provveduto ad attivare da remoto la Vodafone Station per generare il codice di migrazione, celermente comunicato al sig. De Nardo;
- c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Vodafone N.V. è dotata di un'organizzazione interna idonea a poter garantire alla propria clientela la corretta acquisizione e gestione delle istanze di recesso, con particolare attenzione per quelle formulate entro i 10 giorni dalla stipula del contratto;
- 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 minimo edittale pari ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/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 e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Vodafone N.V., con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo n. 259/2003;

DIFFIDA

la società Vodafone N.V. ad adottare tutte le misure necessarie per garantire alla propria clientela la corretta acquisizione e gestione delle istanze di recesso, conformemente alle vigenti disposizioni legislative e regolamentari;

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 IT54O0100003245348010237900, 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. 253/12/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 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. 253/12/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, 3 maggio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabò

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

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