



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 272/16/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A. AI  
SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE n. 249/97 PER  
L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. 92/15 DEL  
CORECOM SICILIA  
(CONTESTAZIONE n. 1/16/DTC)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 21 giugno 2016;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*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*”;

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

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, recante «*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*», come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, ed il relativo Allegato A, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO il provvedimento temporaneo n. 92/2015 adottato dal CORECOM Sicilia in data 28 dicembre 2015;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/16/DTC del 22 febbraio 2016, notificato a Vodafone Italia S.p.A. in data 24 febbraio 2016;

VISTA la nota del 16 marzo 2016 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 31 marzo 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

L’utente Loggia, titolare dell’utenza n. 0922875xxx, nell’istanza del 14 dicembre 2015 presentata al CORECOM Sicilia, ha dichiarato che in data 7 ottobre 2015 l’operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V., di seguito “Società” o “Vodafone”) disattivava per errore la linea telefonica fissa n. 0922875xxx, oltre a non consentire la migrazione del numero verso l’operatore Telecom Italia S.p.A.. In base a tali premesse, l’istante ha chiesto al CORECOM Sicilia l’adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato ad ottenere la riattivazione della linea fissa n. 0922875xxx, ovvero l’immediata migrazione dell’utenza verso l’operatore Telecom Italia S.p.A..

Con nota del 22 dicembre 2015, Vodafone, in riscontro alla richiesta del CORECOM Sicilia del 15 dicembre 2015, ha rappresentato che “*il numero di utenza 0922875xxx è stato correttamente riattivato al fine di permettere la migrazione verso altro OLO. Pertanto il cliente dovrà necessariamente far inserire la richiesta al gestore recipient comunicando il cnp XIX12345678222F*”.

In applicazione dell’articolo 5 del *Regolamento*, il CORECOM Sicilia ha adottato e notificato, in data 28 dicembre 2015, il provvedimento temporaneo n. 92/2015 nei



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

confronti di Vodafone, al fine di garantire la riattivazione dell'utenza fissa n. 0922875xxx, assegnando all'operatore il termine di 5 giorni dal ricevimento del provvedimento per l'ottemperanza al medesimo.

Con comunicazione dell'8 gennaio 2016, l'utente ha rappresentato al CORECOM Sicilia che, alla predetta data, il servizio non era funzionante né Vodafone aveva comunicato i motivi ostativi all'ottemperanza del provvedimento temporaneo n. 92/2015 del CORECOM Sicilia.

A seguito delle segnalazioni ricevute, gli uffici competenti di questa Autorità hanno svolto apposite verifiche, mediante contatti telefonici con l'utenza n. 0922875xxx (nel corso dei quali è stato ascoltato il messaggio "Vodafone messaggio gratuito numero momentaneamente non accessibile"), constatando la perdurante inottemperanza, da parte di Vodafone, al provvedimento temporaneo *de quo*.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 1/16/DTC del 22 febbraio 2016, notificato in data 24 febbraio 2016, è stato avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 nei confronti di Vodafone.

### **2. Deduzioni della società**

Vodafone, nella propria memoria difensiva ed in sede di audizione, ha puntualizzato di aver sottoscritto, nel mese di settembre 2015, un accordo transattivo con l'utente, avente ad oggetto la risoluzione del contratto in essere, lo storno della posizione debitoria nonché la corresponsione di un indennizzo, e che, in esecuzione di tale accordo, la Società ha risolto il contratto disattivando le relative utenze.

La Società ha precisato, inoltre, che, allorquando in data 16 dicembre 2015 l'utente ha presentato l'istanza GU5 con la richiesta di migrazione, per quanto nelle sue possibilità, ha riattivato l'utenza al solo fine di consentire tecnicamente la migrazione ed indicato anche il necessario codice, non essendo possibile il funzionamento dell'utenza data la precedente disattivazione.

Vodafone ha dichiarato, inoltre, di aver ricevuto solo in data 1 febbraio 2016 la richiesta di migrazione dal gestore *recipient*, risultante correttamente espletata in data 12 febbraio 2016.

Per quanto sopra esposto, la Società ha sostenuto che non le sia ascrivibile alcuna responsabilità, essendosi anche tempestivamente adoperata per favorire, compatibilmente con lo stato della numerazione, il rapido espletamento della migrazione, e pertanto ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

In via preliminare, appare opportuno rilevare che, nell'istanza GU5 formulata dal sig. Loggia, risulta la chiara ed inequivoca volontà dell'utente, da un lato, che sia espletata la migrazione della propria utenza da Vodafone verso altro gestore e, dall'altro, che, nelle



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

more della procedura di trasferimento dell'utenza, sia ripristinato il corretto funzionamento di quest'ultima.

Sulla base delle verifiche operate dagli uffici competenti dell'Autorità in ordine al mancato funzionamento dell'utenza, si è constatata la perdurante inottemperanza, da parte di Vodafone, al provvedimento temporaneo n. 92/2015 del CORECOM Sicilia, risultando il servizio ancora interrotto a distanza di 22 giorni dal termine assegnato dal CORECOM per l'esecuzione dell'ordine di cui al predetto provvedimento.

La circostanza, addotta da Vodafone nelle proprie difese, in ordine all'intervenuta sottoscrizione di un accordo transattivo tra Vodafone e l'utente nel mese di settembre 2015, in esecuzione del quale il gestore avrebbe risolto il contratto in essere disattivando tutte le utenze oggetto dello stesso, risulta priva di rilievo ai fini della valutazione del comportamento contestato, in quanto l'atto transattivo invocato è relativo ad un contenzioso giudiziario il cui *petitum* non è individuato o individuabile, né, pertanto, lo sono le utenze eventualmente interessate dallo stesso.

La riferibilità della transazione in questione all'utenza fissa n. 0922875xxx appare, peraltro, dubbia in considerazione del fatto che, nel riscontro fornito da Vodafone alle richieste di informazioni del CORECOM Sicilia, l'operatore non ha fatto alcun cenno all'intervenuto accordo transattivo con l'utente.

In ogni caso, occorre rilevare che la finalità del provvedimento temporaneo *de quo* era inequivocabilmente quella di garantire all'utente il ripristino del servizio sull'utenza fissa interessata dalla sospensione, pertanto l'inottemperanza al predetto provvedimento temporaneo deve valutarsi, non già sulla scorta delle ragioni di merito che possono aver determinato la sospensione dell'erogazione del servizio da parte dell'operatore, bensì sull'accertamento o meno di eventuali cause ostative che hanno impedito l'esecuzione dell'ordine impartito.

Nel caso di specie, nessuna impossibilità tecnica alla riattivazione del servizio è stata rappresentata da Vodafone al CORECOM Sicilia ovvero provata dall'operatore nell'ambito del procedimento sanzionatorio.

La riattivazione del servizio sull'utenza interessata, dunque, non poteva essere intesa da Vodafone come mera riattivazione "a sistema" dell'utenza al solo fine della migrazione (come dichiarato *expressis verbis* da Vodafone nella memoria presentata all'Autorità), bensì doveva essere finalizzata a garantire la fruizione del servizio da parte dell'utente; il dovere di diligenza nell'ottemperanza agli ordini impartiti *ex* articolo 5 del *Regolamento* dall'Autorità e dai CORECOM ai fini di tutela degli utenti, avrebbe, invero, dovuto determinare l'operatore a porre in essere tutte le attività necessarie al ripristino del servizio sull'utenza interessata, effettivo interesse dell'utente a tutela del quale egli ha azionato la procedura *ex* articolo 5 del *Regolamento*.

Il contegno di Vodafone, pertanto, risulta ingiustificabile e meritevole di censura, tenuto conto che lo stesso ha disatteso la *ratio* del procedimento *ex* articolo 5 del *Regolamento*, che è quella di garantire che l'utente non subisca la sospensione dell'erogazione del servizio o forme di abuso da parte dell'operatore. L'adozione di un provvedimento temporaneo, infatti, soprattutto in materia di passaggi tra operatori, nasce proprio dall'esigenza di ovviare a problematiche che l'ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere; ne consegue che in tali occasioni gli operatori interessati



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso.

Nel caso di specie, invece, come già rimarcato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, attivandosi unicamente in relazione alla migrazione dell'utenza e non già alla sua riattivazione in termini di corretto funzionamento.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

RITENUTA, pertanto la sussistenza dei presupposti, per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano, le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981, e che la parte non ha inteso avvalersi di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale, pari a complessivi euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11 della legge n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

La Società ha omesso, senza alcuna giustificazione, di attivarsi tempestivamente e con il grado di diligenza richiesto per ottemperare all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 92/15, notificatole dal CORECOM Sicilia il 28 dicembre 2015, provvedendo a riattivare l'utenza ai soli fini della sua migrazione. Pertanto, la violazione può essere considerata consistente, sotto il profilo dell'entità del danno cagionato all'utente, e di durata media.

### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**

La Società ha riattivato l'utenza al fine di consentirne la migrazione verso altro gestore, indicando anche il codice necessario, prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio, di guisa che la violazione deve ritenersi attenuata.

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle procedure necessarie per l'ottemperanza al provvedimento temporaneo notificatole, al fine di garantire la risoluzione delle problematiche tecniche sottostanti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2015, pari a 6.651 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata.

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

### **ACCERTA**

che la società Vodafone Italia S.p.A. codice fiscale 93026890017, con sede legale in Via Jervis n. 13 , CAP 10015 - Ivrea (TO), non ha ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 92/2015, adottato dal CORECOM Sicilia il 28 dicembre 2015, ai sensi dell'articolo 5 del *Regolamento*, nei termini assegnati, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

### **ORDINA**

alla predetta società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

### **DIFFIDA**

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

### **INGIUNGE**

alla citata società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. /16/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X, mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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 "*delibera n. /16/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 21 giugno 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi