

DELIBERA n. 269/12/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO n. 4/12/DIT
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL N. V.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 4, COMMA 2, DELLA DELIBERA
n. 52/09/CIR**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 7 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. 52/09/CIR ed, in particolare, l'articolo 4, comma 2, in virtù del quale "*gli operatori consentono l'accesso del cliente ai propri dati relativi al codice di migrazione o al codice segreto tramite IVR / call center effettuando la chiamata da qualunque linea telefonica; l'IVR automatico e il call center forniscono il codice di migrazione e il codice segreto in tempo reale all'atto della chiamata. A tal fine, gli operatori adottano ragionevoli misure per la identificazione del cliente all'atto della chiamata*";

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 4/12/DIT del 14 febbraio 2012, notificato alla parte in data 20 febbraio 2012, con il quale è stata

contestata alla società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, Vodafone) la violazione dell'articolo 4, comma 2, della delibera n. 52/09/CIR per non aver fornito all'utente segnalante il codice di migrazione nei tempi e nelle modalità previste dalla vigente normativa regolamentare;

VISTA la nota del 20 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.

La Società, per dimostrare di aver agito con correttezza e buona fede, ha proposto una serie di argomentazioni difensive sostenendo, in conclusione, l'insussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione *ex* articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/2003. In particolare, muovendo dalle dichiarazioni dalla stessa rese all'Autorità in sede di ispezione (*"l'utente ditta Alda baby ha richiesto telefonicamente il codice di migrazione in data 10 marzo 2011 per poter rientrare in Telecom Italia, ma lo stesso non gli è stato fornito"*), Vodafone ha rappresentato quanto segue.

In primis, ha affermato che l'atto di contestazione è frutto di un'errata ricostruzione dei fatti. La Società, infatti, in virtù del ruolo che assume all'interno del mercato di riferimento, non può non essersi adeguata alle generali previsioni normative e regolamentari, tra queste le disposizioni concernenti la fornitura del codice di migrazione. Il servizio di *customer care* dell'operatore gestisce ogni giorno e regolarmente centinaia di richieste di migrazione che pervengono da parte dei clienti; per garantire ciò, Vodafone ha predisposto una consolidata procedura interna che consente di fornire sempre ed in tempo reale il codice di migrazione, utilizzando contestualmente delle ulteriori e differenti modalità di trasmissione (fax/mail/sms) e/o di comunicazione (sito internet www.vodafone.it).

Tale *"modus operandi"*, ha aggiunto il gestore, risulta essere perfettamente aderente al dettato regolamentare di cui alla delibera n. 52/09/CIR; per di più, la scelta di inviare il codice di migrazione anche per iscritto (contestualmente alla telefonata del cliente) è stata presa dalla Società per assicurare agli utenti maggiori garanzie (ad esempio, evitare errori nella comprensione o nella trascrizione della lunga sequenza alfanumerica del codice, prevenire possibili contenziosi innanzi all'Autorità).

Alla luce di tali premesse, la Società ha sostenuto che il ritardo segnalato dall'utente Alda Baby, è dipeso da un sopravvenuto, provvisorio e non prevedibile disservizio tecnico sui sistemi di rete che, di fatto, ha impedito il rispetto della procedura descritta per la comunicazione del codice di migrazione. In relazione a quanto affermato, Vodafone ha prodotto la copia della schermata di sistema (*print-screen*) dalla quale si evincono i tentativi dell'operatore del *customer care* di inviare l'sms al cliente nelle

date del 10 ed 11 marzo 2011, tutti falliti. Da ulteriori verifiche interne è, altresì, emerso che alcuni gruppi tecnici avevano segnalato al gestore “*rallentamenti a tratti nell’uso di CCM*”, ossia del sistema utilizzato dal *call center* per l’invio del messaggio.

La Società ha proseguito ritenendo che la dichiarazione verbalizzata dall’Autorità in sede di ispezione, ovvero che “*l’utente ha richiesto telefonicamente il codice di migrazione (...), ma lo stesso non gli è stato fornito*” debba essere necessariamente inquadrata nel contesto sinora descritto. Se così non fosse, l’operatore non avrebbe alcuna possibilità di difesa nell’ambito del procedimento *de quo*, soprattutto se si considerano le difficoltà che il gestore può riscontrare nel fornire all’Autorità una ricostruzione dettagliata per ciascun caso sottoposto a verifica ispettiva.

Vodafone ha sottolineato che, a differenza di altri operatori, riporta sempre il codice di migrazione in modo chiaro ed inequivocabile all’interno di ciascun conto telefonico inviato ai clienti (delibera n. 23/09/CIR, articolo1, comma 1). Ciò comporta che il segnalante avrebbe potuto rinvenire immediatamente il proprio codice da qualsiasi fattura sino a quel momento ricevuta (ad esempio, nella n. AA00929685 dell’8 dicembre 2010 emessa prima della richiesta telefonica del cliente). La Società, per questo, ha ribadito di non avere alcun motivo per impedire e/o ostacolare una procedura legittima e quotidianamente praticata dal proprio *customer care* per la fornitura del codice di migrazione.

Per completezza espositiva, Vodafone ha anche dichiarato che, nelle more delle attività ispettive, era già pendente presso il Corecom Toscana la procedura conciliativa conclusasi positivamente con la sottoscrizione di un accordo transattivo tra le parti.

In conclusione, nel confermare l’assenza di intenzionalità e dell’elemento soggettivo dell’illecito, la Società ha richiesto l’archiviazione del procedimento; in subordine, l’applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura del minimo edittale.

II. Valutazioni dell’Autorità

All’esito delle verifiche ispettive svolte dall’Autorità il 27 settembre 2011, la Società ha dichiarato che “*il codice di migrazione richiesto telefonicamente dal cliente il 10 marzo 2011 non è stato fornito*”. L’Autorità, quindi, con l’atto n. 4/12/DIT ha contestato nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V. la violazione dell’articolo 4, comma 2, della delibera n. 52/09/CIR per non aver comunicato all’utente segnalante il codice di migrazione nei tempi e nelle modalità previste dalla vigente normativa regolamentare, ossia “*in tempo reale all’atto della chiamata*” al *call center*.

Nel corso del procedimento sanzionatorio, tuttavia, l’operatore ha fornito una ricostruzione dettagliata della vicenda e proposto delle argomentazioni difensive che, per le motivazioni di seguito precisate, possono trovare accoglimento.

In primis, Vodafone ha descritto le modalità attraverso le quali la stessa gestisce i clienti che richiedono il codice di migrazione a mezzo *call center*. Tale procedura, in particolare, è stata predisposta a valle dell’entrata in vigore della delibera n. 52/09/CIR per adeguare i processi interni alle nuove prescrizioni regolamentari che, per l’appunto, hanno imposto di fornire il codice “*in tempo reale all’atto della chiamata*”.

Per questa ragione, Vodafone ha più volte dichiarato che il ritardo segnalato dall'utente rappresenta un'eccezione "fisiologica", un caso isolato riconducibile ad un problema di sistema inidoneo a rappresentare un *modus operandi* della Società e legittimare l'irrogazione della sanzione *ex* articolo 98, comma 11, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

In merito a tale ricostruzione, l'operatore ha fornito due elementi probatori che, ai fini del presente procedimento, hanno trovato una positiva valutazione.

Da un lato, la Società ha dato atto di aver affiancato alle misure indicate dall'Autorità un'ulteriore strumento per rafforzare le garanzie già imposte dal regolatore. Nel corso della chiamata al *call center*, infatti, l'operatore identifica dal sistema il codice di migrazione e lo comunica al cliente in tempo reale; al contempo, lo stesso sistema provvede ad inoltrare un sms/e-mail all'utente assicurando, in tal modo, una conferma scritta del codice richiesto.

Dall'altro la Società, in relazione alla segnalazione in esame, ha prodotto la copia della schermata di sistema dalla quale si evince il mancato invio dell'sms a causa del problema tecnico che ha impedito di visualizzare il codice di migrazione richiesto.

Per di più, Vodafone ha fornito anche la copia di una delle fatture inviate al segnalante nella quale vengono analiticamente indicate le utenze ed il codice di migrazione associato. In tal modo, l'operatore ha inteso dimostrare di aver correttamente assicurato al consumatore la possibilità di reperire il codice di migrazione dal conto telefonico, in ossequio all'ulteriore prescrizione normativa *ex* delibera n. 23/09/CIR.

In ultimo, ai fini della valutazione finale, è stato considerato che l'Autorità, nel corso degli accertamenti ispettivi, ha verificato, tra le svariate denunce ricevute, una sola segnalazione concernente la violazione dell'articolo 4, comma 2, della delibera n. 52/09/CIR e che, nell'ambito del contenzioso instaurato presso il Corecom competente, l'utente ha raggiunto un accordo transattivo, economicamente soddisfacente, con la Società.

RITENUTO, per le motivazioni sopra esposte, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo n. 259/2003;

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. 4/12/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.

Roma, 7 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