



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 514 /15/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VODAFONE OMNITEL B.V.
AI SENSI DELL'ARTICOLO 1, COMMA 31, DELLA LEGGE n. 249/97 PER
L'INOTTEMPERANZA AL PROVVEDIMENTO TEMPORANEO n. 90/14 DEL
CORECOM SICILIA
(CONTESTAZIONE n. 5/15/DIT)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 settembre 2015;

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*”;

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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative ed impegni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTO il provvedimento temporaneo n. 90/14, adottato dal CORECOM Sicilia in data 11 settembre 2014;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/15/DIT del 11 marzo 2015;

VISTA la nota del 13 maggio 2015 con cui la società Vodafone Omnitel B.V., con riferimento al predetto atto di contestazione, ha comunicato di aver versato in data 12 maggio 2015 la somma di euro 10.329,00, quale pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell’articolo 16 della legge n. 689/81;

VISTA la nota del 15 maggio 2015 con cui la società Vodafone Omnitel B.V. ha comunicato di aver versato in pari data la somma di euro 10.329,00 quale differenza per il pagamento in misura ridotta della sanzione con riferimento alla contestazione n. 5/15/DIT;

RILEVATO che la società Vodafone Omnitel B.V. non ha presentato, ai sensi dell’articolo 9 del “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative ed impegni*” di cui all’Allegato A alla delibera n. 410/14/CONS, scritti difensivi e richiesta di essere sentita in audizione;

TENUTO CONTO della proroga di 60 giorni disposta dal Consiglio nella riunione del 28 luglio 2015, ai sensi dell’articolo 11, commi 1 e 2, del “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative ed impegni*”, allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS, per necessari ulteriori approfondimenti istruttori;

VISTA la nota del 30 luglio 2015, prot. 60664, con cui è stata comunicata alla società Vodafone Omnitel B.V. la proroga del termine per la conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Il presente procedimento è stato avviato a seguito della segnalazione del CORECOM Sicilia, di cui alla nota registrata con protocollo n. 51195 del 6 ottobre 2014, effettuata ai sensi dell’articolo 5, comma 9, del Regolamento, circa l’inottemperanza, da parte della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

società Vodafone Omnitel B.V., al provvedimento temporaneo adottato in data 11 settembre 2014 n. 90/14 da detto CORECOM e notificato alle parti nella medesima data.

Di seguito si rappresentano i fatti che hanno portato all'adozione del citato provvedimento temporaneo per risolvere il disservizio lamentato dall'utente.

Il sig. Gullotta, titolare dell'utenza n.095939xxx, nell'istanza di avvio della procedura GU5 presentata al CORECOM Sicilia il 12 agosto 2014, ha segnalato quanto segue: i) di aver concluso in data 25 giugno 2014 un contratto telefonico con l'operatore Vodafone per l'attivazione del servizio voce e ADSL e portabilità della predetta numerazione, in precedenza attiva con l'operatore Telecom Italia; ii) di aver esercitato nei termini contrattuali, in data 5 luglio 2014, il diritto di ripensamento tramite invio di lettera di recesso per raccomandata a/r all'operatore Vodafone; iii) di aver comunicato, nella medesima data, tramite il sito web di Telecom Italia, la volontà di voler continuare il rapporto contrattuale con la predetta società; iv) che il servizio dell'utenza in questione in data 12 luglio 2014 risultava interrotto.

Su queste premesse l'istante ha chiesto al CORECOM Sicilia un provvedimento temporaneo per consentire il rientro dell'utenza n. 095939xxx in Telecom Italia, operatore *recipient*, previo rilascio della medesima da parte dell'operatore *donating* Vodafone Omnitel B.V. e, così, procedere all'attivazione dei servizi fonia e dati con il l'operatore Telecom Italia.

Svolta l'istruttoria, il CORECOM Sicilia ha adottato il provvedimento n. 90/14 dell'11 settembre 2014 nei confronti delle società Vodafone Omnitel B.V. e Telecom Italia S.p.A., al fine di garantire l'attivazione dei servizi voce e ADSL con migrazione e *number portability* dell'utenza n. 095939xxx, intestata al sig. Gullotta, dall'operatore *donating* Vodafone Omnitel B.V. verso l'operatore *recipient* Telecom Italia S.p.A., assegnando agli operatori il termine di 5 giorni lavorativi successivi al ricevimento a mezzo fax del predetto provvedimento per l'ottemperanza dell'ordine.

Successivamente, il predetto CORECOM, dopo l'espletamento di una sommaria istruttoria, ha comunicato a questa Autorità la presunta inottemperanza da parte della società Vodafone Omnitel B.V. e Telecom Italia S.p.A. al provvedimento emesso.

Di seguito l'utente, dinanzi al persistere del disservizio, in data 10 ottobre 2014 (prot. n. 51993) ha chiesto all'Autorità, ai sensi del combinato disposto degli articoli 14 e 21, del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di cui alla delibera n. 173/07/CONS, l'adozione di altro provvedimento temporaneo, constatato che l'ordine impartito con quello adottato dal CORECOM Sicilia, alla data del 9 ottobre 2014 non era stato ancora eseguito.

Nell'ambito della procedura preordinata all'adozione del nuovo provvedimento temporaneo, l'operatore Vodafone, con nota del 23 ottobre 2014, ha dichiarato che "in data 18 luglio 2014 l'importazione (n.d.r. dell'utenza n. 095939xxx) si è espletata attivando il link 3325142...senza però che il DN fosse configurato sui sistemi OCA; stante la richiesta di recesso è stata tempestivamente impostata dai dipartimenti tecnici la richiesta di riallineamento della numerazione al fine di poter consentire la generazione del CNP (codice number portability) che verrà comunicato non appena possibile. Ad oggi questo è il riscontro dei dipartimenti tecnici «abbiamo aperto il TTM000004502903 per richiedere di riservare il numero fisso e provare poi da oca ad inserire la cessazione con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rientro. Attendiamo gestione»”. Il medesimo operatore, con successiva nota del 31 ottobre 2014, ha comunicato all’Autorità il CNP con il numero di codice CCO12345678222E.

A seguito di tale attività istruttoria, l’Autorità, con provvedimento temporaneo n. 20/14/DIT del 19 novembre 2014, ha impartito l’ordine all’operatore Telecom Italia di inserire il CNP n. CCO12345678222E per l’avvio di una corretta procedura di rientro del DN n. 095939xxx in Telecom Italia, che si è completata in data 29 dicembre 2014, come confermato anche dal cliente in sede di verifica da parte dell’operatore Telecom Italia.

Nel frattempo, il competente ufficio della Direzione tutela dei consumatori ha proceduto a verificare l’inottemperanza segnalata dal Corecom Sicilia al provvedimento n. 90/14 del 11 settembre 2014. In particolare, mediante verifica svolta in data 23 ottobre 2014, è stato constatato che il servizio, a tale data, era ancora attivo con l’operatore Vodafone Omnitel B.V.

Inoltre, con note del 30 ottobre 2014, la predetta Direzione ha provveduto ad inoltrare alle società Vodafone Omnitel B.V. e Telecom Italia S.p.A. una richiesta di informazioni assegnando il termine del 15 novembre 2014 per il riscontro.

La società Vodafone Omnitel B.V., nella propria risposta del 18 novembre 2014, ha dichiarato di aver eseguito il provvedimento con l’invio del codice di migrazione collegato all’utenza n. 095939xxx per consentire il rientro della linea in Telecom Italia per l’attivazione del servizio.

A sua volta, la società Telecom Italia S.p.A., nel riscontro fornito con nota del 19 novembre 2014, ha dichiarato di aver posto in essere tempestivamente tutte le attività tecniche ed amministrative utili per l’avvio di una corretta gestione della procedura di rientro con *number portability* dell’utenza n. 095939xxx dall’operatore Vodafone Omnitel B.V. In particolare, ha indicato come causa ostativa per l’ottemperanza all’ordine impartito con il provvedimento temporaneo *de quo* il fatto che l’accesso del cliente sia stato cessato con decremento ULL18927019, mentre è rimasto attivo in Vodafone solo il DN, richiedibile, pertanto, con NP pura. Nello specifico, Telecom ha rappresentato che per poter intraprendere la procedura di rientro della numerazione 095939xxx in Telecom Italia, l’operatore Vodafone doveva provvedere a comunicare il codice di *number portability* considerato “*che è rimasto attivo in Vodafone solo il DN*”.

Dalla ricostruzione delle vicende inerenti l’utenza n. 095939xxx è emerso, dunque, che il disservizio lamentato dall’utente è stato risolto solo nell’ambito della seconda procedura GU5, con la comunicazione del 31 ottobre 2014 da parte della società Vodafone Omnitel B.V. all’ufficio di quest’Autorità preposto all’adozione del provvedimento temporaneo, contenente il CNP (*codice number portability*) n. CCO12345678222E. Il codice di migrazione n. CCO095939xxx001K, che l’operatore Vodafone in precedenza aveva comunicato alla Telecom con nota del 28 agosto 2014 nell’ambito della prima procedura GU5 innanzi al CORECOM Sicilia, non era corretto né utilizzabile, in quanto associato al *link* quando il servizio è stato attivato con Vodafone in data 18 luglio 2014, poi cessato a seguito di recesso del cliente in data 20 luglio 2014.

Pertanto, dagli elementi acquisiti nel corso delle istruttorie svolte, è stato possibile accertare che Vodafone ha eliminato la causa ostativa al completamento della procedura di rientro in Telecom Italia solo dopo l’avvio della seconda procedura GU5, avendo avviato la procedura per generare il codice di portabilità solo il 23 ottobre 2014, e quindi dopo 37 giorni dal termine assegnato per eseguire l’ordine impartito dal CORECOM Sicilia.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 5/15/DIT del 11 marzo 2015, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. per non aver ottemperato all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 90/14, adottato dal CORECOM Sicilia del 11 settembre 2014, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

2. Deduzioni della società

La società Vodafone Omnitel B.V. non ha presentato scritti difensivi e non ha chiesto di essere ascoltata in audizione, avendo provveduto al pagamento della sanzione in misura ridotta, sebbene oltre il termine stabilito dalla legge n. 689/81.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, va evidenziato che l'operatore Vodafone Omnitel B.V. (di seguito "Società") non può usufruire dei benefici per il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689/81, in quanto ha effettuato il pagamento di euro 20.658,00 oltre il termine perentorio di 60 giorni decorrenti dalla notifica dell'atto di contestazione n. 5/15/DIT, avvenuta l'11 marzo 2015.

Nello specifico, la Società ha effettuato un primo versamento parziale di euro 10.329,00, in data 12 maggio 2015, e, successivamente, un secondo versamento in data 15 maggio 2015 di altri euro 10.329,00. Entrambi i versamenti, quindi, sono stati effettuati, a mezzo bonifico bancario, oltre il termine perentorio di 60 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione n. 5/15/DIT, ricadente in data 11 maggio 2015.

Pertanto, il ritardo nel pagamento in misura ridotta della sanzione non comporta l'estinzione del procedimento, con conseguente necessario pronunciamento di quest'Autorità in ordine all'accertamento della violazione e all'irrogazione della sanzione.

A tal proposito va rilevato che dall'istruttoria è emerso che la mancata ottemperanza del provvedimento temporaneo del CORECOM Sicilia n. 90/14 del 11 settembre 2014 (che, giova ripetere, avrebbe consentito al sig. Gullotta l'attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza n. 095939xxx da parte dell'operatore Telecom Italia *recipient* previo rilascio della numerazione da parte dell'operatore Vodafone Omnitel B.V. *donating*) è dipeso dal fatto che la Società, quale operatore *donating*, non ha comunicato tempestivamente il CNP (*codice number portability*) all'operatore *recipient* Telecom Italia S.p.A. In effetti, poiché l'utenza è cessata su rete Vodafone in data 18 luglio 2014 per l'esercizio del diritto di ripensamento del sig. Gullotta del 5 luglio 2014, la numerazione è rimasta attiva su rete Vodafone per il solo DN. Dunque, per il suo rientro in Telecom Italia era necessario avviare la procedura di *number portability* pura con la comunicazione del CNP da parte dell'operatore *donating* Vodafone Omnitel B.V. all'operatore *recipient* Telecom Italia. Invece, nell'ambito della procedura GU5 svolta davanti al CORECOM Sicilia (conclusa con il provvedimento temporaneo n. 90/14 del 11 settembre 2014, la cui inottemperanza è oggetto dell'avvio della procedura sanzionatoria *de qua*), è emerso che l'operatore Vodafone Omnitel B.V. aveva indicato, erroneamente, il codice di migrazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CCO095939xxx001K associato al “link 3325142” della numerazione oramai cessato. La Società si è attivata a generare il CNP corretto (n. CCO12345678222E) solo dopo l’avvio della seconda procedura GU5 incardinata presso quest’Autorità il 10 ottobre 2014 e, precisamente, in data 23 ottobre 2014, con comunicazione del predetto CPN all’ufficio di quest’Autorità, preposto all’adozione del provvedimento temporaneo, con nota del 31 ottobre 2014 in atti.

Nelle conclusioni, per quanto sopra esposto, è stato dimostrato che la Società si è attivata ad eliminare la causa che impediva il trasferimento dell’utenza da Vodafone a Telecom con un ritardo di 37 giorni rispetto al termine assegnato con il provvedimento *de quo*.

Una simile condotta appare ingiustificabile e meritevole di censura, atteso che l’adozione di un provvedimento temporaneo, soprattutto in materia di passaggi tra operatori, nasce proprio dall’esigenza di ovviare a problematiche che l’ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere; ne consegue che in tali occasioni gli operatori interessati sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso. Nel caso di specie, invece, come già ricordato, la Società ha sostanzialmente ignorato il provvedimento, attivandosi solo con diverse settimane di ritardo, superando le problematiche tecniche sottostanti.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

CONSIDERATO che i due versamenti di euro 10.329,00, per un totale di euro 20.658,00, effettuati dalla società Vodafone Omnitel B.V. mediante bonifico bancario - rispettivamente in data 12 e 15 maggio 2015- per l’esercizio del pagamento in misura ridotta della sanzione sono stati effettuati oltre il termine decadenziale stabilito dall’articolo 16 legge n. 689/81;

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti, per l’applicazione della sanzione amministrativa da euro 10.329,00 ad euro 258.228,00 ai sensi dell’articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del triplo del minimo edittale, pari a complessivi euro 30.987,00 (*trentamila novecentoottantasette/00*) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all’articolo 11 della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società ha ommesso, senza alcuna giustificazione, di attivarsi tempestivamente e con il grado di diligenza richiesto per ottemperare all’ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 90/14, notificatole dal CORECOM Sicilia l’11 settembre 2014, provvedendo solo in data 23 ottobre 2014, a distanza di 37 giorni dal termine assegnatole, a generare il codice necessario a tal fine. Pertanto, la violazione può essere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

considerata consistente, sotto il profilo dell'entità del danno cagionato all'utente, e di media durata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società ha posto in essere l'attività necessaria a eliminare le conseguenze della violazione in data 23 ottobre 2014, a seguito della ricezione della richiesta istruttoria dell'Autorità del 15 settembre 2014, inviata alle società Vodafone Omnitel B.V. e Telecom Italia S.p.A. per acquisire informazioni per la conclusione della procedura preordinata all'adozione del provvedimento temporaneo n. 20/14/DIT del 19 novembre 2014;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una gestione adeguata delle procedure necessarie per l'ottemperanza al provvedimento temporaneo notificato, al fine di garantire la risoluzione delle problematiche tecniche sottostanti;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 6.604 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Vodafone Omnitel B.V., codice fiscale: 93026890017, con sede legale in Amsterdam e sede amministrativa e gestionale in Via Jervis n. 13, 10015 – Ivrea (TO), non ha ottemperato nei termini assegnati all'ordine impartito con il provvedimento temporaneo n. 90/14, adottato dal CORECOM Sicilia l'11 settembre 2014 ai sensi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'articolo 5 del Regolamento, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

ORDINA

alla predetta società di pagare, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, la somma di euro 10.329,00 (*diecimila trecentoventinove/00*), pari alla differenza della sanzione irrogata con il presente provvedimento, pari ad euro 30.987,00, e la somma di euro 20.658,00 già corrisposta a titolo di pagamento in misura ridotta della sanzione,

DIFFIDA

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 10.329,00 (*diecimitrecentoventinove/00*), come sopra determinata, alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249, con delibera n. 514/15/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X, mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 514/15/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci