

**DELIBERA n. 620/12/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' TELETU S.P.A.  
(ORA VODAFONE OMNITEL N.V.) PER INOTTEMPERANZA AL  
PROVVEDIMENTO DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ADOTTATO CON DELIBERA n. 43/11/CIR  
(PROC. SANZ. n. 20/12/DIT)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 13 dicembre 2012;

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 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 n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

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

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, ed il relativo Allegato A, recante "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS", e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'articolo 19, comma 3;

VISTA la delibera n. 43/11/CIR del 6 aprile 2011 recante la "Definizione della controversia Baronti/Tele2";

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori, n. 20/12/DIT del 9 luglio 2012, notificato in data 20 luglio 2012, con il quale è stata contestata alla società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) l'inottemperanza alla delibera n. 43/11/CIR del 6 aprile 2011, recante la definizione della controversia tra l'utente Baronti e la società TeleTu S.p.A.;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla società TeleTu S.p.A. in data 9 agosto 2012, acquisita al protocollo generale dell'Autorità con n. 43180;

UDITA la società TeleTu S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi innanzi a questa Autorità in data 30 agosto 2012;

VISTA la nota integrativa trasmessa dalla società in data 18 settembre 2012, acquisita al protocollo dell'Autorità con n. 47195;

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, di dovere disporre un approfondimento istruttorio;

VISTA la richiesta di informazioni formulata, ai sensi dell'articolo 7, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS, alla società TeleTu S.p.A. in data 16 ottobre 2012, prot. n. 51543;

PRESO ATTO del fatto che la società interessata non ha ritenuto di fornire alcuna risposta alla suddetta richiesta;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Deduzioni della società interessata**

La società TeleTu S.p.A. (di seguito anche la "Società"), nelle proprie memorie difensive, ha eccepito in via preliminare l'avvenuto avvio del presente procedimento sulla base di un presupposto errato, ossia sul fatto della mancata comunicazione all'Autorità dell'avvenuta ottemperanza alla delibera n. 43/11/CIR della quale, invece, secondo quanto asserito dalla Società, sarebbe stata data notizia, a mezzo *e-mail*, in data 12 agosto 2011.

Con riferimento agli specifici fatti oggetto di contestazione, ossia alla mancata ottemperanza, nei termini e con le modalità prescritti, alla suddetta delibera di definizione della controversia, la Società ha rilevato come l'intervento di una serie di circostanze ad essa non imputabili ne abbia ritardato l'esecuzione.

In particolare, la Società ha dichiarato che il plico contenente la delibera *de qua*, una volta pervenuto presso la sede dell'operatore, veniva smarrito, con la conseguente impossibilità di conoscerne il contenuto e di provvedere ai conseguenti adempimenti.

La Società ha riferito, quindi, di avere appreso dell'avvenuta adozione di detta delibera dalla consultazione del sito istituzionale dell'Autorità e di avere, quindi, soltanto allora (in una data non precisata), provato a contattare l'utente interessato al fine di acquisire gli specifici riferimenti per dare ad essa esecuzione. Tuttavia, secondo quanto riportato da detta società, la mancanza dei dati aggiornati del cliente (si deve

ritenere, quindi, risultato irreperibile) avrebbe determinato un ulteriore ritardo nell'adempimento.

L'operatore, quindi, sentito in apposita audizione sui fatti oggetto di contestazione, ha dichiarato di avere provveduto a dare esecuzione alla delibera *de qua* nel mese di agosto del 2011 (e dunque oltre il termine fissato del 26 giugno 2011), mediante l'invio di un assegno all'indirizzo dell'utente.

Nella nota integrativa del 18 settembre 2012, la Società ha ribadito quanto affermato nel corso della suddetta audizione circa l'avvenuto adempimento mediante l'invio di un assegno bancario indicando, però, come data di invio dell'assegno non già il mese di agosto 2011, come dichiarato nel corso dell'audizione, bensì il mese di giugno 2011.

A tale nota integrativa la Società ha allegato una dichiarazione sottoscritta dall'utente Baronti del seguente tenore *“(dichiaro) di non avere incassato l'assegno spedito dalla TeleTu nel giugno 2011 e di ricevere l'assegno n. (...) dell'importo di euro (..) a saldo di quanto previsto dalla delibera n. 43/11/CIR dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Dichiaro, quindi, di non avere nulla a pretendere dalla delibera de qua”*.

Al riguardo, la Società ha rilevato come la suddetta dichiarazione sia idonea a comprovare l'assenza di una responsabilità della stessa circa la mancata corresponsione, nel giugno del 2011, dell'importo previsto nella delibera di definizione Baronti/TeleTu S.p.A., avendo l'utente, con detta dichiarazione, affermato di non aver potuto incassare l'assegno regolarmente inviato da TeleTu S.p.A. nel giugno del 2011 e di avere comunque, in seguito, ricevuto l'importo di cui alla delibera n. 43/11/CIR.

## **II. Valutazioni dell'Autorità**

Il presente procedimento è stato avviato a seguito dell'accertamento dell'inottemperanza da parte delle società TeleTu S.p.A. alla delibera n. 43/11/CIR del 6 aprile 2011, recante la definizione della controversia Baronti/TeleTu, regolarmente notificata all'operatore in data 28 aprile 2011.

Il predetto accertamento è stato effettuato a seguito della ricezione della segnalazione dell'utente interessato il quale, nell'aprile del 2012, decorso oramai infruttuosamente un anno dall'avvenuta adozione della suddetta delibera, si è rivolto a questa Autorità lamentando il mancato assolvimento, da parte della suddetta società, agli obblighi ivi prescritti consistenti nella corresponsione di un indennizzo e nel rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura.

L'Autorità, quindi, considerando il consistente lasso di tempo trascorso dall'adozione della delibera n. 43/11/CIR e la mancata comunicazione da parte dell'operatore dell'avvenuto adempimento, ha provveduto ad accertare la mancata ottemperanza alla suddetta delibera di definizione della controversia che, in quanto costituente un "ordine" dell'Autorità, risulta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Giungendo quindi ad esaminare i rilievi formulati dalla Società, si deve in via preliminare contestare l'assunto secondo il quale l'accertamento sarebbe basato su un

“presupposto” errato, ossia sulla circostanza della mancata comunicazione all’Autorità dell’avvenuta ottemperanza alla delibera n. 43/11/CIR.

Al riguardo, deve rilevarsi, in primo luogo, come la circostanza della mancata comunicazione all’Autorità dell’avvenuto adempimento abbia rappresentato soltanto un elemento idoneo a far presumere – unitamente alla segnalazione inviata dall’utente – l’inottemperanza della Società alla delibera *de qua* e che ben poteva essere superato, quale mero elemento presuntivo della mancata ottemperanza, semplicemente dando prova dell’avvenuto adempimento alla delibera di definizione della controversia.

D’altro canto, la stessa asserzione della Società dell’avvenuto invio di una comunicazione all’Autorità circa l’avvenuto adempimento non risulta in alcun modo comprovata all’esito dell’istruttoria, non avendo la Società fornito alcuna evidenza di ciò.

Con riferimento poi alla specifica condotta oggetto di contestazione, ossia la mancata ottemperanza alla delibera *de qua*, deve innanzitutto evidenziarsi come i rilievi della Società circa l’intervento di una serie di circostanze che ne avrebbero ritardato l’esecuzione – come lo smarrimento del plico e le difficoltà di reperire i dati del cliente – non possano in alcun modo essere presi in considerazione in presenza della regolare notifica dell’atto presso la sede dell’operatore (circostanza questa confermata dalla stessa Società), dovendosi quindi imputare esclusivamente alla Società l’eventuale sussistenza di eventuali ritardi nel dare ad essa esecuzione.

In relazione poi a quanto affermato dalla Società circa l’avvenuta esecuzione alla delibera *de qua* mediante l’invio di un assegno bancario all’indirizzo dell’utente Baronti nel giugno del 2011 deve rilevarsi, innanzitutto, come l’operatore non abbia fornito alcuna prova di quanto dichiarato e ciò nonostante, come da esso stesso specificato, detto invio sia avvenuto per il tramite di una raccomandata a /r.

Inoltre, al riguardo, deve evidenziarsi come, nel corso dell’istruttoria, la Società abbia effettuato dichiarazioni contrastanti circa la data dell’avvenuto invio di detto assegno avendo dapprima affermato, nel corso dell’audizione del 20 agosto 2012, di avere provveduto ad inviare l’assegno bancario nell’agosto del 2011 e, successivamente, nella nota integrativa del 18 settembre 2012, di averlo inviato nel giugno del 2011 senza, tra l’altro, fornire mai evidenza di ciò.

A fronte di tale contraddittorietà, riscontrata nelle dichiarazioni in atti, si è ritenuto di disporre un approfondimento istruttorio per chiarire il suddetto profilo e per acquisire la prova dell’effettivo avvenuto invio dell’assegno all’utente nel periodo intercorrente tra il giugno e l’agosto 2011, ma la Società ha ritenuto di non fornire alcun riscontro alla richiesta così formulata.

Del resto, con riferimento alla valenza probatoria della dichiarazione dell’utente – tra l’altro non datata – idonea, secondo quanto asserito dalla Società, ad escludere una propria responsabilità per il mancato pagamento nei termini, a causa della intervenuta impossibilità dello stesso utente, come da lui stesso dichiarato, ad incassare l’assegno regolarmente ricevuto nel giugno del 2011, deve rilevarsi come quest’ultimo, nella suddetta dichiarazione, si limiti ad affermare “di non aver incassato l’assegno” e non già, come invece sostenuto da TeleTu S.p.A., di “non averlo potuto incassare”.

Dalla suddetta dichiarazione non si evince in alcun modo quanto affermato dall'operatore – nel senso che la stesso operatore ha inteso attribuire ad essa – ossia che l'utente, avendo ricevuto l'assegno nel giugno del 2011, è stato impossibilitato, per ragioni proprie, ad incassarlo. Nella suddetta dichiarazione l'utente si limita, a ben vedere, ad affermare di non avere ancora ricevuto alcunché e di ritirare (nel momento stesso in cui effettua la dichiarazione) l'assegno in adempimento della delibera 43/11/CIR.

Alla luce di tutto quanto sopra illustrato, deve ritenersi quindi, in assenza di una idonea documentazione probatoria attestante l'avvenuto adempimento nei termini prescritti, che l'operatore abbia per lungo tempo omissso di dare esecuzione alla delibera 43/11/CIR, determinandosi a farlo soltanto nel settembre del 2012 allorché, a seguito della notifica dell'atto con cui è stato dato avvio al presente procedimento, la Società ha provveduto a consegnare l'assegno all'utente facendogli, contestualmente, sottoscrivere e inviare (in data 14 settembre 2012 come risulta dalla data dell'invio del fax) la summenzionata dichiarazione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di confermare l'inottemperanza alla delibera n. 43/11/CIR del 6 aprile 2011 e, per l'effetto, di procedere ad irrogare la sanzione prevista dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, da determinarsi tra un minimo di euro 120.000,00 (centoventimila/00) ed un massimo di euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00), sulla base degli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

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

- con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la società interessata ha ritardato in maniera ingiustificata l'esecuzione di quanto disposto dalla delibera n. 43/11/CIR, compromettendo altresì il diritto dell'utente interessato di essere soddisfatto in modo tempestivo nella propria pretesa;

- con riferimento alla personalità dell'agente, va evidenziato che essa è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la tempestiva ottemperanza alle delibere di definizione delle controversie utenti/operatori;

- con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, va tenuto conto che la Società ha provveduto, se pur successivamente alla notifica dell'atto con cui è stato dato avvio al presente procedimento, ad effettuare il pagamento all'utente in esecuzione della delibera n. 43/11/CIR;

- con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la situazione patrimoniale della Società sia tale da poter sostenere la sanzione prevista per la violazione contestata;

RITENUTO, in considerazione dei suddetti criteri, di determinare la sanzione pecuniaria per il fatto contestato nella misura pari al minimo edittale, pari ad euro 120.000,00 (centoventimila/00), considerandosi tale misura sufficientemente afflittiva in relazione ai fatti contestati;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

alla società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.), con sede legale in via Jervis, 13, 10015, Ivrea (TO), di pagare la somma di euro 120.000,00 (centoventimila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259;

### **DIFFIDA**

la medesima società a dare compiuta e tempestiva attuazione alle decisioni di questa Autorità in materia di risoluzione delle controversie con gli utenti.

### **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. 620/12/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. 620/12/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](http://www.agcom.it)

Roma, 13 dicembre 2012

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Martusciello

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