

DELIBERA n. 412/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELETU S.P.A.
(ORA VODAFONE OMNITEL N.V.) PER LA VIOLAZIONE
DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE 31 LUGLIO 1997, n. 249
PER L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n.
7004/2012 ADOTTATO DAL CORECOM LAZIO
(PROC. SANZ. n. 8/13/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*";

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. 8/13/DIT del 13 marzo 2013, notificato alla parte in data 18 marzo 2013, con il quale è stata contestata alla società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V., di seguito anche Società) la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. 7004/2012, adottato dal Corecom Lazio ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS e avente ad oggetto il ripristino della funzionalità del servizio telefonico sull'utenza n. 0679800XXX, intestata alla sig.ra Munno;

VISTA la nota dell'11 aprile 2013 (prot. n. 19597) con la quale la Società interessata ha trasmesso la propria memoria difensiva contenente anche la richiesta di essere sentita in audizione;

UDITA la Società nel corso dell'audizione del 23 aprile 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.)

In relazione ai fatti oggetto di contestazione, la Società ha rappresentato quanto segue. In via preliminare, la Società ha ribadito che già prima dell'adozione del provvedimento temporaneo l'utente aveva manifestato la volontà di recedere dal contratto per rientrare in Telecom. Tale volontà, in particolare, è stata evidenziata nel corso di una precedente procedura di conciliazione, conclusasi il 12 novembre 2012 con un verbale di accordo, depositato in atti. Pur tuttavia, in data 27 novembre 2012, la cliente ha presentato una nuova istanza cautelare, asserendo l'indebita sospensione da parte di TeleTu e chiedendo la riattivazione del servizio. L'utenza, in realtà, è stata cessata il precedente 24 ottobre 2012 per il rientro in Telecom.

In conclusione, la Società ha ribadito che non sussiste alcuna inottemperanza in quanto la cessazione è stata disposta in esecuzione delle volontà di rientrare in Telecom, manifestata dalla cliente ancor prima dell'adozione del provvedimento temporaneo. Peraltro, in base all'accordo di conciliazione, l'utente ha sottoscritto un contratto con Telecom ed attivato una nuova utenza.

Per quanto detto, la Società ha confermato la legittimità della propria condotta e richiesto l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Con l'atto n. 8/13/DIT, l'Autorità ha contestato nei confronti della società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.), la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 7004/12, adottato dal Corecom Lazio e avente ad oggetto l'immediato ripristino del servizio telefonico sull'utenza intestata alla sig.ra Munno. L'istante, in particolare, ha richiesto la riattivazione urgente della linea n. 0679800XXX, indebitamente sospesa dal gestore TeleTu in virtù di una disdetta che l'utente afferma di non aver mai espresso.

Nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha argomentato le proprie difese che, per le motivazioni di seguito precisate, non possono trovare accoglimento.

In via preliminare, va osservato che, già in esito all'istruttoria svolta dal Corecom Lazio ai fini dell'adozione del provvedimento temporaneo, l'operatore non ha fornito alcuna informazione rilevante per giustificare la sospensione del servizio lamentata dall'utente. TeleTu, infatti, in tal sede si è limitata a comunicare l'avvenuta cessazione della linea telefonica, senza circostanziarne le ragioni, facendo presente di aver proposto all'istante l'attivazione di un'utenza *ex novo*, ma che tale offerta non è stata accettata. A seguito

dell'adozione del provvedimento temporaneo, inoltre, la Società non ha inviato alcun riscontro, né ha provveduto al ripristino della numerazione che risulta "inesistente". Nel corso del procedimento *de quo*, invece, la Società ha rappresentato l'impossibilità tecnica di riattivare l'utenza in virtù della cessazione avvenuta il 24 ottobre 2012 per consentirne il rientro in Telecom Italia. A tal proposito, TeleTu ha precisato che la cessazione è stata disposta in esecuzione della volontà della sig.ra Munno, espressa nel corso di una precedente procedura di conciliazione, conclusasi con un accordo il 12 novembre 2012. Tale affermazione, tuttavia, non ha trovato alcun riscontro nella documentazione presente in atti. A riprova di quanto asserito, infatti, il gestore ha prodotto la copia del citato verbale di conciliazione. Dalla lettura di tale documento, tuttavia, è emerso che il conciliatore si è limitato ad accertare che la sig.ra Munno, "*in ordine a quanto già esposto in istanza e allegati, produce una dichiarazione relativa all'avvenuta composizione della controversia oggetto dell'istanza citata*", confermando, alla presenza delle Società controparti (Telecom e TeleTu), la cessazione della materia del contendere. Il contenuto dell'accordo, quindi, non viene precisato, né la Società ha ritenuto opportuno produrre, nel corso del procedimento sanzionatorio, il documento inerente la transazione, onde dimostrare l'effettiva volontà della cliente di cessare il servizio. D'altronde, il 27 novembre 2012, l'utente ha depositato l'istanza cautelare innanzi al Corecom Lazio, lamentando la sospensione del servizio da parte della società TeleTu e confermando, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, di non aver mai richiesto la disdetta dal contratto. Alla luce di tali risultanze, pertanto, la ricostruzione fornita dalla Società resta generica e priva di riscontro probatorio e, pertanto, non può ritenersi idonea a giustificare la mancata ottemperanza al provvedimento del Corecom.

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 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 mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. 7004/2012 adottato dal Corecom Lazio ha leso il diritto dell'utente di fruire regolarmente del servizio telefonico, con un evidente disagio per la sig.ra Munno derivante dalla perdita della numerazione;

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, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha provveduto a garantire la fruizione del predetto servizio, né a dimostrare l'effettiva volontà del cliente di recedere dal contratto;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la

puntuale e corretta ottemperanza ai provvedimenti adottati dai Comitati regionali per le comunicazioni 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 triplo del minimo edittale pari ad euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/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 TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO), di pagare la somma di euro 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) 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. 412/13/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. 412/13/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