

DELIBERA n. 460/13/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' VODAFONE OMNITEL N.V. PER
LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 4, COMMI 1 E 2, ALLEGATO A,
DELLA DELIBERA n. 179/03/CSP IN MATERIA DI TRASPARENZA
INFORMATIVA NELLA DIFFUSIONE DELLE
INFORMAZIONI COMMERCIALI
(PROC. n. 14/13/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 25 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*”, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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.;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*” e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, ed in particolare l’articolo 4, commi 1 e 2, dell’allegato A;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 14/13/DIT del 19 aprile 2013, e il relativo verbale di accertamento, notificato in data 19 aprile 2013, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel N.V. la violazione dell’articolo 4, commi 1 e 2, dell’allegato A, alla delibera n. 179/03/CSP, per non avere specificamente indicato, nella diffusione delle informazioni precontrattuali e

contrattuali, i costi applicati nel caso di passaggio di un cliente Vodafone da un'offerta a *brand* Vodafone ad un'offerta a *brand* TeleTu e viceversa;

VISTA la memoria difensiva inviata dalla suddetta società in data 21 maggio 2013, con protocollo n. 246/2013;

UDITA la società Vodafone Omnitel N.V. in data 24 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società interessata

La società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche la "Società"), in relazione a quanto contestato con l'atto n. 14/13/DIT, ha innanzitutto rappresentato di avere messo in atto tutte le misure atte a rendere edotti gli utenti, sia nella fase pre-contrattuale che contrattuale, dei costi da essa previsti nel caso di passaggio da un'offerta a *brand* Vodafone ad un'offerta a *brand* TeleTu (e viceversa); in particolare, ha evidenziato di avere provveduto, anche a seguito di un invito in tal senso da parte dell'Autorità, a pubblicare, sul sito *web* dedicato alle offerte a *brand* Vodafone, lo stesso schema espositivo, relativo ai casi di recesso o migrazione tra operatori, già utilizzato per le offerte a *brand* TeleTu e di avere, quindi, in tal modo, attraverso la pubblicazione sui rispettivi siti *web* delle relative tabelle, correttamente assolto agli obblighi informativi previsti dalla delibera n. 179/03/CSP.

La Società, quindi, ha precisato di avere trattato le informative relative ai costi applicati in caso di passaggio da offerte a *brand* TeleTu a *brand* Vodafone (e viceversa) alla stregua di quelle fornite nei casi di disattivazione del servizio e di trasferimento di utenze presso altri operatori, e ciò considerando che, a seguito della operazione di fusione per incorporazione di TeleTu S.p.A. sono stati mantenuti due *brand* (Vodafone e TeleTu).

Essa ha, poi, evidenziato che, nel corso di una specifica audizione (tenutasi presso la sede di Napoli, in data 16 gennaio 2013, nell'ambito dell'istruttoria circa il rispetto della normativa in materia di costi di recesso), l'Autorità non ha rilevato alcunché circa una mancanza di trasparenza nella diffusione delle informazioni commerciali riguardanti il passaggio tra le diverse offerte della società Vodafone Omnitel N.V. e come, dunque, tale circostanza abbia potuto indurla a ritenere sufficienti le azioni intraprese.

La Società ha, inoltre, rilevato che, a seguito della ricezione dell'atto di contestazione da cui è scaturito il presente procedimento, ha provveduto ad integrare immediatamente tutti i materiali informativi a disposizione dei clienti (ed in particolare quelli presenti sui siti *web*, sulle condizioni generali di contratto e sulle specifiche *brochures*).

Vodafone Omnitel N.V. ha precisato di avere adottato una politica di storno in caso di contestazioni riguardanti l'addebito di importi a seguito di passaggi tra offerte

con diversi *brand* (TeleTu e Vodafone) e che, ad ogni modo, tali passaggi tendono ad essere disincentivati a causa dei costi (di rete) che tale operazione comporta per l'azienda.

Da ultimo, la Società ha rilevato che non risulta alcun reclamo o contenzioso riguardante i profili oggetto di contestazione nel presente procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Il presente procedimento è stato avviato a seguito dell'accertamento della violazione, da parte della società Vodafone Omnitel N.V., dell'articolo 4, commi 1 e 2, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, nella parte in cui impone agli operatori di telecomunicazioni precisi obblighi di trasparenza nella presentazione e nella diffusione delle informazioni commerciali riguardanti i servizi offerti.

Nel corso della consueta attività di vigilanza svolta dall'Autorità, difatti, è stato rilevato che la società Vodafone Omnitel N.V., a seguito della fusione per incorporazione della società TeleTu S.p.A. (efficace dal 1° ottobre 2012), ha previsto dei costi per gli utenti (da euro 40,00 ad euro 70,00) nel caso di passaggio tra offerte della stessa Vodafone Omnitel N.V. (per il caso, in particolare, di passaggio da un'offerta a *brand* TeleTu ad un'offerta a *brand* Vodafone e viceversa), senza però garantire che, a tale scelta, facesse seguito un'adeguata informativa sul punto.

Giova preliminarmente precisare che, nel caso di passaggio da un'offerta a *brand* TeleTu ad una a *brand* Vodafone (e viceversa) non si determina – trattandosi di offerte della medesima società – il trasferimento dell'utenza presso altro operatore ovvero la disattivazione *tout court* del servizio – ipotesi in relazione alle quali è espressamente prevista *ex lege* l'applicazione di costi agli utenti (e dunque prevedibile per gli utenti il conseguente addebito di taluni importi) – quanto, piuttosto, una mera vicenda modificativa delle condizioni (anche tecniche) originariamente pattuite e comportante, per una scelta di tipo esclusivamente commerciale della Società, un costo per gli utenti.

Pertanto, alla luce di quanto premesso, Vodafone Omnitel N.V. avrebbe dovuto, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 4, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP in materia di obblighi di trasparenza nella diffusione delle informazioni commerciali, indicare specificamente, nelle informazioni precontrattuali e contrattuali, i costi connessi al passaggio da un'offerta a *brand* TeleTu ad un'offerta a *brand* Vodafone (e viceversa), cosa che, invece, non risulta essere stata effettuata.

Al riguardo, deve rilevarsi che l'avvenuta pubblicazione, sui propri siti *web*, dei costi previsti in caso di disattivazione del servizio ovvero di trasferimento delle utenze presso altro operatore, contrariamente a quanto dedotto dalla Società nelle proprie memorie difensive, non risulta, in alcun modo, sufficiente a soddisfare gli obblighi di trasparenza in discorso, trattandosi, come accennato innanzi, di ipotesi differenti (riguardando, le prime, la disattivazione *tout court* ovvero la migrazione verso altro operatore, mentre quella in esame un passaggio tra servizi offerti, se pur con diversi *brand*, dalla medesima società).

Con riferimento, poi, a quanto eccepito dall'operatore circa la mancata formulazione, da parte dell'Autorità, nella fase precedente all'avvio del presente procedimento, di specifici rilievi sul punto, deve rilevarsi, innanzitutto, che l'audizione del gennaio 2013, cui fa essa riferimento, riguardava, non già i profili oggetto di contestazione nel presente procedimento, bensì piuttosto il rispetto da parte di Vodafone Omnitel N.V. della normativa in materia di costi di recesso. Inoltre, vale qui la pena evidenziare che la circostanza che l'Autorità, nel corso dello svolgimento dell'attività di vigilanza e controllo, non rilevi talune criticità nella condotta di un operatore non possa, in alcun modo, essere interpretata come un'implicita approvazione di tutti i profili comportamentali venuti in quella sede in rilievo ovvero ad essa collegati.

RITENUTO, pertanto, di confermare quanto rilevato in sede di accertamento in ordine alla violazione da parte della società Vodafone Omnitel N.V. dell'articolo 4, commi 1 e 2, dell'Allegato A, alla delibera n. 179/03/CSP e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, da determinarsi tra un minimo di euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) ed un massimo di euro 258.228,00 (duecentocinquantottomiladuecentoventotto/00);

RITENUTO, in particolare, di dover determinare la sanzione per i fatti contestati nella misura del minimo edittale, pari ad euro 10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/00) al netto di ogni altro onere accessorio, eventualmente dovuto, in relazione ai criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81, in quanto:

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta della Società, se pur potenzialmente in grado di arrecare pregiudizio ad una vasta platea di soggetti, non ha provocato, in concreto, consistenti ripercussioni negative sul mercato;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto del fatto che la Società, a seguito della ricezione dell'atto di contestazione da cui è scaturito il presente procedimento, ha provveduto ad integrare tempestivamente tutti i materiali informativi a disposizione dei clienti (ed in particolare quelli presenti sui siti *web*, sulle condizioni generali di contratto e sulle specifiche *brochures*);

- riguardo alla personalità dell'agente, deve rilevarsi che la Società ha cooperato in modo efficace all'attività istruttoria compiuta dagli Uffici dell'Autorità e ha adottato, a seguito dell'avvio del procedimento, dei modelli di organizzazione e di gestione idonei ad assicurare quanto espressamente prescritto dalle disposizioni di cui all'articolo 4, commi 1 e 2, allegato A, della delibera n. 179/03/CSP;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, deve evidenziarsi che l'importo della sanzione, come sopra determinata, ha un adeguato effetto deterrente in relazione alle capacità economiche del soggetto sottoposto a procedimento sanzionatorio.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione accertata, nella misura del minimo edittale, pari ad

euro10.329,00 (diecimilatrecentoventinove/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 Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

ORDINA

alla società Vodafone Omnitel N.V., con sede legale 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 con riferimento alla violazione accertata;

DIFFIDA

altresì, la predetta società 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. 460/13/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 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. 460/13/CONS".

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 all'operatore interessato e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità: www.agcom.it.

Roma, 25 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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