

DELIBERA N. 224/21/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1,
COMMA 3-QUATER, DEL DECRETO LEGGE N. 7/2007 CONVERTITO CON
MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 40/2007
(CONTESTAZIONE N. 1/21/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 luglio 2021;

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 legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, di seguito “*decreto Bersani*”;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”, di seguito “*Legge concorrenza*”;

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. 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. 696/20/CONS;

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. 697/20/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. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 108/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Approvazione del Codice di condotta per l’offerta dei Servizi Premium*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 366/19/CONS del 18 luglio 2019, recante “*Modifiche alla delibera n. 108/19/CONS recante “Approvazione del codice di condotta per l’offerta dei servizi premium”*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/21/DTC del 22 gennaio 2021, notificato in pari data alla Società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “la Società” o “Vodafone”);

VISTA la nota del 22 febbraio 2021, acquisita il successivo 23 febbraio con prot. n. 0094223, con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 dell’Allegato A alla delibera n. 410/14/CONS, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 5 marzo 2021;

VISTA la nota del 15 marzo 2021, acquisita il successivo 16 marzo 2021, con prot. n. 0129459, con la quale Vodafone ha trasmesso la versione definitiva della proposta di impegni, successivamente emendata ai sensi dell’art. 13, comma 5, del Regolamento con nota del 5 maggio 2021, prot. n. 0212007, di pari data;

CONSIDERATO che la predetta proposta di impegni è stata trasmessa in assenza dei requisiti previsti dall'articolo 14, comma 2, Regolamento di cui alla delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 24 maggio 2021 con cui è stata comunicata alla Società Vodafone Italia S.p.A. l'inammissibilità della proposta di impegni;

VISTA la nota del 25 giugno 2021, acquisita con prot. n. 0283696 del 28 giugno 2021, con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha rassegnato le proprie osservazioni conclusive;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nei giorni 28, 29 e 30 luglio 2020 è stata effettuata una mirata attività ispettiva presso gli uffici di Vodafone, diretta a verificare eventuali addebiti agli utenti da rete mobile della Società, riconducibili ad attivazioni inconsapevoli di servizi *premium*. Sulla scorta delle risultanze ispettive e della documentazione integrativa trasmessa da Vodafone con le note 4 agosto 2020, 15 ottobre 2020 e del 26 ottobre 2020, le conseguenti analisi del competente Ufficio dell'Autorità hanno fatto rilevare, in particolare, quanto segue:

- nel corso dell'ispezione (verbale del 29 luglio 2020), la Società ha dichiarato di non essere a conoscenza di specifiche problematiche legate ad attivazioni anomale di servizi *premium* avendo adottato, fin dal (*omissis*), una *policy* "Soddisfatti o Rimborsati" nei confronti dei propri clienti che ha determinato un *trend* medio decrescente delle contestazioni ricevute per attivazioni non richieste; tale *policy* prevede il rimborso automatico (*omissis*) di addebiti dei servizi *premium* subiti e contestati entro 30 giorni per utenze prepagate e 60 giorni per quelle post-pagate, mentre decorsi tali termini, il rimborso è condizionato alla verifica circa l'assenza dei *log* di attivazione; in ogni caso, salvo particolari anomalie, eventuali successivi addebiti non vengono rimborsati. Ciò nonostante, nel periodo 2017-2020 sono pervenute, all'Autorità, diverse segnalazioni di utenti (tre delle quali nel 2020) nelle quali si lamenta l'attivazione non richiesta di servizi *premium* e il mancato rimborso da parte di Vodafone;
- Vodafone, pur essendo al corrente della possibilità tecnica di frodi (*clickjacking*, *spoofing*, *malware*, ecc.), in sede ispettiva ha dichiarato che tali problematiche non rappresenterebbero una casistica significativa sulla propria rete e che l'unica anomalia percepita riguarderebbe un aumento del numero di

- segnalazioni ricevute (*omissis*), in particolar modo da parte di utenti che avevano una SIM ricevuta in abbinamento alla linea di rete fissa;
- in merito alle modalità di fornitura dei servizi e al ruolo degli *hub* tecnologici, Vodafone ha comunicato di avere accordi con diversi *hub* (*omissis*) e che (*omissis*) svolgeva vari ruoli per conto di Vodafone, tra cui, in particolare, l'internalizzazione delle pagine di attivazione dei servizi *premium*; considerata la preminenza di (*omissis*), Vodafone ha consegnato l'elenco delle funzionalità di sicurezza introdotte tra novembre/dicembre 2017 e febbraio 2019 su quest'ultima piattaforma, tra le quali, ad esempio, il blocco dell'*enrichment by tethering* e ha dichiarato di “*chiedere puntualmente evidenza, sulla base dei contratti vigenti, della corretta esecuzione del processo di attivazione gestito da (omissis)*”; nel verbale del 30 luglio 2020, ha altresì precisato di aver in corso un processo di integrazione - avviato a gennaio 2020 - tra la piattaforma dell'*hub* (*omissis*) e la piattaforma per l'acquisizione del consenso degli utenti gestita direttamente dal gruppo Vodafone (*omissis*) e di aver sospeso, da (*omissis*), le attivazioni dei servizi relative ai CSP aggregati da (*omissis*), aggregatore riconducibile alla società (*omissis*);
 - come osservato dal *team* ispettivo (verbale del 30 luglio) la tabella consegnata da Vodafone e riportante i dati (ricavi, rimborsi, KPI, *revenue share* e SIM *residential*) dei CSP contrattualizzati nel periodo 2017-2020, non presentava nell'elenco i CSP (*omissis*);
 - in riscontro ai quesiti posti nel corso dell'ispezione, la Società, con lettera del 4 agosto 2020: (1) ha fornito i dati sulle attivazioni dei servizi *premium* distinti per *Hub* tecnologico e per CSP e, sulla base delle informazioni fornite dall'*Hub* (*omissis*); (2) in relazione alla richiesta di specificare eventuali controlli che vengono effettuati per discernere le attivazioni da *smartphone* da quella di altri dispositivi, Vodafone ha segnalato come a luglio 2018, oltre a essere modificato l'*enrichment* su APN *Web*, sia stata inserita l'informazione relativa all'IMEI del dispositivo e resa disponibile a (*omissis*);
 - con nota del (*omissis*), Vodafone, a integrazione della lettera (*omissis*), ha comunicato che, a seguito della sospensione e cessazione del contratto con (*omissis*), ha attivato “*il blocco all'attivazione di nuovi servizi e, come si è convenuto, (omissis) sta provvedendo alla disattivazione di tutti i servizi attivi sulla base clienti, e cesserà definitivamente la propria attività entro il (omissis)*”. Inoltre, la Società ha informato gli Uffici che l'attivazione di nuovi servizi avviene unicamente attraverso la piattaforma internalizzata su architettura Vodafone (*omissis*), avendo interrotto, (*omissis*), le attivazioni di nuovi servizi per l'*Hub* (*omissis*) - come già avvenuto per gli *Hub* (*omissis*) (interrotte dal (*omissis*)) - e del CSP (*omissis*);
 - solo a seguito della “richiesta di chiarimenti effettuata per le vie brevi” dalla competente Direzione dell'Autorità con nota del 26 ottobre 2020, la Società ha inviato un'*errata corrige* dei dati già inviati il 4 agosto 2020, che

presentavano una erronea associazione di servizi del CSP (*omissis*) con quelli del CSP (*omissis*), entrambi CSP riconducibili a (*omissis*).

In base alle evidenze acquisite si è potuto rilevare, tra l'altro, un *trend* decisamente discontinuo delle attivazioni dei servizi *premium* avvenute attraverso l'*Hub* tecnico (*omissis*) nell'arco temporale 2017-2020, così come delle attivazioni di servizi riconducibili ai CSP (*omissis*) per le quali risulta, inoltre, che la Società ha accreditato ingenti rimborsi agli utenti nel periodo di riferimento (pari a euro (*omissis*)).

Alla luce di tali dati e constatata, altresì, l'insufficienza della sola introduzione del blocco dell'*enrichment by tethering* a impedire attivazioni di servizi VAS su SIM adibite a usi diversi dalle comunicazione e l'inidoneità della *policy* "Soddisfatti o Rimborsati" a evitare addebiti per attivazioni inconsapevoli e a garantire il pieno ristoro per addebiti subiti in assenza del previo consenso, si è potuto accertare che Vodafone non ha adottato le misure idonee a prevenire l'attivazione dei servizi *premium* in assenza del previo consenso degli utenti né a impedirne l'addebito, anche in casi di chiara incompatibilità del servizio con la volontaria attivazione da parte dell'utente, esponendo, di conseguenza, la propria clientela alla ricezione indesiderata di servizi in abbonamento senza assicurare, con riguardo alle iniziative ripristinatorie conseguenti, una corretta ed efficace gestione dei reclami e il pieno ristoro degli utenti vittima di attivazioni inconsapevoli.

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 1/21/DTC, è stato avviato nei confronti della Società un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 3-*quater*, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del *Codice*.

2. Deduzioni della società

La Società, con la memoria difensiva del 22 febbraio 2021, ha preliminarmente eccepito la tardività della contestazione in quanto gli elementi di fatto su cui essa si basa sarebbero da tempo noti all'Autorità. La contestazione muove, infatti, dall'asserito rilievo di "forti irregolarità" nel *trend* delle attivazioni di servizi *premium* "nell'arco temporale 2017 – 2020", pur riconosciuto come "complessivamente decrescente", e dalla presunta inidoneità della *policy* "Soddisfatti o Rimborsati" ad assicurare un pieno ristoro degli utenti vittime di attivazioni inconsapevoli, che sarebbe confermata dalle segnalazioni pervenute all'Autorità. Al riguardo, Vodafone ha osservato che l'Autorità disponeva dei dati sull'andamento delle attivazioni sin dal 2018 e quelli sui rimborsi per i servizi *premium* fin dal 2016, atteso che tali dati sono stati comunicati dapprima, su base mensile, in attuazione del progetto di sperimentazione delle misure in materia di servizi *premium* proposte da ASSTEL e, a partire dal mese di settembre 2019, su base trimestrale. Anche la *policy* "Soddisfatti o rimborsati" è stata portata all'attenzione della Direzione sin dal 2017 e illustrata nel dettaglio nel 2018, senza che venisse mosso dall'Autorità alcun rilievo in merito alla stessa, mentre le segnalazioni cui fa riferimento l'atto di contestazione sono per la maggior parte risalenti agli anni 2017 e 2018 ((*omissis*) segnalazioni su (*omissis*))

e, per due segnalazioni del 2018, l’Autorità aveva formulato una richiesta di informazioni ma, a seguito dei chiarimenti forniti da Vodafone, nulla ha contestato.

Pertanto, la contestazione sarebbe tardiva e come tale illegittima, per contrasto con l’art. 14 della l. 689/81, con il Regolamento sulle procedure sanzionatorie dell’Autorità, nonché con i principi di buon andamento ed efficienza dell’azione amministrativa. Conformemente alle prescrizioni della l. 689/81, l’art. 5 del predetto Regolamento prevede che “[a]i sensi dell’art. 14 della legge n. 689/81, l’atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore nei termini di 90 giorni dall’accertamento”. La giurisprudenza amministrativa ha chiarito che tale termine, il cui carattere perentorio è pacifico, inizia a decorrere “dal momento in cui è compiuta — o si sarebbe dovuta ragionevolmente compiere, anche in relazione alla complessità della fattispecie — l’attività amministrativa intesa a verificare l’esistenza dell’infrazione, comprensiva delle indagini intese a riscontrare la sussistenza di tutti gli elementi soggettivi e oggettivi dell’infrazione stessa”, precisando altresì che “il compimento di un’attività di preistruttoria che si dilunghi oltre un lasso di tempo ingiustificatamente prolungato viola tuttavia i principi generali di cui alla l. 241/1990 sulla certezza ed efficienza dell’agire amministrativo” (Cons. Stato sez. VI, 21/01/2020 n. 512; Cons. Stato sez. VI, 11/06/2020 n. 3729; Cons. Stato sez. VI, 25/01/2021 n. 738). Anche l’art.3 del Regolamento prevede, d’altronde, che gli Uffici debbano acquisire “ogni elemento necessario ai fini di un eventuale avvio di procedimento sanzionatorio” ed effettuare le connesse valutazioni “salvo casi particolari, entro il termine di 90 giorni da quando gli Uffici hanno conoscenza formale dei fatti da verificare”.

Nel merito dei rilievi formulati nell’atto di avvio del procedimento, la Società ha sostenuto l’infondatezza della contestazione. Al riguardo ha ricordato che per la gestione del processo di attivazione dei servizi *premium* Vodafone ha stipulato accordi con tre *hub* tecnici, (*omissis*) e che quest’ultimo ha rivestito un ruolo preminente in quanto, a partire da (*omissis*), è stata centralizzata su tale *hub* la funzionalità di acquisizione del consenso (il “doppio click”) all’attivazione di servizi *premium*. Pur avendo (*omissis*), in quanto operatore professionista e soggetto contrattualmente obbligato, la responsabilità di tali attività, Vodafone ha comunque verificato l’adozione di misure tecniche volte a garantire la sicurezza del processo di attivazione dei servizi *premium*. Vodafone ha, dunque, ripercorso nel dettaglio le diverse misure di sicurezza introdotte sulla piattaforma (*omissis*) tra (*omissis*) e dettagliato quelle aggiunte nel tempo, segnatamente a (*omissis*), poi tra (*omissis*) e, infine, nel (*omissis*), ricordando che l’elenco di tali specifiche, già inviato informalmente tramite *e-mail* agli Uffici il 20 giugno 2018 è stato poi consegnato nel corso dell’ispezione del 30 luglio 2020.

Al riguardo Vodafone ha osservato che tali misure non sarebbero state tenute in considerazione, né dalla relazione ispettiva del 12 ottobre 2020, né nell’atto di contestazione che, invece, si sofferma solo su una di tali misure, il blocco *dell’enrichment by tethering*, valutandola come inidonea perché parziale. Peraltro, diversamente da quanto prospettato dagli Uffici, tale misura consente di prevenire anche le attivazioni di servizi *premium* su SIM adibite a usi diversi dalla comunicazione (come ad esempio le

SIM inserite in dispositivi M2M) laddove non venga utilizzato l'APN di navigazione dedicato agli *smartphone*.

Inoltre, Vodafone è intervenuta anche con specifiche misure di tipo contrattuale, bloccando le attivazioni dei servizi per i quali riscontrava (*omissis*) e, al riguardo, ha depositato il dettaglio dei servizi bloccati. L'operatore ha, inoltre, ricordato di aver in via cautelativa risolto il rapporto contrattuale con l'aggregatore (*omissis*) (come da comunicazione (*omissis*) allegata alla risposta alla richiesta di informazioni (*omissis*)) e, successivamente, con il CSP (*omissis*) (con comunicazione trasmessa (*omissis*)) così come con gli altri *provider* di servizi *premium* in navigazione (con comunicazioni trasmesse in data (*omissis*)).

In altri casi, Vodafone ha fatto uso, nei confronti di *Service Provider*, dei rimedi previsti contrattualmente in linea con le previsioni del CASP, come quando ha bloccato l'accesso dei propri utenti alle numerazioni dell'operatore (*omissis*) attraverso cui venivano erogati i servizi, avendo verificato, con l'ausilio di una società di IT *Consulting*, la non conformità del processo di attivazione di alcuni servizi alle disposizioni del CASP. Il contenzioso giudiziario che ne è scaturito si è concluso nel 2020 con l'accertamento della correttezza dell'operato di Vodafone.

La Società ha poi osservato che la *policy* "Soddisfatti o Rimborsati" non ha solamente una funzione ripristinatoria, ma anche una funzione di prevenzione: da una parte, infatti, disincentiva fenomeni di attivazioni non richieste, perchè i rimborsi erogati in applicazione della *policy* incidono negativamente sui KPI di CSP e *servicing providers*; dall'altra, la *policy* prevede che, oltre al rimborso, venga proposto all'utente anche l'attivazione del "*barring*", ossia del blocco all'attivazione dei servizi *premium*.

Alla luce di quanto dedotto, non troverebbe conferma la contestazione secondo cui Vodafone si sarebbe "*limitata a delegare il controllo della corretta attivazione dei servizi premium all'hub tecnico (omissis) deputato alla gestione del processo di attivazione*" e ad assicurare il ristoro degli utenti secondo la *policy* "Soddisfatti o rimborsati", giudicata inidonea, e non avrebbe adottato misure volte a prevenire attivazioni non richieste di servizi *premium*.

La Società ha, inoltre, rimarcato di essersi attenuta alla disciplina in materia di servizi *premium* di cui alle delibere nn. 47/13/CIR e 108/19/CONS, prevedendo, nei contratti con gli *hub* tecnici che gestivano la fase di acquisizione del consenso all'attivazione dei servizi *premium*, l'obbligo di rispettare le previsioni contenute nel CASP e ha inoltre partecipato attivamente alla sperimentazione del modello di autoregolamentazione promosso nel luglio 2017 da ASSTEL e ai lavori del Comitato VAS, che hanno portato all'adozione del CASP 4.0 approvato con delibera 108/19/CONS e, pur senza esservi tenuta, ha adottato sin dal 2015 la *policy* Soddisfatti o Rimborsati.

La contestazione non risulterebbe, peraltro, aderente al principio di personalità della responsabilità di cui agli artt. 2 e 3 della l. 689/81 e all'art. 1 della delibera Agcom n. 108/19/CONS, secondo cui ciascun operatore è responsabile per quanto di propria competenza, considerando che essa è mossa solamente nei confronti di Vodafone (*omissis*).

Con riguardo ai rilievi formulati nell'atto di avvio circa i termini della *policy* "Soddisfatti o rimborsati", Vodafone ha osservato che tale *policy* prevede che il rimborso del costo del servizio nei confronti degli utenti che lamentino un'attivazione inconsapevole entro il termine di 30 giorni per ricaricabili o 60 giorni per abbonamenti, in caso di primo acquisto, venga erogato (*omissis*). Inoltre, nell'ipotesi in cui il reclamo dell'utente venga formulato dopo la scadenza del termine di 30/60 giorni dall'attivazione oppure in caso di acquisti successivi al primo, Vodafone accorda il rimborso dei costi sostenuti nei 180 giorni precedenti la richiesta di rimborso per servizi *premium* per i quali l'utente non abbia ricevuto l'SMS che lo informava dell'attivazione del servizio e per i quali non risultino "log". Come precisato nel corso dell'audizione, le procedure di controllo sull'esistenza dei log e dell'SMS finalizzate alla gestione delle richieste di rimborso degli utenti sono svolte direttamente dal *call center* il quale, invece, non effettua controlli in caso di attivazione del servizio entro i 30/60 gg precedenti la segnalazione. Resta fermo che, laddove l'utente si veda negare il rimborso, può sempre aprire una formale procedura di reclamo per servizio non richiesto con i conseguenti approfondimenti del caso. Non sarebbero dunque corrette le valutazioni dell'Autorità laddove è stato osservato che "il rimborso è assicurato solo agli utenti più vigili che, accorgendosi con immediatezza di addebiti di servizi non voluti, richiedano i relativi rimborsi entro i tempi previsti dalla policy" e che "l'ammontare del rimborso è comunque limitato agli addebiti subiti nella finestra temporale di riferimento". Vodafone ha, inoltre, osservato che, mentre il CASP prevede il rimborso solamente nel caso in cui manchi la prova della volontarietà dell'attivazione, la *policy* "Soddisfatti o Rimborsati" è più favorevole per l'utente in quanto accorda il rimborso - in caso di prima attivazione e in caso di formulazione della richiesta entro 30/60 giorni dall'attivazione - indipendentemente dal ricevimento dell'SMS informativo sull'attivazione o dalla presenza dei "log".

In merito alla gestione dei reclami, che la contestazione sembrerebbe ritenere non corretta sulla base di alcune segnalazioni riconducibili al periodo settembre 2017 – ottobre 2020 ove si lamentano l'attivazione non richiesta di servizi *premium* e il mancato rimborso da parte di Vodafone, la Società ha anzitutto evidenziato l'esiguità delle segnalazioni in oggetto, pari appena a 18 in 4 anni (e di queste (*omissis*) sono riferite al (*omissis*)). Ha inoltre fornito puntuale riscontro in ordine agli esiti delle verifiche interne svolte in relazione a ciascuna segnalazione, a riprova della corretta gestione dei reclami da parte di Vodafone.

Con la memoria conclusiva del 25 giugno 2021, oltre a ribadire le osservazioni precedentemente formulate, Vodafone ha illustrato le iniziative spontaneamente adottate rispetto alla condotta contestata. Al riguardo, oltre a richiamare le misure contrattuali e di internalizzazione del processo di attivazione dei servizi digitali già precedentemente descritte, la Società ha rappresentato di aver provveduto, nonostante la proposta di impegni sia stata dichiarata inammissibile, ad attuare spontaneamente le misure di seguito descritte. *In primis*, ha introdotto, (*omissis*), una procedura di attivazione di servizi *premium* e contenuti digitali mediante l'inserimento del numero di cellulare seguito da una *One Time Password* (OTP) ricevuta tramite SMS sul numero indicato che il cliente

deve inserire manualmente per procedere all'attivazione. Tale procedura di acquisto tramite OTP, del tutto analoga a quella prevista dalla delibera 10/21/CONS per l'attivazione di servizi in abbonamento, attualmente si applica ai servizi *premium* in abbonamento e *one shot* offerti su numerazioni in decade 4 di altri operatori *Serving Provider* al momento accessibili e ai contenuti digitali acquistabili attraverso la piattaforma di pagamento (*omissis*).

L'operatore ha, inoltre, mantenuto la *policy* "Soddisfatti o Rimborsati" in quanto prevede condizioni di rimborso più favorevoli per i clienti rispetto a quelle previste dal CASP e ha rappresentato in forma tabellare il *trend* dei rimborsi erogati da inizio 2020: sul punto ha evidenziando come, a seguito dell'interruzione dei rapporti contrattuali con *Hub* tecnici e CSP, il dato si attesti su valori molto contenuti (*omissis*). Inoltre, pendente il completamento delle attività necessarie per ottemperare alla delibera 10/21/CONS, a partire da maggio 2021, Vodafone ha adottato anche una procedura di rimborso per l'acquisto di contenuti digitali asseritamente non richiesti volta a rimborsare gli utenti che dovessero segnalare per la prima volta eventuali attivazioni non richieste al fine di annullare ogni impatto economico per i clienti.

Conclusivamente, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento o, in subordine, l'applicazione della sanzione nella misura minima edittale tenendo conto, ai fini della determinazione della sanzione, della limitata gravità della condotta e dell'opera svolta per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze dell'asserita violazione.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si ritiene di non poter accogliere l'eccezione formulata da Vodafone secondo cui la contestazione sarebbe tardiva in quanto gli elementi di fatto su cui essa si fonda sarebbero da tempo noti all'Autorità e, di conseguenza, la contestazione sarebbe stata notificata oltre il termine di 90 giorni dall'accertamento, in violazione dell'art. 14, della l. n. 689/1981.

Al riguardo va rimarcato che, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone, gli elementi di fatto sui quali si fonda la contestazione sono stati acquisiti attraverso una mirata attività preistruttoria, avviata con le verifiche ispettive di luglio 2020, nell'ambito della quale è stato raccolto un nutrito *set* di dati (quali l'andamento mensile delle attivazioni in termini sia di volumi che di ricavi e l'importo dei rimborsi mensili distinti per singolo *hub* e CSP) che, precedentemente, sia per tipologia che per grado di dettaglio, non era nella disponibilità dell'Autorità, se solo si consideri che i dati sulle attivazioni e sui reclami vengono forniti solo in termini di volumi e in forma aggregata nell'ambito dei questionari di monitoraggio richiamati da Vodafone. D'altra parte, le verifiche preistruttorie si sono svolte in un arco temporale del tutto coerente con la complessità della fattispecie in esame, tenuto conto, tra l'altro, delle successive integrazioni e delle tempistiche con le quali sono stati trasmessi, a valle delle interlocuzioni di Vodafone con gli *Hub* tecnici, alcuni dei dati richiesti (tra i quali, in particolare, i volumi delle attivazioni per singoli CSP) rilevanti ai fini dell'accertamento della condotta. Sul punto occorre poi

chiarire che, in generale, i limiti temporali entro cui l'Amministrazione procedente deve provvedere alla notifica della contestazione, ai sensi dell'art. 14, della l. n. 689/1981, sono collegati non già alla commissione del fatto, ma alla conclusione del procedimento di accertamento, posto che l'acquisizione della notizia del fatto deve comprendere tanto gli elementi soggettivi quanto gli elementi oggettivi che lo caratterizzano, onde riscontrare la sussistenza della infrazione e acquisire piena conoscenza della condotta illecita, sì da valutarne l'esatta consistenza agli effetti della formulazione della contestazione. Tale principio, peraltro avallato da consolidato indirizzo giurisprudenziale, trova piena conferma nel *"Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni"*, di cui all'Allegato A, alla delibera n. 410/14/CONS: in base all'articolo 3, comma 4, infatti, *"all'esito delle attività di cui ai commi precedenti, il direttore, su proposta dell'ufficio competente, contenente la completa ricostruzione dei fatti e l'esatta qualificazione giuridica della fattispecie, ove accerti la sussistenza di una condotta rilevante ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, notifica al trasgressore l'atto di contestazione di cui all'articolo 5"* che, a sua volta, al comma 3 prevede che *"ai sensi dell'articolo 14 della legge n. 689/1981, l'atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore nei termini di 90 giorni dall'accertamento"*; accertamento che è avvenuto all'interno della Contestazione n. 1/21/DTC.

Nel merito, si ritiene che le argomentazioni addotte dalla Società non siano idonee a superare i rilievi mossi con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio.

La condotta contestata concerne la violazione dell'articolo 1, comma 3-*quater*, del decreto Bersani, il quale dispone che *"[è] fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo. In ogni caso, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per il consumatore o per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi"*.

Al riguardo, giova ricordare che la Società, nella propria qualità di *Access provider* – cioè di operatore di rete che fornisce agli utenti la connettività Internet e/o mobile internet al Cliente - per poter addebitare il costo dei servizi *premium* in abbonamento offerti dai *content service provider* (i fornitori dei contenuti digitali) è tenuta ad acquisire la prova del previo consenso espresso dell'utente. In particolare, in base al flusso di attivazione dei servizi *premium*, in caso di acquisto mediante navigazione su rete mobile, il cliente esprime il consenso mediante una doppia digitazione (cd. "doppio *click*"), sulla pagina *web* sotto il controllo dell'operatore (la *landing page* internalizzata), con la quale acconsente all'attivazione del servizio e all'addebito dei relativi costi sul credito telefonico (pre-pagato o post-pagato). Il consenso, dunque, è documentato dai *log* di attivazione nonché dall'SMS di attivazione che l'utente riceve all'esito del processo di adesione al servizio.

La responsabilità dell'operatore rispetto alla ricezione da parte della clientela di servizi in abbonamento senza il previsto consenso deve ritenersi sussistente non solo nei casi in cui formalmente manchi uno degli elementi sopra ricordati (*log*, doppio *click* o

SMS), ma anche in tutti i casi in cui l'operatore non accerti l'esistenza di una prova valida del consenso prima di effettuare l'addebito. Vodafone, infatti, quale operatore di rete e soggetto che effettua il prelievo del credito telefonico dell'utente per il pagamento dei servizi, è tenuta a controllare, in forza dell'art. 1, comma 3-*quater*, del decreto Bersani, che il consenso dell'utente sia stato espresso validamente, in modo cioè consapevole, anche attraverso misure preventive idonee a minimizzare il rischio che gli utenti ricevano servizi in abbonamento senza previo espresso consenso. Nel caso specifico, tali verifiche non sono state svolte con la dovuta completezza. Come si spiegherà meglio in seguito, se Vodafone avesse effettuato le verifiche con la necessaria diligenza, sarebbe stata in condizione di riconoscere quando il consenso non era consapevole e di adottare iniziative idonee a prevenire attivazioni non volontarie: in primo luogo, per l'andamento registrato nel tempo delle richieste di attivazioni tramite l'*hub (omissis)* che presentavano picchi anomali e concentrati nel tempo anche rispetto ai servizi riconducibili a specifici CSP; in secondo luogo, alla luce dei cospicui rimborsi erogati in relazione ai servizi riconducibili ai medesimi CSP.

Nel caso di specie, dall'esame dei dati trasmessi da Vodafone, è emerso che nell'arco temporale 2017-2020, nonostante un *trend* complessivamente decrescente, le attivazioni dei servizi *premium* attraverso (*omissis*), l'*hub* tecnico sul quale a partire da novembre 2017 è stata centralizzata la funzionalità di acquisizione del consenso (il "doppio *click*"), hanno avuto un andamento discontinuo, con numerosi picchi anomali, registrati fino alla metà del 2020; anche le analisi specifiche svolte con riferimento ai servizi dei CSP (*omissis*) hanno fatto riscontrare, nel medesimo arco temporale, una evidente irregolarità nell'andamento delle attivazioni, sia in termini di ricavi, sia di volumi. Si è, inoltre, rilevato un elevato ammontare dei rimborsi erogati da Vodafone per servizi *premium* riferibili a tali Società (pari a euro (*omissis*)).

A fronte di tali pacifiche risultanze, indice di fenomeni anche rilevanti di attivazioni inconsapevoli, non è verosimile quanto dichiarato da Vodafone nel corso delle verifiche ispettive e, cioè, che l'unica anomalia percepita riguarderebbe un aumento del numero di segnalazioni ricevute nel periodo (*omissis*) e che fenomeni di attivazioni fraudolente (*clickjacking*, *spoofing*, *malware*, ecc.) non rappresentavano una casistica significativa sulla propria rete. Tali affermazioni appaiono piuttosto espressione, quantomeno, di una insufficiente attenzione rispetto alla problematica delle attivazioni non consapevoli dei servizi *premium* e della mancanza di approfondimenti diretti a verificare se una tale variabilità nel livello delle attivazioni fosse riconducibile a fenomeni di non corretta acquisizione del consenso all'attivazione dei servizi stessi. D'altra parte, in relazione alle verifiche svolte dagli Uffici (*omissis*), si è potuto anche constatare che – nonostante già a giugno 2018 gli Uffici avessero segnalato a Vodafone un fenomeno di attivazione inconsapevole legato proprio a un servizio di una delle Società riconducibili a (*omissis*) e la Società si fosse impegnata a effettuare i relativi approfondimenti (come dichiarato nella comunicazione a mezzo *e-mail* di giugno 2018) - al momento dello svolgimento delle attività ispettive tali Società non figuravano nella tabella dei ricavi per CSP consegnata da Vodafone. Vodafone infatti – che pure era al corrente, per lo meno da febbraio 2020, di problematiche che interessavano le attivazioni

di (*omissis*) - non è stata in grado di associare immediatamente e con sicurezza le società riconducibili a (*omissis*) e (*omissis*) e i relativi flussi contabili. Di contro, anche gli ingenti rimborsi che risultano essere stati erogati agli utenti per tali servizi, avrebbero dovuto indurre a verificare la correttezza dei processi di attivazione dei servizi di tali Società.

Né le osservazioni difensive alterano la correttezza di tale quadro ricostruttivo laddove pongono l'accento sulle misure tecniche e contrattuali adottate e sull'efficacia della *policy* "Soddisfatti o rimborsati" ai fini della prevenzione delle attivazioni inconsapevoli.

Innanzitutto, la responsabilità di Vodafone non può essere esclusa in ragione dell'adozione da parte dell'*hub* (*omissis*) delle varie funzionalità di sicurezza implementate nel tempo. Nel confermare che il blocco dell'*enrichment by tethering* può non essere sufficiente – in assenza di controlli sull'IMEI dei dispositivi (non effettuati, neanche tramite (*omissis*)) – a impedire fenomeni di attivazioni fraudolente su dispositivi non adatti alla navigazione, più in generale, si osserva che l'idoneità o la concreta efficacia delle funzionalità di sicurezza impiegate per prevenire attivazioni inconsapevoli non trova validi riscontri fattuali, stante il persistere di un andamento discontinuo del flusso delle attivazioni anche dopo l'implementazione degli ultimi controlli di sicurezza introdotti dall'*hub* risalenti a (*omissis*) e fino alla metà del 2020, nonché in considerazione della concreta possibilità di attivazioni con tecniche fraudolente che permettono di *bypassare* i controlli di sicurezza (come peraltro era già accaduto nel caso segnalato dagli uffici nel 2018 e sopra richiamato). È agevole, pertanto, confermare che Vodafone, quantomeno fino alla metà del 2020, non ha svolto una diligente azione di controllo sulla corretta attivazione dei servizi *premium* affidata all'*hub* tecnico (*omissis*), con il quale i rapporti sono stati interrotti, per quanto concerne l'attivazione di nuovi servizi, nel mese di (*omissis*).

Né la Società fornisce argomenti decisivi laddove osserva di aver provveduto prontamente a bloccare le attivazioni dei servizi per i quali riscontrava – a fronte dell'applicazione della *policy* Soddisfatti o Rimborsati - (*omissis*). Il blocco permette, infatti, di inibire nuove attivazioni di uno specifico servizio per il quale si riscontra (*omissis*) senza tuttavia svolgere un'efficace azione di prevenzione da più ampi fenomeni di attivazioni non volute. L'esame della documentazione trasmessa da Vodafone relativamente ai servizi chiusi in attivazione per ciascun trimestre nell'arco temporale 2018/2020 mostra, infatti, che i blocchi hanno sovente interessato, anche per diversi mesi consecutivi, vari servizi di uno stesso CSP, senza che tali anomalie siano state approfondite per verificare la correttezza delle attivazioni dei CSP coinvolti (che non coincidono con le sole attivazioni rimborsate) e per escludere eventuali attivazioni fraudolente. Non risulta, del resto, che, prima di esercitare il recesso dai rapporti contrattuali con i vari aggregatori e CSP, la Società abbia svolto tali approfondimenti nemmeno effettuando quelle azioni di monitoraggio che la stessa Società ha ricordato di aver posto in essere, invece, (*omissis*) nei confronti del *provider* (*omissis*).

Come correttamente osservato nell'atto di avvio del procedimento, dunque, Vodafone non ha svolto controlli diretti a verificare se i reclami per attivazioni di servizi

premium non richiesti fossero espressione di fenomeni anomali più ampi: l'azione della Società si è, invece, sostanzialmente incentrata sul garantire *ex post* il ristoro degli utenti secondo la *policy* “Soddisfatti o rimborsati” con conseguente riduzione delle contestazioni per servizi non richiesti (così come delle segnalazioni pervenute negli anni all’Autorità). Al riguardo è agevole osservare che tale politica di rimborso, (*omissis*), non è idonea a esonerare l’operatore dagli obblighi che discendono dalla normativa primaria di riferimento. La *policy*, infatti, non impedisce la ricezione addebiti per attivazioni inconsapevoli e ne riduce il rischio per un effetto meramente indiretto (laddove l’utente attivi il *barring* che gli viene proposto), mentre la portata deterrente è comunque modesta (in ragione delle riduzioni percentuali applicate sui ricavi di competenza dei fornitori di contenuti alla luce dei KPI contrattuali).

Va da sé che, in ragione degli obblighi che incombono sull’operatore in forza della normativa primaria e tenuto conto della (*omissis*) *revenue sharing* che la stessa Società percepisce dalla vendita dei servizi in questione, la condotta di Vodafone non può essere ritenuta conforme al canone di diligenza professionale richiesto, non avendo la stessa, pur a fronte di numerosi elementi univocamente sintomatici di fenomeni di attivazioni non richieste, effettuato i dovuti controlli e adottato misure efficaci a impedire, o comunque a minimizzare, la ricezione da parte degli di servizi *premium* senza il previo consenso.

D'altronde, sotto il profilo del ristoro degli utenti in caso di attivazioni non volontarie, la politica “Soddisfatti o rimborsati” per quanto ampia, non è idonea ad assicurare sempre il rimborso in caso di addebiti subiti per attivazioni avvenute in assenza del previo consenso, atteso che la stessa trova applicazione solo agli utenti più vigili che, accorgendosi di addebiti di servizi non voluti entro i termini previsti dalla *policy* stessa, richiedano tempestivamente il rimborso e sempre limitatamente al primo reclamo avente a oggetto un episodio di attivazione involontaria. Negli altri casi, o in caso di successive attivazioni, come emerge da quanto rappresentato da Vodafone nonché dalle segnalazioni pervenute all’Autorità, Vodafone “*accorda il rimborso dei costi sostenuti nei 180 giorni precedenti la richiesta di rimborso se dai controlli sull’attivazione del servizio non risulti la ricezione dell’SMS che informa dell’attivazione del servizio o non risultino i “log”*”. A fronte dell’andamento anomalo delle attivazioni rilevato e dei numerosi blocchi alle attivazioni di singoli servizi applicati nel tempo, tuttavia, la formale presenza di tali elementi non poteva di per sé bastare per escludere che i reclami formulati potessero essere riclassificati come attivazioni inconsapevoli, con conseguente diritto al rimborso. Ciò nonostante, salvo che con riguardo alle segnalazioni pervenute con Modello D, la Società, neanche a seguito dell’avvio del procedimento, ha effettuato approfondimenti, nè per individuare gli utenti vittima di attivazioni inconsapevoli non rimborsati né per verificare di aver assicurato il pieno ristoro in caso di reclamo, limitandosi a comunicare di aver mantenuto i termini della *policy* “Soddisfatti o rimborsati” e di aver adottato “a partire da (*omissis*), nelle more del completamento delle attività necessarie per ottemperare alla delibera n. 10/21/CONS”, una procedura di rimborso per l’acquisto di contenuti digitali asseritamente non richiesti volta a rimborsare gli utenti che dovessero segnalare per la prima volta eventuali attivazioni non richieste dei suddetti servizi digitali.

Nel confermare la correttezza di quanto accertato nell'atto di avvio del procedimento occorre comunque tener presente, ai soli fini della quantificazione della sanzione, che la Società, già prima dell'avvio del procedimento, ha assunto iniziative dirette a ridurre il rischio di attivazioni inconsapevoli di servizi *premium*, in particolare interrompendo, dallo scorso (*omissis*), le attivazioni di nuovi servizi *premium* in abbonamento e *one shot* acquistabili tramite la navigazione su *banner* pubblicitari e *landing page* e, conseguentemente, esercitando il recesso dai contratti con i fornitori di tali servizi (*omissis*); come conseguenza di tali misure, la Società ha evidenziato che il tasso di rimborsi si è progressivamente ridotto, attestandosi nel secondo trimestre 2021 sul valore mensile medio di (*omissis*). Dopo l'avvio del procedimento, nonostante la proposta di impegni sia stata dichiarata inammissibile, l'operatore ha tenuto fermo l'impegno n. 2 concernente l'applicazione, a far data dal 26 maggio 2021, di una procedura di acquisto tramite OTP per i servizi ad acquisto singolo: in particolare la procedura si applica sia ai servizi *premium* offerti su numerazioni in decade 4 di altri operatori *Serving Provider* attualmente accessibili sia ai contenuti digitali acquistabili attraverso la piattaforma di pagamento (*omissis*).

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura di euro 754.000, pari a tredici volte il minimo edittale, 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 condotta ha esposto una vasta platea di clienti da rete mobile ad attivazioni e addebiti di servizi *premium* in abbonamento in mancanza del previo consenso. Occorre considerare che, a fronte dei rilevanti vantaggi economici che la Società ha conseguito, la clientela ha subito esborsi elevati e a carattere periodico in conseguenza del *re-billing* dei servizi sulla base clienti: d'altronde, considerando i rimborsi disposti da Vodafone nel triennio considerato, solo per i servizi della Società (*omissis*) e (*omissis*), risultano restituiti oltre (*omissis*). In ogni caso, le politiche di rimborso e gestione dei reclami hanno assicurato in misura solo parziale il ristoro del pregiudizio arrecato. Né la Società, neanche a seguito dell'avvio del procedimento, si è adoperata per individuare e ristorare la clientela impattata e assicurare l'efficace gestione dei reclami (al di fuori delle segnalazioni pervenute con Modello D).

La condotta, pertanto, può essere considerata di notevole entità e di lunga durata.

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

La Società ha adottato, già prima dell'avvio del procedimento, alcune iniziative, avendo chiuso in via definitiva l'attivazione di servizi *premium* in abbonamento e *one shot* acquistabili tramite la navigazione su *banner* pubblicitari e *landing page* e successivamente esercitato il recesso dai contratti con i relativi fornitori, e avendo attuato, a decorrere dal 26 maggio 2021, l'impegno di attivare i servizi ad acquisto singolo attualmente accessibili, previa digitazione di OTP.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dall'art. 1, comma 3-*quater*, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2020/2021, pari a 4.458 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società Vodafone Italia S.p.A., avente codice fiscale 08539010010 e sede legale in Via Jervis n. 13 - 10015 Ivrea (TO), in relazione alla mancata adozione di misure idonee a prevenire l'attivazione e l'addebito dei servizi *premium* in assenza del previo consenso degli utenti, ha violato l'art. 1, comma 3-*quater*, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 754.000 (settecentocinquantaquattromila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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'art. 27, della citata legge n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 754.000 (settecentocinquantaquattromila/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 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n.224/21/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. 224/21/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, 15 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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