

DELIBERA n. 97/09/CONS

Archiviazione per insussistenza della violazione del procedimento sanzionatorio n. 26/08/DIT avviato nei confronti della società VODAFONE OMNITEL NV ai sensi dell'art. 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 4 marzo 2009;

VISTO l'art. 1, comma 6, lettera c), n. 14 della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", ed, in particolare, l'art. 98, comma 9;

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. 26/08/DIT del 21 ottobre 2008, notificato in data 27 ottobre 2008, con il quale è stata contestata alla società Vodafone Omnitel NV la violazione dell'articolo 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 per non aver fornito nei termini e con le modalità richieste i dati e le informazioni richieste dall'Ufficio gestione segnalazioni e vigilanza al fine di verificare i fatti oggetto di segnalazione da parte di alcuni utenti;

VISTI gli atti del procedimento e le risultanze istruttorie;

VISTA la nota del 21 novembre 2008, registrata al protocollo dell'Autorità n. 75117, in data 28 novembre 2008, con la quale la Società interessata ha fornito le informazioni richieste, in particolare evidenziando l'assenza di anomalie in quanto riscontrato dalle segnalazioni degli utenti oggetto della predetta richiesta di informazioni;

VISTA la memoria difensiva datata 24 novembre 2008, prodotta dalla Vodafone Omnitel NV e registrata al protocollo dell'Autorità n. 75584 del 2 dicembre 2008;

CONSIDERATO quanto segue :

I. Deduzioni della società interessata.

Nella propria memoria Vodafone Omnitel NV ha esplicitato le proprie difese, sintetizzabili nei seguenti punti:

1. la gestione dei casi in questione non ha comportato particolari criticità: non si sono verificati reali disservizi per i clienti e la posizione della scrivente è stata chiarita nella nota del 21 novembre 2008;

2. il mancato riscontro alla comunicazione UGS/CA/318 del 17 settembre 2008 è da attribuirsi ad un mero problema logistico di gestione della corrispondenza, sia in entrata che in uscita, derivante dal concomitante trasloco degli uffici della Direzione Affari Pubblici e Legali dalla sede di Roma, via della Grande Muraglia, 75 a quella di Roma, piazza SS. Apostoli, 81;

3. le informazioni richieste nella comunicazione del 17 settembre erano già contenute nella comunicazione datata 23 ottobre 2006 e allegata in copia alla memoria, che Vodafone Omnitel ritiene di aver a suo tempo fornito, pur non conservando traccia del fax, ma solo della relativa corrispondenza interna;

4. pertanto, anche a voler ammettere la mancata risposta, essa è attribuibile ad errore scusabile, mancando la fattispecie di quella volontarietà e coscienza richieste dall'art. 3 della legge 689/81 ai fini dell'applicazione delle sanzioni amministrative;

5. infine, non può non tenersi conto del fatto che la condotta di Vodafone nella gestione dei rapporti con l'Autorità, intesi sia nel loro complesso che con specifico riferimento all'attività di riscontro delle richieste d'informazioni sulla gestione dei clienti, nonché di risoluzione degli eventuali disservizi lamentati dagli stessi, da sempre si caratterizza per correttezza e puntualità.

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

Le giustificazioni addotte dalla parte interessata appaiono meritevoli di accoglimento per i seguenti motivi:

1. da quanto emerso dalla documentazione prodotta da Vodafone Omnitel risulta che il fenomeno di "doppia fatturazione" lamentato dagli utenti in realtà non ha prodotto alcun pregiudizio per gli stessi, essendosi risolto in una semplice ripetizione di alcuni campi nel dettaglio del traffico inviato all'utente, senza una reale duplicazione degli addebiti. Tale fenomeno, peraltro, è rimasto limitato sia con riferimento all'aspetto temporale, sia relativamente al numero di utenti interessati, e, dunque può essere inquadrato nell'ambito di un fisiologico errore di sistema, prontamente risolto;

2. ne discende che, obbiettivamente, la Società interessata non avrebbe avuto alcun interesse a non dare riscontro alla richiesta dell'Autorità, oltretutto avendo già disponibili i dati richiesti, come chiaramente emerge dalla corrispondenza interna, risalente al settembre del 2006, pure prodotta in atti. Il concorso delle suesposte circostanze rende altamente plausibile l'ipotesi che la nota di risposta datata 23 ottobre

2006, prodotta in bozza, sia autentica e che, pertanto, il mancato riscontro alla prima richiesta di informazioni sia dipeso da un mero difetto di trasmissione;

3. relativamente, poi, alla comunicazione UGS/CA/318 del 17 settembre 2008, con la quale si sollecitava la trasmissione delle informazioni già precedentemente richieste, la concomitanza del trasloco degli uffici della Direzione Affari Pubblici e Legali, alla quale le richieste di informazioni provenienti dall'Autorità vengono indirizzate per la relativa gestione, può far ritenere, sempre alla luce di quanto evidenziato ai punti di cui sopra, che il summenzionato sollecito non sia stato gestito per un difetto di trasmissione interna causato da motivi logistici e, dunque, scusabile, anche in virtù di quanto si dirà appresso;

4. in effetti, tutta la vicenda non può non essere valutata anche alla stregua della condotta sinora tenuta da Vodafone Omnitel in ordine alla gestione delle richieste di informazioni relative alle segnalazioni degli utenti, improntata, a quanto consta, a correttezza istituzionale e puntuale ottemperanza;

RITENUTO, sulla base di quanto emerso dall'istruttoria, di poter accogliere le giustificazioni addotte dalla società Vodafone Omnitel NV con riferimento al difetto dell'elemento soggettivo nella violazione contestata;

RITENUTO, pertanto, non doversi dare ulteriore corso al procedimento in epigrafe;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

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

DELIBERA

l'archiviazione, per insussistenza della violazione, del procedimento sanzionatorio n. 26/08/DIT, avviato nei confronti della società Vodafone Omnitel NV ai sensi dell'art. 98, comma 9, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

Il presente provvedimento è pubblicato nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Ai sensi dell'art. 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'art. 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, 4 marzo 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