Delibera n. 469/11/CONS

Archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 23/11/DIT avviato nei confronti della società Vodafone N.V. per la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 5 settembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, ed in particolare l'articolo 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*";

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 successive modifiche e integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 23/11/DIT del 1 giugno 2011, notificato alla parte in data 9 giugno 2011, con il quale è stata contestata alla società Vodafone N.V. la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 24/11 adottato dal Corecom Lazio, avente ad oggetto il "*rientro e la riattivazione della linea intestata alla sig.ra RM.R*";

VISTA la nota del 5 luglio 2011 (prot. n. 34142) con la quale la Società interessata ha prodotto memorie difensive e formulata istanza di audizione;

VISTO il verbale di audizione del 13 luglio 2011;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società Vodafone N.V.

La società Vodafone N.V. (di seguito, Vodafone), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

In data 14 gennaio 2011 la sig.ra RM.R presentava, presso il Corecom Lazio, istanza di conciliazione nei confronti della società H3G S.p.A. alla quale aveva richiesto la risoluzione del contratto e la portabilità del numero verso il gestore Vodafone. Contestualmente l'utente inviava, sempre nei confronti di H3G, l'istanza per un provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento volto ad ottenere *“l'immediato rilascio della linea ed il rientro con contestuale attivazione a Vodafone”*.

Vodafone, sino a tale momento, non aveva avuto contezza dell'avvio del suddetto procedimento. Il Corecom competente procedeva, quindi, ad estendere il contraddittorio anche nei confronti dell'operatore Vodafone il quale tentava, con enorme difficoltà, di contattare l'utente al fine di appurare la volontà dello stesso di cambiare operatore; infatti, sino a quella data, risultava essere ancora cliente 3.

Solo a seguito dell'accesso agli atti presso l'Autorità e relativi al procedimento sanzionatorio, la Società veniva a conoscenza della risposta fornita da H3G al Corecom nel corso del procedimento, con la quale l'operatore precisava che alla data del 21 gennaio 2011 non risultava pervenuta alcuna richiesta di portabilità verso il gestore Vodafone.

Il 27 gennaio 2011 il Corecom emetteva il provvedimento temporaneo nei confronti della sola Vodafone; la Società informava il comitato che dal 26 ottobre 2010 l'utenza era attiva con H3G e che, da quella data, la numerazione non era più presente nei sistemi di Vodafone, né risultava registrata una richiesta di MNP. Con tale risposta, che probabilmente richiedeva una maggiore precisazione, la Società intendeva dire che non era pervenuta alcuna istanza di portabilità da parte della sig.ra RM.R che, di fatto, non aveva alcun rapporto contrattuale con Vodafone. Tale imprecisione veniva ulteriormente riprodotta nella comunicazione del 14 marzo 2011 inviata all'Autorità determinando, così, l'avvio del procedimento sanzionatorio.

La Società, infine, precisava che in data 21 marzo 2011 l'utente si recava spontaneamente presso un dealer Vodafone ed effettuava la richiesta di MNP. In attuazione, quindi, della espressa volontà della sig.ra RM.R, correttamente manifestata con la sottoscrizione del modulo contrattuale, Vodafone provvedeva ad espletare la portabilità del numero, regolarmente avvenuta dopo 3 giorni, come risulta dalle schermate depositate in atti.

Per quanto sopra esposto la Società chiede l'archiviazione del procedimento.

II. Valutazioni dell'Autorità

Preliminarmente occorre precisare che il Corecom Lazio ha segnalato a questa Autorità l'inottemperanza al provvedimento temporaneo n. 24/11 con il quale si ordinava alla sola società Vodafone N.V. di provvedere *“all'immediato rientro e riattivazione della linea intestata alla sig.ra RM.R”*. Nella trasmissione degli atti, il Corecom ha inviato, unitamente alla copia del provvedimento inottemperato, i formulari depositati dall'utente, la nota di risposta ricevuta dalla società H3G S.p.A., nonché la segnalazione di inottemperanza inviata dalla sig.ra RM.R il 3 febbraio 2011.

Dalla documentazione acquisita è emerso che il Comitato, nella gestione dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo, ha ritenuto opportuno estendere la procedura anche alla società Vodafone, in quanto destinataria della richiesta di MNP formulata dall'utente. All'esito delle risultanze istruttorie, quindi, il Comitato regionale ha disposto l'ordine di riattivazione nei soli confronti della Vodafone, considerata l'unica responsabile della mancata portabilità del numero di titolarità della sig.ra RM.R.

Vodafone, sia in sede Corecom che nel corso della verifica preistruttoria svolta dall'Autorità, non ha ritenuto opportuno precisare che la cliente non ha mai sottoscritto o formalizzato una richiesta di MNP tale da legittimare la portabilità del numero. L'operatore, infatti, si è limitato a dichiarare che *“non è possibile eseguire il provvedimento in quanto non risultano, alla data odierna, richieste di portabilità da parte del gestore recipient”*. Alla luce di tale precisazione, quindi, è stato avviato il procedimento *de quo*: nel caso di specie, infatti, *recipient* è da intendersi Vodafone e non H3G e, quindi, la richiesta di *port out* non poteva che essere espletata dal gestore *“ricevente”* (delibera n. 78/08/CIR).

Ad ogni modo, rese le opportune precisazioni, le argomentazioni difensive proposte dalla Società possono trovare accoglimento. In particolare, seppur non emerso in sede di procedimento dinanzi al Corecom, né chiarito dal gestore in fase di verifica preistruttoria, Vodafone, nelle proprie difese, ha dimostrato che al momento dell'adozione del provvedimento temporaneo non vi era alcun rapporto contrattuale con la sig.ra RM.R né l'utente, anche prima di adire il Corecom, ha mai contattato il gestore per richiedere la portabilità del numero. A ciò si aggiunga che dopo circa due mesi dall'adozione del provvedimento temporaneo la sig.ra RM.R ha formalizzato, presso il dealer Vodafone la richiesta di MNP regolarmente espletata dopo 3 giorni conformemente alle prescrizioni regolamentari vigenti. Dalla copia delle schermate prodotte dalla Società, infatti, l'istanza di portabilità risulta inserita in data 21 marzo 2011 e conclusa il successivo 24 marzo.

RITENUTO, per le motivazioni sopra esposte, che non ricorrono i presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 23/11/DIT, avviato nei confronti della società Vodafone N.V., con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO).

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 5 settembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI

Gianluigi Magri

Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola