

DELIBERA n. 5/13/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. 62/2012 ADOTTATO DAL CORECOM SICILIA
(PROC. SANZ. n. 25/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 10 gennaio 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

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 successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "Modifiche al sistema penale";

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 successive modificazioni;

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 successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 25/12/DIT del 4 settembre 2012, notificato alla parte in data 7 settembre 2012, con il quale veniva contestata alla società Vodafone Omnitel NV la violazione dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249 per non aver ottemperato al provvedimento temporaneo n. 62/2012 adottato dal Corecom Sicilia, ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" e s.m.i., a favore della società Linbraze;

VISTA la nota del 1° ottobre 2012, con la quale la società interessata ha richiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società nel corso dell'audizione tenutasi in data 16 ottobre 2012 ed acquisiti, in quella sede, i documenti elencati nel relativo verbale;

VISTI la successiva richiesta di informazioni trasmessa al Corecom Sicilia ed alla società Linbraze, ed i documenti acquisiti al fascicolo procedimentale;

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 Vodafone Omnitel NV sostiene di aver comunicato al Corecom Sicilia, con note del 3 agosto 2012, l'avvenuta riattivazione delle utenze intestate alla società Linbraze come risulta anche dalle schermate dei sistemi di gestione in uso presso la società. A supporto di quanto sostenuto nelle note inviate al Corecom, la società Vodafone ha successivamente verificato il corretto funzionamento delle linee, ma, in tale occasione, è emerso che il cliente ha effettuato un trasferimento di chiamata su altra numerazione che, stando alla consultazione degli elenchi telefonici, sarebbe il numero primario della ditta e non quello indicato nel formulario GU5. Il predetto operatore aggiunge che, nel corso dei numerosi contatti avuti con l'utente a seguito della segnalazione trasmessa dal Corecom Sicilia, si è potuto rilevare che, in realtà, la doglianza non era di carattere tecnico, bensì legata all'offerta commerciale che non sarebbe stata rispondente a quella prevista dal contratto sottoscritto tanto che la società Linbraze non avrebbe collegato gli apparati (Vodafone Station) alla rete e avrebbe chiesto, invece, la migrazione verso altro operatore. Tali circostanze spiegherebbero come "l'accertamento diretto" da parte del Corecom non poteva dare risultato positivo, poiché, per quanto la linea fosse attiva, gli apparati non erano collegati alla rete e l'utente aveva manifestato la propria disponibilità a restituirli.

II. Valutazioni dell'Autorità

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

1. In via preliminare, si osserva che, in relazione alla problematica segnalata dalla società Linbraze, l'operatore Vodafone Omnitel NV non ha prodotto le schermate del proprio sistema gestionale contenenti i dati relativi alla tracciabilità delle

operazioni progressivamente compiute al fine di eliminare i disservizi lamentati. In particolare, i documenti prodotti non indicano, diversamente da quanto sostenuto dal predetto operatore nelle memorie difensive trasmesse, la data in cui l'utenza intestata alla società Linbraze sarebbe stata riattivata né tantomeno l'asserito mancato collegamento degli apparati alla rete. A tal proposito, appare inverosimile che la società Vodafone Omnitel NV abbia comunicato, in data 3 agosto 2012, al Corecom Sicilia il regolare funzionamento dell'utenza indicata nel provvedimento temporaneo n. 62/2012, con annessa erogazione del servizio a favore della società Linbraze, e poi, invece, sostenga, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, che le verifiche successive svolte dal Corecom e dall'Autorità non avrebbero potuto sortire alcun esito positivo in quanto, dal reclamo ricevuto dal cliente nella medesima data, si dedurrebbe che gli apparecchi telefonici non siano stati collegati alla rete.

2. In relazione all'eccezione sollevata dalla società Vodafone Omnitel NV in ordine alle reali doglianze di carattere commerciale e non tecnico esposte dalla società Linbraze, va evidenziato che quest'ultima, già a far data dal mese di marzo 2012, aveva trasmesso vari reclami al citato gestore in quanto aveva contestato sia la mancata ricezione del contratto sottoscritto, e le fatture ricevute con l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello pattuito, sia la mancata esecuzione dello *switch* per il regolare funzionamento dei telefoni di rete fissa. Più precisamente, l'utente ha replicato alle continue lettere della società di recupero crediti per gli importi non riconosciuti, ma, non ricevendo alcun riscontro, ha semplicemente manifestato la disponibilità a riconsegnare gli apparati ricevuti nel caso in cui il gestore fosse intenzionato a risolvere il contratto.

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 mancata ottemperanza al provvedimento temporaneo n. 62/2012 adottato dal Corecom Sicilia ha leso il diritto dell'utente a fruire del servizio telefonico provocando un prolungato disservizio;

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;

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 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;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e 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 30.987,00 (trentamilanovecentottantasette /00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'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. 5/13/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. 5/13/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, 10 gennaio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad Interim*
Laura Aria