

DELIBERA n. 411/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL NV
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31
LUGLIO 1997, N. 249 PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO
TEMPORANEO n. 1/13/DIT
(PROC. SANZ. n. 12/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio dell'11 luglio 2013;

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*", e s.m.i.;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*", e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e s.m.i.;

VISTO la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*" e s.m.i.;

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*" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 120 del 25 maggio 2007 e s.m.i.;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 12/13/DIT del 22 marzo 2013, notificato alla parte in data 28 marzo 2013, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel NV (di seguito la "Società") la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato, nei termini ivi indicati, al provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT adottato dalla Direzione tutela dei consumatori, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento approvato con la delibera n. 173/07/CONS, avente ad oggetto il rilascio da parte di Vodafone Omnitel NV, ed il contestuale rientro in Telecom Italia S.p.A., dell'utenza corrispondente al n. 070-532xxx intestata al sig. Piano;

VISTA la nota del 24 aprile 2013, con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche la richiesta di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell'audizione tenutasi in data 6 maggio 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Vodafone Omnitel NV.

La società Vodafone Omnitel NV ritiene che la contestazione dell'Autorità sia ingiustificata per i seguenti motivi.

In via preliminare, la Società precisa che, in relazione al primo punto di contestazione sollevato dall'Autorità per l'ingiustificata interruzione dei servizi voce e dati collegati all'utenza intestata al sig. Piano, non sarebbe stato, in ogni caso, possibile ripristinare detti servizi dopo la notifica del provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT in quanto il cliente aveva già restituito l'apparato Vodafone Station nel mese di novembre 2012.

In ordine al secondo motivo di presunta inottemperanza al provvedimento *de quo*, ossia la mancata esecuzione delle attività di competenza, in coordinamento e collaborazione con l'altro operatore coinvolto nella procedura di migrazione, la società Vodafone evidenzia di aver posto in essere tutte le attività finalizzate al trasferimento dell'utenza verso l'operatore Telecom Italia S.p.A. tanto che sostiene di aver già fornito al cliente il necessario codice di migrazione in data 31 gennaio 2013.

Per quanto attiene, infine, al terzo motivo di censura rilevato dall'Autorità, relativo al mancato rispetto delle tempistiche di ottemperanza al provvedimento, di interlocuzione con l'Autorità e di fornitura del codice di migrazione, la Società osserva che le modalità di ottemperanza al provvedimento non potevano prescindere dalla collaborazione del gestore *recipient* Telecom Italia S.p.A., il quale non solo non ha mai inserito nei sistemi alcuna richiesta di importazione dell'utenza, ma neppure ha effettuato alcun contatto con il settore competente al fine di chiarire modalità e tempi di risoluzione del problema segnalato dall'utente. La società precisa, comunque, che la procedura di migrazione è stata finalmente conclusa in data 13 marzo 2013, mediante la cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A. della numerazione, e chiede, pertanto, l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità.

Le eccezioni sollevate dalla Società non sono accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va respinta, in quanto inconferente, la prima eccezione sollevata dalla società Vodafone Omnitel NV in merito all'impossibilità, a seguito della notifica del provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT, di ripristinare i servizi collegati all'utenza

intestata al sig. Piano dato che il cliente aveva già restituito l'apparato Vodafone station nel mese di novembre 2012. A tal proposito, infatti, si precisa che l'addebito mosso dall'Autorità nei confronti della società Vodafone Omnitel NV si riferisce precipuamente al comportamento dilatorio da essa tenuto rispetto alla gestione del richiesto rientro in Telecom Italia S.p.A., comportamento che, appunto, ha determinato il protrarsi, senza giustificato motivo, del disservizio lamentato dall'utente. L'adempimento tempestivo al provvedimento temporaneo in questione, nei termini ivi indicati, avrebbe, viceversa, consentito di soddisfare in tempi ragionevoli le istanze del cliente finalizzate alla celere riattivazione dei servizi illegittimamente interrotti.

In relazione all'obiezione sollevata dalla società Vodafone Omnitel NV, tesa ad escludere la propria responsabilità per la mancata esecuzione delle attività di competenza, in collaborazione e coordinamento con l'altro operatore coinvolto nella procedura di migrazione, si evidenzia che, a seguito della rituale richiesta di controdeduzioni trasmessa dalla Direzione tutela dei consumatori in data 31 gennaio 2013, la predetta Società non ha fornito alcun riscontro rispetto all'avvenuta comunicazione all'istante del codice di migrazione entro i termini previsti dalla normativa vigente. La società, al contrario, ha indicato il detto codice, necessario per avviare il rientro dell'utenza in Telecom Italia S.p.A., soltanto in data 13 febbraio 2013, quindi dopo 6 giorni dall'avvenuta notifica del provvedimento temporaneo nel frattempo adottato dalla Direzione, e dopo ben tre mesi dalla comunicazione di recesso inviata dal sig. Piano il 16 novembre 2012. In tale contesto, e con specifico riferimento alla terza eccezione sollevata dalla società Vodafone Omnitel NV, occorre, peraltro, rilevare che il gestore *recipient* ha segnalato al gestore *donating*, senza ricevere alcun riscontro, in data 22 febbraio e 1 marzo 2013, l'impossibilità di procedere alla lavorazione dell'ordine di rientro, a causa della comunicazione di un codice di migrazione errato, riconducibile ad un *bitstream* condiviso (campo COS=006) e, quindi, associabile alla sola componente ADSL e non anche alla componente voce. Tanto premesso, la società Vodafone Omnitel NV, nonostante le ripetute comunicazioni, inviate sia dall'Autorità che dalla società Telecom Italia S.p.A. al fine di rettificare il citato codice e terminare la procedura in corso, ha provveduto solo in data 9 marzo 2013 a rettificare i dati comunicati ed inserire un ordine di cessazione dell'utenza con rientro veloce espletato in data 15 marzo 2013.

RITENUTA, in conclusione, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 in quanto la società Vodafone Omnitel NV non ha fornito alcuna giustificazione valida in merito alla violazione contestata in sede di avvio del procedimento;

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

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la ritardata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT, adottato dalla Direzione tutela

dei consumatori, ha leso il diritto dell'utente a fruire dei servizi dati e voce, provocando il protrarsi di un disservizio, iniziato già a partire dal mese di novembre 2012, per un ulteriore mese e mezzo dall'avvenuta notifica del provvedimento *de quo*. In particolare, occorre evidenziare che il mancato rilascio del codice di migrazione secondo i tempi e le modalità previsti dalla normativa vigente, a seguito del diritto di recesso esercitato dal sig. Piano già nel mese di novembre 2012, ha comportato anche una lesione del diritto dell'utente di scegliere soluzioni alternative che consentissero una celere riattivazione dei servizi interrotti. Per quanto concerne, invece, il comportamento tenuto nei confronti dell'Autorità e dell'altro operatore coinvolto nella procedura di migrazione, va evidenziato che la società Vodafone Omnitel NV, nonostante i solleciti ricevuti da entrambi per limitare i disservizi dell'utente, ha ritardato ingiustificatamente la definitiva gestione della procedura di cessazione con rientro dell'utenza intestata al sig. Piano, provvedendo ad inserire il relativo ordine soltanto in data 9 marzo 2013;

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 ha eseguito, seppur con ritardo, quanto disposto nel provvedimento temporaneo n. 1/13/DIT e, pertanto, ha consentito il rientro in Telecom Italia S.p.A. dell'utenza intestata al sig. Piano;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società Vodafone Omnitel NV è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dall'Autorità in applicazione della delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.;

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 10.329,00 (ventimilaseicentocinquantesette/00), in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTI gli atti del procedimento;

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

ORDINA

alla società Vodafone Omnitel NV con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO) di pagare la somma di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la società Vodafone Omnitel NV dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione di quanto disposto dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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 IT5400100003245348010237900, 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. 411/13/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. 411/13/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

Roma, 11 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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