

DELIBERA N. 77/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER L'INOTTEMPERANZA ALLA DIFFIDA
IMPARTITA CON LE DELIBERE NN. 114/18/CONS E 269/18/CONS
(CONTESTAZIONE N. 14/19/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 febbraio 2020;

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*”, di seguito anche solo “*Codice*”;

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*”;

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

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. 95/19/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;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA la delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017, recante “*Modifiche alla delibera n. 252/16/CONS recante Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, con cui l’Autorità, nel modificare l’art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, ha previsto che “*per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest’ultima*”;

VISTA la delibera n. 498/17/CONS del 19 dicembre 2017, recante “*Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per la violazione dell’art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS*”, come modificata dalla delibera n. 220/19/CONS per la rideterminazione dell’importo della sanzione irrogata;

VISTA la delibera n. 298/18/CONS del 27 giugno 2018, recante “*Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per la violazione dell’art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS*”;

VISTA l’ordinanza del TAR del Lazio n. 792/2018, pronunciata sul ricorso recante n. di R.G. 810/2018, proposto da Vodafone Italia S.p.A. per l’annullamento, previa sospensiva, della delibera n. 498/17/CONS, con cui il giudice amministrativo ha disposto la sospensione dell’efficacia del provvedimento impugnato nella parte in cui «*ha ad oggetto il pagamento “degli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile*”»;

VISTA la delibera n. 114/18/CONS del 1° marzo 2018, recante “*Diffida alla società Vodafone Italia S.p.a. a eliminare gli effetti della illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all’articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera n. 498/17/CONS*”;

VISTO il decreto cautelare n. 1784/18 del 26 marzo 2018, con cui il TAR del Lazio ha sospeso la delibera n. 114/18/CONS “*limitatamente all’imposta coincidenza del periodo di fatturazione prolungato con la prima fase di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile*” (coincidente con il mese di aprile), precisando che “*l’emissione di*

fatture, con cadenza inferiore a quella mensile, era stata inibita dall'AGCOM con delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017, pubblicata il successivo 24 marzo (con decorrenza applicativa iniziale dal 23 giugno 2017)", che pertanto, a un primo sommario esame, "debba ritenersi riconducibile a detta delibera, allo stato confermata in sede giurisdizionale, un obbligo di restitutio in integrum nei confronti degli utenti" e ha altresì ritenuto "che la disposta posticipazione della fatturazione costituisca misura ragionevole e di più facile applicazione (oltre che di non impossibile reversibilità) rispetto allo "storno" di somme", di cui alla sospesa delibera n. 498/17/CONS;

VISTO il provvedimento presidenziale n. 9/18/PRES del 9 aprile 2018, ratificato con delibera n. 187/18/CONS, dell'11 aprile 2018, recante "*Fissazione di nuovi termini per l'adempimento agli obblighi di cui alle delibere nn. 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS adottate, rispettivamente, nei confronti degli operatori TIM S.p.A., Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.*";

VISTA la delibera n. 269/18/CONS del 6 giugno 2018, recante "*Fissazione di nuovi termini per l'adempimento agli obblighi di cui alle delibere nn. 112/18/CONS, 113/18/CONS, 114/18/CONS e 115/18/CONS adottate, rispettivamente, nei confronti degli operatori TIM S.p.A., Fastweb S.p.A., Vodafone Italia S.p.A. e Wind Tre S.p.A.*", con cui è stato fissato al 31 dicembre 2018 il nuovo termine per procedere alla completa restituzione dei giorni erosi, restando ferma "*la possibilità per gli operatori di proporre ai singoli interessati soluzioni di compensazione alternative, soddisfattive del diritto di ristoro degli utenti, dandone idonea comunicazione a quest'Autorità nel termine sopra indicato*";

VISTA la sentenza n. 11304/2018, con cui il TAR del Lazio ha in parte accolto il ricorso principale, annullando la delibera n. 498/17/CONS limitatamente all'importo della sanzione ivi irrogata, e respinto i ricorsi per motivi aggiunti inerenti all'annullamento delle delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS;

VISTA l'ordinanza cautelare n. 6179/2018, del 18 dicembre 2018, con cui il Consiglio di Stato, nelle more del deposito delle motivazioni della sentenza resa dal TAR del Lazio, ha sospeso l'esecutività dell'impugnato dispositivo di sentenza, lasciando la controversia *re adhuc integra* fino al termine del 31 marzo 2019, reputato congruo in attesa del predetto deposito;

VISTA la sentenza del TAR del Lazio n. 12481/2019;

VISTA l'ulteriore ordinanza n. 1452/2019 del 19 marzo 2019, con la quale il Consiglio di Stato ha prorogato fino all'udienza camerale del 21 maggio 2019 la misura cautelare già disposta a favore della società Vodafone Italia S.p.A. con la precedente ordinanza n. 6179/2018;

VISTA l'ordinanza n. 2506/19 del 21 maggio 2019, con cui il Consiglio di Stato non ha accolto l'istanza di sospensione cautelare della citata sentenza n. 12481/18 del TAR del Lazio;

VISTA la sentenza n. 4912/19 del 4 luglio 2019, con cui il Consiglio di Stato ha definitivamente respinto il ricorso in appello presentato dalla società Vodafone Italia S.p.A. per la riforma dei citati provvedimenti del TAR del Lazio;

VISTA la decisione del Consiglio del 23 luglio 2019, in merito all'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per l'inottemperanza alle diffide impartite con le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS;

VISTO l'atto della Direzione tutela dei consumatori n. 14/19/DTC del 13 agosto 2019, notificato in pari data;

VISTA la nota del 13 settembre 2019 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 8 novembre 2019;

VISTA la nota del 10 dicembre 2019, prot. n. 0532527, con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. al fine di acquisire ulteriori documenti e informazioni utili all'istruttoria e contenente la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati e informazioni trasmessa dalla società Vodafone Italia S.p.A. in data 10 gennaio 2020 e acquisita in data 13 gennaio 2020 con prot. n. 0012047;

VISTA la nota del 27 gennaio 2020, prot. n. 0037687, con cui è stato disposto un ulteriore supplemento istruttorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. al fine di acquisire documenti e informazioni utili all'istruttoria e contenente la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati e informazioni trasmessa dalla società Vodafone Italia S.p.A. in data 7 febbraio 2020 e acquisita in pari data con prot. n. 0057178;

VISTA la sentenza del Consiglio di Stato n. 879/2020;

VISTA la decisione del Consiglio, all'esito della riunione del 13 febbraio 2020, di svolgere ulteriori approfondimenti ai sensi dell'art. 11 del Regolamento, con proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTA la nota del 14 febbraio 2020, prot. n. 68656, con cui è stata comunicata alla società Vodafone Italia S.p.A. la proroga dei termini del procedimento;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con delibera n. 114/18/CONS, l'Autorità ha diffidato la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”) a *“far venir meno in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente alla data del 23 giugno 2017. La data di decorrenza delle fatture emesse dopo il ripristino della fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese dovrà pertanto essere posticipata per un numero di giorni pari a quelli erosi in violazione della delibera n. 121/17/CONS, in modo da non gravare gli utenti dei costi derivanti dalla abbreviazione del ciclo di fatturazione”*. A seguito del ricorso amministrativo proposto dalla Società avverso tale provvedimento, il TAR del Lazio, con ordinanza del 24 marzo 2018, ne ha sospeso l'esecutività per la sola parte concernente l'imposta *“coincidenza del periodo di fatturazione prolungato con la prima fase di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile”*. Pertanto, l'Autorità, con la successiva delibera n. 269/18/CONS, ha individuato i nuovi tempi di adeguamento alla citata delibera n. 114/18/CONS, disponendo che la Società dovesse adempiere alla diffida contenuta in tale delibera *“tramite la completa restituzione dei giorni erosi entro il 31 dicembre 2018”*, ferma restando *“la possibilità per gli operatori di proporre ai singoli interessati soluzioni di compensazione alternative, soddisfattive del diritto di ristoro degli utenti, dandone idonea comunicazione a quest'Autorità nel termine sopra indicato”*.

I ricorsi proposti avverso entrambe le delibere sono stati rigettati dal TAR del Lazio con sentenza n. 11304/2018, a sua volta impugnata e sospesa in via cautelare dal Consiglio di Stato fino all'udienza del 21 maggio 2019, all'esito della quale non è stata accolta l'istanza di sospensione riferita anche alla sentenza del TAR del Lazio nel frattempo intervenuta in data 21 dicembre 2018.

A questo punto, Vodafone, al fine di rendere note le iniziative assunte in ottemperanza alle diffide impartite dall'Autorità con le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS, con nota del (*omissis*) giugno 2019 ha dichiarato che avrebbe (*omissis*) posto in essere una soluzione compensativa, alternativa alla restituzione dei giorni erosi,

da mettere a disposizione dei clienti ed *ex* clienti di rete fissa impattati dalla violazione della predetta delibera. In particolare, la Società ha annunciato che, (*omissis*) riguardante un pacchetto di servizi che il cliente avrebbe potuto richiedere, manifestando espressamente il suo consenso all'attivazione dello specifico pacchetto a lui destinato e composto, oltre che da servizi di comunicazione elettronica, anche da beni e servizi di altra natura fruibili (*omissis*). In conclusione, la Società ha affermato, tra l'altro, che (*omissis*).

Con la nota del 13 giugno 2019, l'Autorità ha chiesto alla Società “*di comunicare, entro il 25 giugno 2019, gli adempimenti posti in essere per ottemperare al combinato disposto delle delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS*”. La Società, con la nota di riscontro trasmessa il 25 giugno 2019, non ha fornito alcuna ulteriore informazione in merito all'esecuzione delle diffide impartite dall'Autorità, (*omissis*) e richiamare il contenuto della precedente nota del (*omissis*). Con la successiva nota del (*omissis*), Vodafone, a integrazione della precedente comunicazione, ha dichiarato che, a partire dal (*omissis*), avrebbe pubblicato sul proprio sito aziendale e inserito nella fattura una comunicazione del seguente tenore: “*Delibera Agcom 269/18/CONS: cliente di rete fissa e convergente, richiesta di ristoro – Vodafone informa che in attuazione della delibera AGCOM 269/18/CONS, i clienti possono richiedere la restituzione dei giorni erosi nel periodo intercorrente dal 23 giugno 2017 fino al ritorno alla fatturazione su base mensile in data 5 aprile 2018, accedendo alla pagina voda.it/fatturazionemensile*” con successiva compilazione di un *form on line*. A valle della ricezione di tale modulo, (*omissis*).

A partire dal mese di luglio 2019, l'Autorità ha ricevuto diverse segnalazioni da parte di utenti, i quali hanno lamentavano la scarsa trasparenza delle proposte alternative alla restituzione dei giorni erosi, nonché le difficoltà incontrate tramite i diversi canali di contatto per ottenere il rimborso spettante in caso di mancata accettazione della proposta medesima.

Sulla base della documentazione acquisita, pertanto, si è potuto constatare che la Società, in difformità dai provvedimenti assunti e dalle pronunce giurisdizionali, non ha provveduto nelle modalità indicate dalla delibera dell'Agcom alla completa restituzione dei giorni illegittimamente erosi in relazione all'intera platea degli utenti che non avevano optato consapevolmente per soluzioni compensative alternative. Peraltro, la previsione di una richiesta inoltrata tramite sito aziendale ha ulteriormente procrastinato l'adempimento dell'obbligazione restitutoria al di là dei termini indicati dall'Autorità.

Tanto premesso, a seguito della decisione del Consiglio del 23 luglio 2019, con atto di contestazione n. 14/19/DTC del 13 agosto 2019 è stato avviato un procedimento sanzionatorio per l'inottemperanza alla diffida impartita con le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha svolto una breve sintesi delle vicende giurisdizionali che hanno coinvolto le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS fino all'ordinanza con cui il Consiglio di Stato, in data 21 maggio 2019, non ha accolto

l'istanza di sospensione cautelare della sentenza n. 12481/18 resa dal TAR del Lazio su ricorso di Vodafone.

Al riguardo, la Società ha rimarcato di aver provveduto, (*omissis*), oltre che da servizi di comunicazione elettronica, anche da beni e servizi di diversa natura.

Rileva la Società che la soluzione di compensazione alternativa alla restituzione dei giorni erosi è stata proposta agli utenti nel rigoroso rispetto della loro libertà di scelta e degli obblighi di trasparenza delle informazioni rese.

Inoltre, in data 17 luglio 2019 Vodafone ha pubblicato sul proprio sito aziendale e ha inserito nella fattura una comunicazione avente a oggetto la possibilità, per i clienti di rete fissa e convergente, di richiedere la restituzione dei giorni erosi di cui alla delibera n. 269/18/CONS, accedendo ad un *form on line* tramite la pagina voda.it/fatturazionemensile; ricevuto il modulo, il cliente poteva scegliere se ottenere il rimborso mediante una delle misure alternative di compensazione o mediante accredito in fattura dei giorni erosi in 6 mesi, ossia in 3 fatture.

Vodafone sottolinea inoltre che, dalla data (*omissis*), ha ulteriormente migliorato la propria procedura di restituzione dei giorni erosi decorsi dal 23 giugno 2017 al 5 aprile 2018: (*omissis*).

Solo nel caso in cui il cliente opti per la misura compensativa in servizi, il cliente viene ricontattato al numero indicato per procedere all'attivazione di quanto scelto. (*omissis*).

Tanto premesso, la Società ha ribadito la legittimità del proprio operato e, conseguentemente, l'assenza dei presupposti per un'eventuale sanzione amministrativa, chiedendo l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità

Con la delibera n. 114/18/CONS l'Autorità ha indicato in dettaglio le modalità di calcolo per la determinazione del *quantum* delle restituzioni in favore degli utenti - utilizzando il più semplice criterio dei "giorni erosi" a causa della illegittima anticipazione delle fatture - e ha diffidato Vodafone "*a far venir meno in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente alla data del 23 giugno 2017. La data di decorrenza delle fatture emesse dopo il ripristino della fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese dovrà pertanto essere posticipata per un numero di giorni pari a quelli erosi in violazione della delibera n. 121/17/CONS, in modo da non gravare gli utenti dei costi derivanti dalla abbreviazione del ciclo di fatturazione*".

Con la successiva delibera n. 269/18/CONS, l'Autorità ha ribadito che "*l'entità dell'onere restitutorio posto a carico di ciascun operatore corrisponde esattamente all'onere che lo stesso operatore ha indebitamente posto a carico della propria clientela per tutto il periodo in cui ha illegittimamente mantenuto l'anticipazione della decorrenza delle fatture*" e ha fissato al 31 dicembre 2018 il termine entro cui l'operatore doveva adempiere alla completa restituzione dei giorni erosi, con le modalità già contemplate dalla delibera n. 114/18/CONS.

Entrambi i provvedimenti sono stati impugnati dinanzi agli organi di giustizia amministrativa, che ne hanno sospeso l'efficacia fino al 21 maggio 2019, e sono stati poi definitivamente confermati dal Consiglio di Stato il 4 luglio 2019.

A tal proposito, giova rimarcare che già con la sentenza n. 12481/2018, pubblicata il 21 dicembre 2018, il TAR del Lazio, in ordine alle diffide impartite con le citate delibere, ha statuito che *“premesso che non si tratta più di rimborso di somme, vista la revoca disposta sul punto, e specificato quindi che non occorre un'istanza dei privati, trattandosi di iniziativa che poteva essere intrapresa d'ufficio, la misura latu sensu ripristinatoria, assunta dall'Autorità mediante la delibera n. 114 del 2018, può ben essere ricondotta alla previsione di cui all'art.2, comma 20, lett. d della Legge n.481 del 1995, laddove è attribuito il potere di ordinare al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, con correlativa imposizione dell'obbligo di corrispondere un indennizzo”* e inoltre che *“la misura assunta con la predetta delibera n. 114 del 2018, nella parte in cui dispone la posticipazione della decorrenza delle fatture, appare adottata sulla base di valutazioni tipicamente tecnico-discrezionali, all'evidenza non irragionevoli...omissis...considerando le esigenze da un lato degli operatori e dall'altro degli utenti, mediante revoca del rimborso e contestuale postergazione della decorrenza delle fatture, rendendo così meno onerosi gli adempimenti per gli operatori, di più agevole esecuzione, definiti e delimitati in modo congruo e adeguato”*.

Tale restituzione, quindi, andava effettuata dagli operatori con le modalità dettagliatamente previste dalle richiamate delibere.

Sul punto, il Consiglio di Stato in una recentissima pronuncia (n. 879/2020) resa proprio sul ricorso presentato da Vodafone, ha chiarito che *“nel caso di specie, l'erogazione gratuita della prestazione (di natura lato sensu indennitaria) sostituisce la somma di danaro che è stata prelevata dalla generalità degli utenti con il sistema di fatturazione in esame...omissis...l'indennizzo quindi non impone a questi ultimi (i.e. gli operatori) alcuna erogazione patrimoniale né in denaro, né in servizi, né in alcunché d'altro che non sia, da un lato, il mero riallineamento (ovviamente, d'ufficio) della cadenza mensile di fatturazione e, dall'altro, il conseguente conguaglio (sempre d'ufficio) per il disallineamento cagionato da una fatturazione a cadenza diversa...omissis... ebbene, nella specie l'AGCOM, a fronte di vicende connotate da alta efficacia lesiva, in base alla l. 481/1995 ha inteso attivare i suoi poteri regolatori verso gli operatori, definendo i loro limiti nel mercato di riferimento e tutelando gli utenti incisi mercé lo strumento di tutela indennitaria diffusa ed automatica prevista dalla legge”*.

In tale contesto, Vodafone ha comunicato all'Autorità di voler ottemperare alle diffide impartite con le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS non già mediante la disposta posticipazione delle fatture per un numero di giorni pari a quelli illegittimamente erosi, bensì esclusivamente mediante la messa a disposizione della clientela di una serie di misure di compensazione alternativa alla restituzione dei giorni erosi, prevedendo, in caso di mancata adesione alle predette misure, che gli utenti potessero chiedere la restituzione dei giorni erosi, sotto forma di rimborso monetario da accreditare nelle successive tre fatture.

Sulla base delle difese svolte da Vodafone, e al fine di comprendere la portata della condotta contestata, è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della

Società che, con note del 10 gennaio e 7 febbraio 2020, ha fornito informazioni sugli utenti ancora presenti in *customer base*, pari a circa (*omissis*), e sulle concrete modalità di trattazione delle restituzioni.

Tali evidenze istruttorie rendono palese che l'inottemperanza alla diffida dell'Autorità ha coinvolto una platea ampia di utenti e attestano, altresì, come le misure di compensazione alternativa proposte non abbiano suscitato particolare interesse negli utenti, con la conseguenza che la maggior parte degli aventi diritto alla restituzione dei giorni erosi, nelle modalità indicate dall'Autorità con la propria delibera, risulta tuttora insoddisfatta.

Tanto premesso, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 240.000,00 ad euro 5.000.000,00 ai sensi dell'art. 98, comma 11, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 98, comma 17-*bis*, del *Codice*, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

TENUTO CONTO che Vodafone ha operato nell'ambito di un mercato caratterizzato da forti difficoltà a generare margini e che tale circostanza può essere in questo caso valutata in relazione agli oneri che la Società dovrà affrontare per provvedere alla integrale restituzione di quanto sottratto agli utenti in violazione della delibera n. 121/17/CONS;

RITENUTO, quindi, di poter determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della l. n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La mancata ottemperanza alle diffide impartite dall'Autorità con le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS ha finora impedito a una vasta platea di utenti di ricevere la restituzione dei giorni illegittimamente erosi nei tempi e con le modalità stabiliti dall'Autorità. La condotta tenuta ha, altresì, leso l'effettività e l'efficacia dell'azione amministrativa a presidio di primari interessi pubblici tutelati dall'ordinamento giuridico;

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

Nel corso del procedimento la Società non ha mai riconosciuto la violazione, non ha cessato la condotta illegittima né ha eliminato gli effetti della stessa. A tal fine, la soluzione adottata di riconoscere agli utenti la facoltà di aderire a misure di compensazione alternativa oppure di chiedere un rimborso economico in fattura non ha in ogni caso prodotto la restituzione di quanto spettante alla platea degli utenti interessati nei tempi indicati dall'Autorità. Infatti, stando ai dati forniti dalla medesima Società, soltanto una modesta percentuale degli utenti aventi diritto alla restituzione dei giorni illegittimamente erosi ha aderito a soluzioni di compensazione alternativa ovvero optato per il rimborso economico;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti con le diffide contenute nelle delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS. Inoltre, la Società, nell'ultimo triennio, è stata più volte sanzionata dall'Autorità per la violazione della normativa di settore nonché per violazioni afferenti alla medesima materia;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018/2019, pari a 4.979 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società Vodafone Italia S.p.A. – codice fiscale 08539010010, con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), non ha ottemperato alle diffide impartite dall'Autorità con le delibere nn. 114/18/CONS e 269/18/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 11, del *Codice*;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 11, del *Codice*;

INGIUNGE

alla società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila/00) 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 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 77/20/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul 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. 77/20/CONS*”.

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

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 27 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone