

DELIBERA N. 481/09/CONS

Ordinanza - Ingiunzione alla società Vodafone Omnitel NV ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge n. 249/97 per inottemperanza al provvedimento temporaneo del CORECOM Trento recante prot. n. 1242 del 9 febbraio 2009.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 14 settembre 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14, e comma 31;

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. 13/09/DIT del 24 aprile 2009, notificato in data 29 aprile 2009, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel NV la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, per aver disatteso l'ordine impartito con il provvedimento temporaneo adottato dal Co.re.com Trento, ai sensi dell'art. 5 del regolamento approvato dalla delibera n. 173/07/CONS, volto ad ottenere l'attivazione del servizio con riferimento all'utenza n. YYY intestata ad XXX, recante prot. n.1242;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla Vodafone Omnitel NV e registrata al protocollo dell'Autorità n. 42287 del 29 maggio 2009, nonché la successiva integrazione del 23 luglio u.s., registrata con prot. n. 60606 del 27 luglio 2009;

SENTITA la parte interessata in data 23 giugno 2009;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue :

I. Deduzioni della società interessata.

Nella propria memoria e nel corso dell'audizione Vodafone Omnitel NV ha esplicitato le proprie difese, sostenendo l'insussistenza della violazione per i seguenti motivi:

1. il provvedimento adottato dal Corecom della Provincia di Trento ha ad oggetto l' "*attivazione del servizio*" relativo all'utenza n. YYY; tuttavia Vodafone non avrebbe disatteso il provvedimento temporaneo, in quanto, il servizio sarebbe stato attivato - e, diversamente da quanto dichiarato dal cliente, lo stesso avrebbe usufruito del servizio, seppur con qualche malfunzionamento - già prima della presentazione dell'istanza per il provvedimento temporaneo;

2. da ciò conseguirebbe che, come rileva lo stesso operatore, "*nella sostanza, il provvedimento richiesto dall'utente consisteva nell'accertamento dei malfunzionamenti relativi alla propria utenza*"; a tal proposito, allora, si evidenzia che già prima della notifica del provvedimento temporaneo il servizio clienti ha ricevuto la segnalazione di malfunzionamento del servizio, attivandosi per la risoluzione dei problemi tecnici, di cui si dà conto con l'integrazione documentale del 23 luglio 2009, con la precisazione che le criticità, dovute in realtà all'usura del cavo presente nell'abitazione dell'utente, sono state risolte anche tramite i contatti intervenuti con il cliente tra il 5 ed il 20 febbraio 2009, e che a seguito di tali interventi il cliente ha usufruito regolarmente del servizio ed ha beneficiato anche di un indennizzo concordato tra le parti e corrisposto da Vodafone.

II. Valutazioni dell'Autorità in merito alle deduzioni di Vodafone Omnitel NV.

Le giustificazioni addotte dalla Società Vodafone non appaiono meritevoli di accoglimento per i seguenti motivi:

1. sebbene il provvedimento *de quo* utilizzi, nella parte dispositiva, la generica formulazione "*attivazione del servizio*", il reale portato del precetto, come peraltro rilevato dalla stessa Vodafone Omnitel, va rinvenuto, anche alla luce della *ratio* ispiratrice del dettato regolamentare di cui all'articolo 5 della delibera 173/07/CONS, nella effettiva messa in funzione di un servizio fruibile dall'utente, e non certo nella semplice attivazione in via amministrativa;

2. a tal proposito, allora, va rimarcato come l'assunto dell'operatore circa il funzionamento della linea già prima della notifica del provvedimento temporaneo non trovi conferma della documentazione relativa al traffico sviluppato dall'utenza interessata, prodotta dalla stessa Vodafone Omnitel, dalla quale è anzi possibile rilevare che i primi consumi sono stati registrati solo a partire dal giorno 26 febbraio 2009;

3. ugualmente indimostrata, poi, resta l'asserzione dell'operatore circa il fatto che il mancato funzionamento del servizio di telefonia vocale sia dipeso dall'usura del cavo di rete presente presso l'abitazione dell'utente; anzi, da quanto risulta agli atti sembrerebbe che le condizioni del cavo abbiano, semmai, provocato solo dei disturbi di linea a seguito dell'avvio del servizio, ma non il completo isolamento lamentato dall'utente;

4. da quanto premesso deriva che la Società interessata, al fine di scongiurare l'applicazione della sanzione prevista per la fattispecie contestata, avrebbe dovuto fornire prova di aver posto in essere, successivamente alla notifica del provvedimento temporaneo da parte del Corecom della Provincia di Trento, le attività necessarie al fine di rimuovere le cause ostative all'attivazione del servizio, essendo eventuali difetti nella qualità dello stesso elementi ulteriori ed accessori rispetto alla fattispecie in esame;

5. proprio in questa prospettiva, però, il comportamento dell'operatore, almeno stando alla documentazione acquisita agli atti del procedimento, appare omissivo, in quanto a seguito del provvedimento temporaneo, notificato in data 9 febbraio 2009 e al quale operatore doveva dare esecuzione il giorno lavorativo successivo, la prima attività di gestione risulta espletata in data 20 febbraio 2009, con la richiesta di contattare l'utente, alla quale sono seguiti i successivi interventi, fino alla definitiva soluzione del problema, intervenuta a quasi un mese di distanza;

6. va altresì rilevato che, in ogni caso, l'intervento tecnico, se effettuato entro i tempi imposti dal provvedimento del Corecom e non con circa dieci giorni di ritardo, avrebbe anticipato la soluzione del problema, alleviando il pregiudizio subito dall'utente, anche nell'ipotesi, come detto tutt'altro che pacifica, che il problema fosse dipeso dal cavo di rame presente presso l'abitazione dell'utente;

7. pertanto, sulla scorta delle premesse considerazioni, la responsabilità circa il ritardo nella ottemperanza al provvedimento temporaneo *de quo*, con le conseguenti ricadute in termini di pregiudizio per l'utenza, non può che essere confermata in capo all'operatore Vodafone Omnitel NV;

RITENUTO, sulla base di quanto emerso dall'istruttoria, di poter non accogliere le giustificazioni addotte dalla società Vodafone Omnitel NV con riferimento alla insussistenza della violazione contestata;

RITENUTO, pertanto, 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);

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va tenuto conto che il ritardo nell'ottemperare al provvedimento temporaneo ha comportato un prolungamento del

pregiudizio dell'utente, consistente nella mancata fruizione del servizio di telefonia fissa;

- relativamente all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che Vodafone Omnitel NV, seppur tardivamente, ha provveduto ad adoperarsi per la risoluzione del problema e per la gestione in via compensativa della controversia in atto;

- riguardo alla personalità dell'agente, l'operatore Vodafone Omnitel NV è dotato di una organizzazione interna tale da garantire la gestione del provvedimento temporaneo nei tempi indicati;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, la situazione patrimoniale della società Vodafone Omnitel NV è tale da far ritenere la sanzione in misura del minimo non sufficientemente afflittiva;

RITENUTO, alla luce delle suesposte considerazioni, di determinare la sanzione pecuniaria per la violazione contestata nella misura del doppio del minimo edittale, pari ad euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00);

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

SENTITE le relazioni dei Commissari Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società Vodafone Omnitel NV, con sede legale in Amsterdam, e sede operativa e gestionale in Ivrea, (TO), alla Via Jervis n.77, il pagamento di euro 20.658,00 (ventimilaseicentocinquantotto/00), per la violazione contestata, quale sanzione amministrativa pecuniaria irrogata ai sensi dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

DIFFIDA

la predetta società a non porre in essere ulteriori inottemperanza ai provvedimenti temporanei emessi ai sensi degli articoli 5 e 20 del Regolamento approvato con la delibera n.173/07/CONS;

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 irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - Delibera n. 481/09/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. 481/09/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 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.

Ai sensi dell'articolo 9, del decreto legislativo n. 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.

Roma, 14 settembre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

IL COMMISSARIO RELATORE

Sebastiano Sortino

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola