



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 367/14/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VODAFONE OMNITEL B.V.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 30, DELLA LEGGE
n. 249 DEL 31 LUGLIO 1997
(CONTESTAZIONE n. 1/14/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 17 luglio 2014;

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. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 176/14/CONS;

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;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/14/DIT del 21 gennaio 2014;

VISTA la nota del 21 febbraio 2014 con cui la società Vodafone Omnitel B.V. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Omnitel B.V. nel corso dell'audizione tenutasi in data 3 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il CORECOM della Regione Emilia Romagna, in data 14 novembre 2013, ha segnalato che, in relazione all'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, presentata dalla ditta Mariani S.n.c. al fine di ottenere la riattivazione dell'utenza ad essa intestata, la società Vodafone Omnitel B.V. non ha fornito riscontri adeguati rispetto alle richieste di informazioni del CORECOM e, di conseguenza, non ha consentito di acquisire i necessari elementi di valutazione al fine di adottare gli opportuni provvedimenti di competenza. Con atto n. 1/14/DIT, pertanto, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

2. Deduzioni della Società

La società Vodafone Omnitel B.V. (di seguito la "Società") ritiene che la contestazione in oggetto sia infondata per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, la Società rappresenta che, in data 16 maggio 2013, il CORECOM dell'Emilia Romagna aveva già comunicato l'avvio della procedura di conciliazione richiesta dalla ditta Mariani S.n.c., con contestuale richiesta di informazioni in merito all'unita istanza di adozione di un provvedimento temporaneo per la riattivazione dell'utenza intestata al cliente. In risposta alla nota del CORECOM, la Società aveva evidenziato che l'utenza era stata già disattivata in data 8 febbraio 2013 a causa di ripetuti insoluti, con conseguente emissione dell'ultima fattura e cancellazione della scheda dall'anagrafica. La risorsa era, quindi, rientrata libera in Telecom Italia già alla data del 12 febbraio 2013 e, pertanto, non era più nella disponibilità materiale di Vodafone.

Successivamente, il CORECOM ha comunicato, in data 16 ottobre 2013, l'avvio del procedimento di definizione della controversia, con la reiterata istanza da parte



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'utente di adozione di un provvedimento temporaneo di riattivazione. La Società, pertanto, ha ribadito che era tecnicamente impossibile riattivare un'utenza ormai disattivata nel mese di febbraio 2013, anche se, poi, ha comunque ricevuto un'ulteriore richiesta interlocutoria del CORECOM finalizzata ad acquisire dati e documenti riferibili alla causa della dichiarata impossibilità tecnica di riattivazione, al dettaglio degli insoluti maturati dal cliente ed ai tempi di preavviso di sospensione e/o interruzione del servizio.

A tal proposito, la Società reputando che l'oggetto di dette richieste non attenga alle problematiche relative alla sospensione del servizio, quanto, invece, alla ricostruzione della dinamica dei fatti, ha contestato l'ammissibilità di tali richieste, ritenendole ammissibili esclusivamente nella fase definitoria.

In ogni caso, la Società ha precisato che la documentazione richiesta dal CORECOM non avrebbe in nessun modo potuto consentire la riattivazione dell'utenza e che, d'altra parte, tutte le informazioni rilevanti sono state fornite in sede di definizione.

In conclusione, la Società ritiene insussistente qualsiasi responsabilità a proprio carico e chiede l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le eccezioni sollevate dalla società Vodafone Omnitel B.V. non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

La Società, in effetti, a fronte delle richieste di informazioni del CORECOM ha eccepito l'inammissibilità *“ai sensi e per gli effetti degli artt. 5 e 21, del Regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, poiché l'oggetto della richiesta medesima non rientra nell'ambito di applicazione della citata normativa di riferimento”* e, pertanto, non ha fornito alcun concreto riscontro.

In realtà, il CORECOM ha chiesto alla Società, al fine di disporre degli elementi necessari per l'adozione di un provvedimento temporaneo: a) di specificare la causa dell'impossibilità tecnica di riattivazione dell'utenza, dichiarata in data 18 ottobre 2013; b) di indicare gli insoluti, genericamente indicati nella precedente memoria, quale causa dell'avvenuta sospensione del servizio; c) di precisare i tempi ed i modi di comunicazione all'utente del preavviso di sospensione/disattivazione del servizio.

Si tratta, a ben vedere, di informazioni necessarie alla corretta e completa valutazione della sussistenza dei presupposti per l'adozione del provvedimento temporaneo richiesto dall'utente, in assenza delle quali non era possibile valutare se, in concreto, il comportamento dell'operatore fosse legittimo ovvero se fosse possibile procedere alla riattivazione del servizio interrotto.

In tale prospettiva, a nulla rileva che la Società abbia provveduto a fornire tutta la documentazione in sede di definizione della controversia, in quanto, come noto, le informazioni richieste per la gestione di un'istanza di provvedimento temporaneo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rivestono carattere d'urgenza, proprio in ragione del disservizio normalmente lamentato dall'utente e delle concrete possibilità di ripristinare la piena funzionalità dei servizi.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto contestato sul piano fattuale in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla mancata risposta alla richiesta di informazioni, legittimamente avanzata dal CORECOM dell'Emilia Romagna nello svolgimento dell'attività, delegata da questa Autorità, di adozione di provvedimenti temporanei.

Tuttavia, secondo una lettura combinata dell'articolo 20, lett. e), della legge n. 481/95 (fondante il potere dell'Autorità di adottare provvedimenti temporanei) e dell'articolo 1, comma 6, lett. a), n. 14), della legge 31 luglio 1997, n. 249 (che assegna all'Autorità il potere di intervenire nelle controversie tra utenti ed operatori), può ritenersi che il presidio sanzionatorio applicabile al caso di specie sia quello previsto dall'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249, e non quello di cui all'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, originariamente contestato.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249, da un minimo di euro 516,00 ad un massimo di euro 103.291,00;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del doppio del minimo edittale, pari ad euro 1.032,00 (milletrentadue/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 limitato l'attività di gestione, da parte del CORECOM dell'Emilia Romagna, delle istanze presentate dalla ditta Mariani S.n.c. ai fini dell'adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la riattivazione dell'utenza ad essa intestata. In particolare, il predetto CORECOM non è stato posto nelle condizioni di poter acquisire tutti i documenti e le informazioni utili a svolgere le attività di competenza con conseguente adozione degli opportuni provvedimenti;

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

La Società ha prodotto, in fase di definizione della controversia insorta con il predetto utente, i dati e le informazioni richiesti dal CORECOM al fine di ricostruire la dinamica delle vicende oggetto di contestazione;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

C. Personalità dell'agente

La Società ha assunto nel corso dell'istruttoria un comportamento collaborativo dichiarandosi, sin da subito, disponibile a fornire ulteriori dati ed informazioni rilevanti.

La Società, comunque, è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle richieste di informazione formulate dai CORECOM provvedendo, nei termini e con le modalità prescritti, alla comunicazione dei documenti, dei dati e delle notizie richiesti;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2012, pari a 8.121 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

RITENUTO, infine, che la diversa qualificazione giuridica della fattispecie *de qua*, peraltro limitata esclusivamente al presidio sanzionatorio applicabile, non ha in nessun modo compromesso il diritto di difesa della Società interessata, né, tantomeno, quello di pagare la sanzione in misura ridotta, stante la quantificazione della stessa, *ut supra* determinata, in misura pari al doppio del minimo edittale;

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

ACCERTA

che la società Vodafone Omnitel B.V. – codice fiscale: 93026890017 con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO), non ha provveduto, nei termini e con le modalità prescritti, a comunicare le notizie richieste dal CORECOM dell'Emilia Romagna con nota del 24 ottobre 2013, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.032,00 (milletrentadue/00) per la violazione dell'articolo 1, comma 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 1.032,00 (milletrentadue/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 30, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 367/14/CONS"* ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per 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. 367/14/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, 17 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani