

DELIBERA N. 406/10/CONS

Ordinanza -ingiunzione alla società Vodafone Omnitel N.V. per la violazione dell' art. 7, commi 2 e 3, della delibera 244/08/CSP.

L'AUTORITA',

NELLA riunione del Consiglio del 22 luglio 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'art. 1, comma 6, lettera c), n.14;

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*";

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 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 delibera dell'Autorità n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006, recante *Approvazione della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 173 del 27 luglio 2006;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP del 12 novembre 2008, recante *Ulteriori disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa ad integrazione della delibera n. 131/06/CSP*, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 21 del 27 gennaio 2009;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 11/10/DIT del 12 marzo 2010, notificato il 18 marzo 2010, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in via Jervis, 13 10015 Ivrea (TO), l'inosservanza dell'art. 7, commi 2 e 3 della delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP, per non aver inserito nelle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa indicazioni di come reperire informazioni

sugli obiettivi e i risultati di qualità del servizio, nonché le caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso e per non aver assicurato, nella pubblicità e nei messaggi informativi, con qualunque mezzo diffusi, la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading di cui all'allegato 2, oltre che le indicazioni su dove reperire maggiori informazioni a riguardo, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTE le controdeduzioni della società Vodafone Omnitel N.V. e la relativa documentazione prodotta;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. Deduzioni della società interessata.**

La società Vodafone Omnitel N.V. ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per le ragioni di seguito esposte.

In relazione alle violazioni accertate, la società Vodafone Omnitel N.V. si è prontamente attivata al fine di conformarsi alle disposizioni di cui all'articolo 7 della delibera n. 244/08/CONS, pubblicando sul sito aziendale, già nel corso dell'anno 2009, il materiale informativo concernente i piani tariffari per i servizi internet rivolti alla clientela residenziale con la relativa indicazione della banda minima di downloading, nonché di tutte le altre informazioni di cui all'Allegato 6 della delibera n. 244/08/CSP. Tali informazioni, sebbene già disponibili per tutta l'utenza nei negozi Vodafone, sono state pubblicate, a causa di un errore di sistema, sul sito internet con lieve ritardo rispetto alla distribuzione ai punti vendita ed in pagine diverse da quelle oggetto dell'attività di monitoraggio da parte dell'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni della Direzione Tutela dei Consumatori. Si evidenzia che le attivazioni online dei servizi Vodafone rappresentano una modesta percentuale (pari al 7%) rispetto a quelli complessivamente attivati dalla rete di vendita. Si osserva, infatti, che le condizioni generali di contratto per tutti i servizi di Vodafone, ivi incluso Vodafone Casa Internet, non sono presenti ai link oggetto del monitoraggio ma bensì all'indirizzo ([http://www.areaprivati.vodafone.it/res/attachments/pdf/condizioni\\_generali\\_contratti\\_abbonamento\\_privati\\_servizio\\_adsl\\_connettività\\_wireless.pdf](http://www.areaprivati.vodafone.it/res/attachments/pdf/condizioni_generali_contratti_abbonamento_privati_servizio_adsl_connettività_wireless.pdf).) facilmente accessibile ai clienti. Si rappresenta, inoltre, che la delibera n. 244/08/CSP con specifico riferimento a quanto imposto per la banda minima di *downloading* è di difficile interpretazione ed attuazione in quanto risultano tutt'ora incompiuti i lavori del soggetto indipendente (Fondazione Ugo Bordoni), demandato a definire i parametri di navigazione. In ogni caso, la società Vodafone Omnitel N.V. ha pubblicato, sul sito internet, sul materiale informativo e sulle brochure delle offerte per la navigazione internet, il valore della banda minima di downloading antecedentemente alla citata attività di monitoraggio svolta dall'Ufficio Qualità

#### **II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Vodafone Omnitel N.V.**

Le eccezioni sollevate dalla società Vodafone Omnitel N.V. non possono essere accolte.

La società Vodafone Omnitel N.V. ha dichiarato, ma non ha fornito prova, di aver ottemperato agli obblighi prescritti dall'articolo 7, commi 2 e 3 della delibera n. 244/08/CSP, modificando le condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa antecedentemente alla data di monitoraggio svolta dall'Ufficio Qualità, Servizio Universale e Rapporti con le Associazioni della Direzione Tutela dei Consumatori.. Inoltre, la parte ha ammesso che le condizioni generali di contratto presenti sul sito internet, al momento del monitoraggio, non erano aggiornate alle prescrizioni dell'articolo 7, della delibera n. 244/08/CSP, tale mancanza è stata sanata dall'operatore in epoca successiva. Si ritiene, contrariamente a quanto affermato dall'operatore che tale comportamento abbia sicuramente comportato nei confronti degli utenti che sottoscrivono i contratti *online* una carenza informativa tale da pregiudicare gli utenti medesimi. Con riferimento poi alla velocità minima di *downloading* la società Vodafone Omnitel N.V. ha dato prova nel corso dell'audizione che tale indicazione era già presente sul sito internet all'epoca del monitoraggio. La società Vodafone, al fine di colmare ogni eventuale ulteriore carenza informativa, ha, , modificato il sito internet a seguito dell'atto di contestazione rendendo disponibili le informazioni prescritte dalla delibera n. 244/08/CSP anche nelle pagine che sono state oggetto del monitoraggio da parte dell'Autorità.

RITENUTO, pertanto, che ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che il comportamento della società è consistito nel mancato inserimento nelle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet da postazione fissa indicazioni di come reperire informazioni sugli obiettivi e i risultati di qualità del servizio, nonché le caratteristiche peculiari dell'offerta relativamente alla qualità del servizio di accesso non garantendo, pertanto ai consumatori, una corretta informativa, necessaria per consentire l'esercizio libero e consapevole del diritto a contrarre riconosciuto dall'articolo 70 del Codice;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la società Vodafone Omnitel N.V. nel mese di dicembre 2009 ha provveduto a pubblicare sul proprio sito le informazioni richieste ed a modificare le condizioni generali di contratto secondo quanto stabilito dell'art. 7, commi 2 e 3 della delibera dell'Autorità n. 244/08/CSP, eliminando la violazione in ritardo rispetto le prescrizioni della citata delibera;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, Vodafone Omnitel N.V. è una società dotata di una organizzazione interna di dimensioni contenute ma tuttavia, idonea a garantire l'assolvimento degli obblighi di cui alla delibera n. 244/08/CSP;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da far ritenere la sanzione nella misura del minimo edittale sufficientemente afflittiva;

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per le violazioni summenzionate, nella misura pari al minimo edittale, previsto dall'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, equivalente 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 e gli atti del procedimento sanzionatorio;

SENTITA la relazione dei Commissari relatori Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale in via Jervis, 13 10015 Ivrea (TO), il pagamento di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per le violazioni contestate, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **INGIUNGE**

alla citata 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 IT5400100003245348010237900, con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa art. 98, comma 16, della del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni" con delibera 406/10/CONS, entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

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. 406/10/CONS".

Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 259/2003, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del Giudice Amministrativo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 22 luglio 2010

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI  
Gianluigi Magri  
Sebastiano Sortino

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