

**DELIBERA N. 12/24/CONS**

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA  
SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL  
DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL  
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI  
CONTESTAZIONE N. 3/23/DTC**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 24 gennaio 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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*”, (di seguito l’Autorità);

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di seguito denominato *Codice*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

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 l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera dell’Autorità 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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e*

*impegni*” (di seguito “Regolamento”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

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. 434/22/CONS;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 3/23/DTC, del 4 aprile 2023, notificato in pari data alla società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”), per non aver rispettato gli obblighi previsti dalle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 154/12/CONS, in merito, rispettivamente, alla pubblicazione dei risultati di qualità dei servizi vocali da rete fissa, di connessione a *Internet* da rete fissa e dei servizi mobili e personali;

VISTA la nota del 3 maggio 2023 con cui Vodafone ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 22 maggio 2023;

VISTA la nota del 24 maggio 2023 con cui Vodafone ha trasmesso la proposta di impegni definitivi, successivamente rettificata in data 26 giugno 2023;

SENTITA la Società nel corso di una seconda audizione, tenutasi in data 4 agosto 2023, convocata dalla Direzione tutela dei consumatori al fine di formulare alcune osservazioni in merito alla proposta di impegni definitiva;

VISTA la nota del 9 ottobre 2023 con cui Vodafone ha trasmesso la proposta consolidata di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 25 ottobre 2023, con cui la proposta di impegni presentata da Vodafone è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell’art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 4/23/DTC, del 7 novembre 2023, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito dell’Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 7 dicembre 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Con atto di contestazione n. 3/23/DTC, del 4 aprile 2023, notificato in pari data, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Vodafone per la violazione degli obblighi previsti dalle delibere nn. 254/04/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 154/12/CONS, in merito, rispettivamente, alla pubblicazione dei risultati di qualità dei

servizi vocali da rete fissa, di connessione a Internet da rete fissa e dei servizi mobili e personali.

La contestazione in parola fa seguito alle verifiche svolte dall'Autorità dalle quali è emerso che Vodafone ha omesso di:

- inviare e pubblicare il resoconto annuale 2019 previsto dalla delibera n. 154/12/CONS;
- inserire, nei resoconti annuali per gli anni 2018, 2020, 2021, il risultato relativo ai parametri previsti dalla delibera n. 154/12/CONS e riferiti a *“Reclami sugli addebiti”* e *“Accuratezza della fatturazione”*;
- inserire, nei resoconti per gli anni 2020 e 2021, i risultati contemplati dalle delibere nn. 131/06/CSP e 244/08/CONS, riferiti ai parametri *“Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore”*;
- inserire, nei resoconti per gli anni 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019, 2020 e 2021, il risultato riferito al parametro *“Addebiti contestati”*;
- inserire, nei resoconti per gli anni 2018, 2019, 2020 e 2021, i risultati relativi ai parametri *“Fatture contestate”* e *“Accuratezza della fatturazione”*;
- inserire, per l'anno 2017, il risultato relativo al parametro *“Accuratezza della fatturazione”*.

In particolare, dall'analisi del sito *web* del suddetto operatore, si è ravvisato quanto segue:

- assenza del resoconto annuale 2019 dei risultati raggiunti con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di comunicazioni mobili e personali riportati negli allegati da 1 a 9 alla delibera n. 154/12/CONS, da pubblicare ai sensi dell'art. 3, comma 1, lettera c), della stessa;
- assenza, ai sensi della su richiamata disposizione, nei resoconti per gli anni 2021, 2020 e 2018, dei risultati relativi ai seguenti parametri:
  - reclami sugli addebiti;
  - accuratezza della fatturazione;
- assenza, per gli anni 2021 e 2020, dei risultati relativi ai seguenti parametri di cui alla delibera n. 131/06/CSP (art.3, comma 1, let c)) in combinato disposto con la delibera n. 244/08/CSP:
  - tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore;
  - addebiti contestati;
- assenza, nei resoconti di cui agli anni 2019, 2018, 2017, 2016 e 2015, dei risultati relativi al seguente parametro di cui alla delibera n. 131/06/CSP in combinato disposto con la delibera n. 244/08/CSP:
  - addebiti contestati;

- assenza nei resoconti, per gli anni 2021, 2020, 2019 e 2018, dei risultati relativi ai seguenti parametri di cui alla delibera n. 254/04/CSP (art. 3, comma 1, lett. c)):
  - fatture contestate;
  - accuratezza della fatturazione;
- assenza, nel resoconto per l'anno 2017, dei risultati relativi al seguente parametro di cui alla delibera n. 254/04/CSP:
  - accuratezza della fatturazione.

## 2. Quadro normativo e regolamentare

L'art. 72, comma 1, del *Codice* di cui al d. lgs. n. 259/2003 vigente fino all'entrata in vigore del nuovo *Codice* prevedeva che “[l’]Autorità...omissis... può prescrivere alle imprese fornitrici di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti..omissis.... Le informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all’Autorità prima della pubblicazione” e, il successivo comma 2, che “[l’]Autorità può precisare, tra l’altro, i parametri di qualità del servizio da misurare, nonché il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi meccanismi di certificazione della qualità per garantire che gli utenti finali....omissis...abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile consultazione...omissis...”;

L’art. 98 - *sedecies* del *Codice*, come rifuso dal d.lgs. n. 207/2021, prevede che “[l’]Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine...omissis...”;

L’art. 3, comma 1, lettere b) e c), dell’Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP stabilisce che le imprese fornitrici di servizi di telefonia vocale fissa, ai fini di quanto disposto dall’articolo 72 del *Codice*: “b) inviano all’Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito web dell’Autorità entro il 31 dicembre 2004 e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all’articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono; c) pubblicano, nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lett. b) entro gli stessi termini e comunicano all’Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;”.

L’art. 3, comma 1, lettere b) e c), dell’Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP stabilisce che le imprese fornitrici di servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall’articolo 72 del *Codice* “b. inviano all’Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti

*secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito web dell’Autorità un mese prima del termine della prima scadenza per l’invio da parte degli operatori e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all’articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono; c. pubblicano, nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lett. b) entro gli stessi termini e comunicano all’Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;”.*

L’art. 6, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP ha confermato, anche per gli ulteriori indicatori di qualità introdotti dalla delibera n. 131/06/CSP, “quanto sancito dall’articolo 3 della direttiva 131/06/CSP in tema di pubblicazione dei resoconti semestrali ed annuali”.

Da ultimo, l’art. 3, comma 1, lettere b) e c), della delibera n. 154/12/CONS stabilisce che gli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall’art. 72 del Codice “b. inviano all’Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell’Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione della presente delibera e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all’articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono; c. pubblicano nel proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lettera b) e comunicano all’Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;”.

### **3. La proposta di impegni presentata da Vodafone**

A valle della contestazione Vodafone, avvalendosi della facoltà di cui all’art. 13 del *Regolamento*, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni, cui è seguita la proposta definitiva in data 24 maggio 2023 (rettificata in data 26 giugno 2023) dopo essere stata ascoltata in audizione in data 22 maggio 2023 e, infine, la versione consolidata degli impegni in data 9 ottobre 2023 a seguito di una seconda audizione tenutasi in data 4 agosto 2023.

Il contenuto della proposta di impegni è stato pubblicato con la determina direttoriale n. 4/23/DTC, del 7 novembre 2023, in pari data sul sito *web* dell’Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Si riporta di seguito il testo degli impegni nella sua versione consolidata.

#### ***Impegno I - Introduzione di un nuovo KPI inserito nella Carta di servizi e nella relazione annuale***

*Vodafone, a riprova della sua buona fede e della volontà di migliorare la trasparenza informativa verso i propri clienti, nonché con l’obiettivo di rafforzare le misure - già previste dall’attuale processo - volte a rendere consapevole il cliente al momento*

*dell'adesione dell'offerta commerciale, si impegna ad introdurre un ulteriore KPI volontario di misurazione.*

*Vodafone si impegna a calcolare un KPI che indichi il tasso di reclamo per fatturazione post recesso determinato mettendo a denominatore il numero delle disattivazioni del servizio in abbonamento o trasferimento ad altro operatore ed al numeratore il numero dei reclami formali ricevuti post cessazione dal servizio e relativi alla fatturazione di servizi/costi successivi al recesso. Tale KPI verrà calcolato a marzo su base annuale.*

*La misura andrà ad integrare i KPI già previsti sulla trasparenza degli obiettivi forniti al cliente e dei risultati raggiunti in corso di anno, che avvengono oggi in tre distinti e successivi momenti, ossia: 1) in fase di predisposizione della carta cliente annuale; 2) in fase di redazione del resoconto semestrale; 3) in fase di predisposizione e pubblicazione del resoconto annuale.*

*Tale misura sarà implementata entro, al massimo, 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale, e comunque in tempo utile per la pubblicazione della carta cliente 2024. Di tale introduzione verrà data altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di comunicazione con gli utenti (inclusi i canali di adesione ai propri servizi i.e. sito web, call center, negozi).*

### ***Impegno n. II - Integrazioni all'attuale procedura di verifica e monitoraggio dei KPI previsti dalla normativa vigente relativi al call center***

*Con l'obiettivo di ottimizzare ulteriormente la gestione delle relazioni semestrale ed annuale, Vodafone si impegna ad integrare su base volontaria l'attuale procedura, inserendo maggiori step intermedi di monitoraggio dei KPI di call center individuati dalla normativa vigente.*

*L'attuale processo implementato da Vodafone prevede che in prossimità della pubblicazione dei resoconti annuali sia inviata una richiesta per una raccolta delle informazioni di misurazione dei KPI vigenti.*

*La misura proposta, prevedendo l'introduzione di un'attività di monitoraggio bimestrale e l'istituzione di un team ad hoc con la funzione di analizzare con cadenza quantomeno bimestrale gli esiti del monitoraggio stesso, potrà consentire di verificare immediatamente l'andamento dei KPI, così da procedere alla correzione dei dati accelerando eventuali interventi laddove necessari.*

*L'impegno è diretto (omissis), e a rafforzare ed ottimizzare la gestione – e dunque ad annullare i casi di eccezionale ritardo – nell'invio dei report. Le misure proposte saranno implementate da Vodafone entro 6 mesi dalla notifica del provvedimento finale e saranno tali da poter rendere l'attività di regolamentazione ancora più efficace e a tutela del consumatore.*

### ***Impegno n. III - Integrazione di una nuova tabella KPI nella carta clienti e nella relazione annuale, rispetto a quanto previsto nella normativa vigente***

*Con l'obiettivo di rafforzare la trasparenza e la comparabilità degli obiettivi così da rendere consapevole il cliente al momento dell'adesione all'offerta commerciale, Vodafone si impegna ad introdurre nella sezione del sito web dedicata alla qualità del servizio e nella propria carta cliente un'ulteriore informazione relativa all'andamento dei KPI nell'ultimo triennio, massimizzando di conseguenza la consapevolezza del cliente rispetto alla scelta adottata.*

*La misura andrà ad integrare i KPI già previsti sulla trasparenza degli obiettivi forniti al cliente e dei risultati raggiunti in corso di anno, che riguardano oggi tre distinti e successivi momenti, ossia: 1) la fase di predisposizione della carta cliente annuale; 2) la fase di redazione del resoconto semestrale; 3) fase di predisposizione e pubblicazione del resoconto annuale.*

*Tale misura sarà implementata entro, al massimo, 3 mesi dalla notifica del provvedimento finale, ovvero al massimo in tempo utile per la pubblicazione della carta cliente 2024. Della sua introduzione verrà data altresì un'informativa ad hoc su tutti i canali di comunicazione con gli utenti (inclusi i canali di adesione ai propri servizi i.e. sito web, call center, negozi).*

#### **Impegno n. IV - Unità di monitoraggio**

*Vodafone si impegna, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS, come successivamente integrata e modificata nel tempo, a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla notifica del provvedimento finale o dall'implementazione delle misure, se successiva a tale data.*

*Con riferimento alla composizione e alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Vodafone propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta - a meno di diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri:*

- un funzionario designato dall'Autorità;*
- un esponente designato di comune intesa fra l'Autorità e Vodafone (a titolo esemplificativo un membro di associazioni rappresentative dei consumatori, un terzo indipendente di comprovata esperienza, un esponente di una primaria società di consulenza);*
- un dipendente Vodafone.*

*Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste, nel corso dei 12 mesi dell'attività di vigilanza, riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Vodafone e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni.*

*La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità in esito a ogni riunione.*

*La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità dell'attuazione degli impegni e assolve allo scopo di consentire un continuo e costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.*

A parere di Vodafone, le misure che formano oggetto degli impegni proposti sono idonee a rafforzare le misure finalizzate a rendere consapevole il cliente al momento dell'adesione dell'offerta commerciale, nonché a ottimizzare ulteriormente la gestione delle relazioni semestrale e annuale.

Con particolare riferimento **all'impegno n. I**, la Società ha rimarcato come l'introduzione di un KPI non previsto dall'attuale regolamentazione possa accrescere la trasparenza informativa non solo nei confronti della propria clientela, ma anche degli utenti in generale al fine di agevolare scelte contrattuali consapevoli che comprendano

anche la valutazione circa l'efficienza dei processi aziendali in materia di qualità nella gestione delle richieste di cessazione dei servizi.

In merito **all'impegno n. II**, la Società ha osservato come l'istituzione di un *team ad hoc*, con il compito di effettuare un monitoraggio almeno bimestrale dell'andamento dei vari indicatori di qualità del servizio contemplati dalla citata normativa di settore, possa consentire di intervenire tempestivamente per risolvere eventuali disfunzioni nella gestione dei processi aziendali e, in tal modo, ottenere migliori *performance* oltre che evitare ritardi ovvero omissioni nella trasmissione e pubblicazione dei resoconti semestrali e annuali.

Da ultimo, quanto **all'impegno n. III**, Vodafone ha osservato che la pubblicazione dei resoconti di qualità riferiti all'ultimo triennio potrà senz'altro permettere un più completo confronto dei risultati raggiunti, fornendo così agli utenti un ulteriore parametro per le proprie scelte contrattuali.

Gli impegni, dunque, secondo la Società non solo sono ammissibili, ma anche di auspicabile attuazione per l'effettivo perseguimento degli obiettivi di tutela sottesi alle previsioni regolamentari richiamate dall'Autorità e dalla stessa ritenute violate nel presente procedimento.

#### **4. La consultazione pubblica**

Nella riunione del 25 ottobre 2023, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Vodafone e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 4/23/DTC, del 7 novembre 2023, la proposta di impegni è stata pubblicata in pari data sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 7 dicembre 2023 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi.

#### **5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità sugli impegni**

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l'esercizio del potere sanzionatorio l'Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall'art. 13 del *Regolamento*, in applicazione di quanto disposto dall'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell'ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l'art. 14 del *Regolamento* condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17, comma 1, ne prevede l'approvazione “*se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregulatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*”. In tal caso, in base al comma 6 dell'art. 17, l'organo collegiale “*ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni*”.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la violazione di precisi obblighi di comunicazione e pubblicazione sul sito aziendale di alcuni risultati di qualità dei servizi vocali da rete fissa, di connessione a Internet da rete fissa e dei servizi mobili e personali

Nella riunione del 25 ottobre 2023, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Vodafone e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultavano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n. 437/22/CONS, 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»*”.

### ***Sull'ammissibilità della proposta di impegni***

Come noto, ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l'operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia **cessato la condotta** oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

La condotta contestata consiste nell'aver omesso di comunicare e pubblicare sul sito aziendale alcuni risultati di qualità dei servizi vocali da rete fissa, di connessione a Internet da rete fissa e dei servizi mobili e personali.

La Società, nella proposta preliminare di impegni, ha dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che tutti i dati mancanti indicati nell'atto di contestazione sono stati regolarmente comunicati all'Autorità e pubblicati sul sito aziendale entro i termini previsti dal *Regolamento* (ossia prima di presentare la proposta preliminare di impegni).

Sotto diverso profilo, ai fini dell'ammissibilità risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di una apposita Unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

### ***Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva***

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

La misura contenuta nell'**impegno n. I** introduce un nuovo KPI, ulteriore rispetto a quelli già previsti dalla regolamentazione vigente, consistente nella rilevazione del tasso di reclami ricevuti in merito alla fatturazione effettuata dopo l'avvenuto esercizio del diritto di recesso, anche tramite passaggio ad altro operatore, da parte degli utenti.

Tale misura appare essere connotata da una duplice valenza positiva: da un lato, l'oggettiva novità di tale indicatore nell'attuale quadro regolamentare potrebbe avere risvolti sui comportamenti degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento, stimolando comportamenti emulativi e maggiore concorrenzialità in termini di qualità delle prestazioni offerte all'utenza; dall'altro, la misurazione del nuovo parametro implica un efficientamento dei processi aziendali che si riverbera soprattutto, nel caso di specie, nell'efficace e tempestiva gestione delle richieste di recesso/disattivazione onde evitare l'ingiustificata prosecuzione della fatturazione, anche in caso di recesso con contestuale passaggio ad altro operatore, e, quindi, la ricezione di un significativo numero di reclami che costituirebbe un indice negativo, soggetto a pubblicazione, delle *performance* della Società.

Sotto diverso profilo, l'impegno *de quo* attiene a una tematica particolarmente rilevante dal punto di vista della tutela dell'utenza, ossia l'esercizio del diritto di recesso così come disciplinato dal decreto-legge n. 7/2007 (c.d. *Decreto Bersani*), convertito con modificazioni nella legge n. 40/2007, richiamato anche dal *Codice delle comunicazioni elettroniche*, come rifiuto dal decreto legislativo n. 207/2021.

In tal senso, la rilevazione del KPI proposto da Vodafone, legato per la prima volta a una specifica fattispecie di errata fatturazione collegata ai casi di recesso, può consentire all'Autorità di effettuare, mediante un costante monitoraggio dei risultati, mirati interventi di carattere regolamentare che possano fungere da riferimento per l'intero mercato.

La misura di cui all'**impegno n. II** appare finalizzata al miglioramento dei processi interni al fine di evitare, come contestato dall'Autorità, che la Società possa incorrere in ritardi nella trasmissione e pubblicazione dei dati richieste dalle delibere citate oltre che per introdurre per tempo, in caso di valori dei KPI non in linea con gli obiettivi previsti, i necessari correttivi ai processi.

In particolare, il monitoraggio delineato potrà impedire di incappare in omissioni informative verso l'Autorità o di pubblicazione sul sito aziendale.

D'altra parte, l'Autorità ritiene che tale misura organizzativa possa considerarsi apprezzabile laddove consente alla Società di monitorare almeno bimestralmente i KPI regolamentari e correggere eventuali inefficienze, con il risultato di una migliore qualità dei servizi forniti agli utenti finali.

Per quanto, invece, riguarda l'**impegno n. III**, si ritiene apprezzabile l'introduzione di una tabella che riporti, per ciascun KPI oggetto dei periodici rilevamenti richiesti, l'andamento triennale in maniera tale da rendere agli utenti un prospetto, di agevole e immediata percezione, contenente l'andamento effettivo della qualità dei servizi erogati

dall'operatore. Tale misura potrebbe, pertanto, conseguire l'effetto di aumentare la trasparenza informativa verso l'utenza e consentire scelte contrattuali maggiormente orientate all'effettiva capacità del medesimo gestore di soddisfare o meno le diverse esigenze di qualità dei servizi di cui gli utenti hanno necessità.

La misura, pertanto, complessivamente comporta un indubbio valore aggiunto rispetto alla tutela dell'utenza finale, la quale deve orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale, e potrebbe, altresì, produrre un effetto emulativo da parte degli altri operatori, i quali saranno indotti ad aumentare il livello di chiarezza e completezza dei propri risultati di qualità dei servizi offerti nel medesimo mercato di riferimento.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Vodafone in data 3 maggio 2023, così come successivamente modificati, con particolare riferimento alla versione da ultimo sottoposta all'Autorità in data 9 ottobre 2023, risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni regolamentari e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

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

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

#### **(Approvazione degli impegni di Vodafone)**

1. Gli impegni presentati in data 9 ottobre 2023 dalla società Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO), ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla istituzione dell'Unità di monitoraggio.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 3/23/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (Allegato A) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui

all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

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, 24 gennaio 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba