

**DELIBERA N. 394/19/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 5/19/DTC  
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 3 DEL REGOLAMENTO (UE) N.  
2015/2120 CHE STABILISCE MISURE RIGUARDANTI L'ACCESSO A  
UN'INTERNET APERTA, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO  
3 DELLA DELIBERA N. 348/18/CONS**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 settembre 2019;

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 Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’*Internet* aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all’interno dell’Unione;

VISTE le Linee guida del BEREC, del 30 agosto 2016, relative all’implementazione del Regolamento (UE) n. 2015/2120 sulla neutralità della rete da parte delle Autorità nazionali di regolamentazione;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 348/18/CONS del 18 luglio 2018, recante “*Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del*

*Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”;*

VISTA la delibera dell'Autorità n. 476/18/CONS del 27 settembre 2018, recante «*Proroga dei termini per l'attuazione delle disposizioni di cui all'art. 5, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 348/18/CONS recante “Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”*»;

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. 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;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/19/DTC del 7 maggio 2019;

VISTA la nota del 6 giugno 2019 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche richiesta di audizione ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 19 giugno 2019;

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento dell'8 luglio 2019, prot. n. 298214;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori dell'8 luglio 2019, prot. n. 298486;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche “*Vodafone*” o la “*Società*”), nel comunicare le iniziative assunte in esecuzione della delibera dell’Autorità n. 348/18/CONS, con nota del 30 ottobre 2018, acquisita con prot. n. 181040 del 6 novembre 2018, tra le altre cose, informava che avrebbe consentito ai clienti di poter utilizzare terminali diversi dalla *Vodafone Station*, purché compatibili con i parametri di rete che sarebbero stati resi disponibili ai clienti. Dal documento tecnico allegato alla predetta nota si evinceva che, in caso di utilizzo di un terminale diverso dalla *Vodafone Station*, l’utente non avrebbe potuto fruire del servizio *VoIP*, adducendo a supporto le motivazioni tecniche per le quali si riteneva opportuna una restrizione alla libertà di scelta dei terminali, ai sensi dell’art. 3, comma 5, lettera a) della delibera n. 348/18/CONS.

Esaminate le restrizioni tecniche presentate, con nota prot. n. 200993 del 21 novembre 2018, l’Autorità ribadiva alla Società che “*la libertà di utilizzo di un terminale (modem/router) liberamente scelto dall’utente debba essere salvaguardata anche in caso di fruizione di servizi aggiuntivi forniti su rete IP (ed in particolare per il servizio di fonia erogato in modalità VoIP)*”. In tal senso, tra l’altro, si informava la Società che non si ravvisavano, dalla documentazione prodotta, motivi tecnici ostativi tali da autorizzare le restrizioni prospettate.

Nell’audizione del 29 novembre 2018, *Vodafone*, tra l’altro, comunicava di avere in corso l’adeguamento della propria rete per consentire agli utenti l’utilizzo di apparati diversi dalla *Vodafone station* per il solo accesso a *Internet* a partire da fine gennaio 2019 e di avere ancora in corso gli approfondimenti per consentire anche l’utilizzo del servizio *VoIP* con terminali diversi.

Successivamente al termine per l’adeguamento alle disposizioni della delibera n. 348/18/CONS, come emerge dalle segnalazioni in atti, nella sezione “*Vodafone informa*” del sito della Società [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), risultava la seguente comunicazione “*Vodafone sta provvedendo ad adeguare la propria infrastruttura di rete al fine di consentire l’accesso ad Internet con modem scelti dal cliente e compatibili con la rete di Vodafone. Non appena completate le attività Vodafone provvederà a darne adeguata informativa in tale sezione e comunque ad inizio 2019. Qualora il cliente volesse migrare verso altro operatore, Vodafone non ti addebiterà alcun costo in caso di mancata restituzione della Vodafone Station*”.

Nella successiva audizione del 21 febbraio 2019, la Società, tra l'altro, comunicava che *“nel mese di febbraio è stato aperto l'accesso a Internet ai clienti che vogliono utilizzare un modem terzo differente rispetto alla Vodafone Station”*; inoltre, nel confermare che le offerte di Vodafone siano tutte integrate con il servizio VoIP, riferiva che non fosse ancora possibile fruire di tale servizio utilizzando un terminale di libera scelta e di aver ancora in corso le analisi necessarie a tal fine. Anche la successiva documentazione trasmessa con nota del 27 febbraio 2019, acquisita in pari data con prot. n. 83470, nonché le diverse segnalazioni degli utenti, confermavano che non fosse ancora possibile per i clienti Vodafone utilizzare il servizio VoIP in caso di impiego di un terminale differente dalla Vodafone Station.

Ancora, dalle verifiche di ufficio del 6 aprile 2018, sul sito della Società, nelle pagine dedicate al modem libero e precisamente al seguente indirizzo <https://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/Fibra--ADSL-e-Telefono/Installare-e-configurare/Modem-Alternativo>, al link *“parametri di configurazione”* risultava la seguente dicitura *“Configurazione della Vodafone Station per utilizzare il modem alternativo in cascata e usufruire del servizio dati e del servizio voce. Qualora tu voglia utilizzare il tuo modem per navigare in Internet e voglia usufruire del servizio VoIP, è necessario configurare come segue, la Vodafone Station\* che hai ricevuto\*\*”*, seguita da una figura denominata *“Schema di collegamento NTP-Modem Libero”* che mostrava la necessità di collegare alla rete del fornitore dei servizi di accesso a Internet la Vodafone Station, non l'apparato scelto dall'utente che risultava, invece, collegato a valle della Vodafone Station.

Considerato che l'art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120 sancisce il diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, e che l'Autorità, con la delibera n. 348/18/CONS, ai fini della corretta applicazione dell'art. 3, commi 1, 2 e 3 del richiamato Regolamento comunitario, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali per l'accesso a Internet, ha stabilito, tra l'altro, che *“in caso di offerte che prevedano l'abbinamento di servizi di accesso ad Internet con servizi aggiuntivi che utilizzano la rete IP”*, i fornitori di accesso alla rete sono tenuti a garantire *“agli utenti finali la possibilità di scegliere ed utilizzare le apparecchiature terminali senza oneri economici aggiuntivi non giustificati da vincoli tecnici opportunamente motivati, né pregiudizi in termini di ritardi, interruzioni, impedimenti o deterioramenti nella qualità e nell'accesso ai servizi compresi nell'offerta commerciale”* (art. 3, comma 4), nonché ad assicurare agli utenti la possibilità di attestare alle apparecchiature di rete dell'operatore, terminali forniti da terze parti fornendo loro, tra l'altro, le informazioni per la configurazione degli apparati terminali (art. 3, comma 6), all'esito dell'attività prestrutturata, si è rilevato, da un lato, che Vodafone ha pubblicato le credenziali per configurare un modem di libera scelta dell'utente per la fruizione di servizi di accesso a Internet, solo nel mese di febbraio 2019, e dunque con un ritardo di circa tre mesi rispetto al termine del 30 novembre 2018 previsto dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 348/18/CONS (come prorogato dall'art. 1, della delibera n. 476/18/CONS) e, dall'altro, che, ancora alla data del 29 aprile 2019,

*Vodafone* non consentiva l'utilizzo del servizio *VoIP* in caso di impiego di un'apparecchiatura terminale differente dalla *Vodafone Station* per realizzare il collegamento alla rete IP, così pregiudicando l'accesso ad un servizio aggiuntivo che utilizza la rete IP (e segnatamente il servizio *VoIP*) abbinato al servizio di accesso a *Internet* e compreso nell'offerta commerciale.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 5/19/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, delle disposizioni di cui all'articolo 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l'art. 3 della delibera n. 348/18/CONS.

## 2. Deduzioni della società

La Società, con la memoria difensiva del 6 giugno 2019 ha, preliminarmente, evidenziato alcuni elementi a sostegno della correttezza e della buona fede della propria condotta.

Anzitutto, la Società ha richiamato i contenuti della risposta alla consultazione pubblica avviata dall'Autorità, nel mese di febbraio 2018, con delibera n. 35/18/CONS, ribadendo quanto evidenziato in quella sede in merito alle caratteristiche tecniche e operative della *Vodafone Station*, configurata come un prodotto in grado di massimizzare i benefici per il consumatore, perché in grado di garantire sicurezza, e di rendere più semplice la *user experience* in termini di installazione, utilizzo e assistenza post-vendita.

In particolare, la Società, nel ricordare, tra l'altro, che, il lancio dei servizi di rete fissa – voce, dati e convergenti – fu operato nell'ottica di offrire un servizio di *total communication*, reso possibile grazie ad ingenti investimenti e sviluppi sostenuti per l'ideazione di un servizio innovativo e *customer oriented*, ha ribadito che (*omissis*) Infatti, da un lato, la continua verifica delle (*omissis*); dall'altro, la messa a disposizione di specifiche funzionalità ha da sempre consentito di gestire tempestivamente qualsivoglia disservizio o richiesta di assistenza dei clienti.

Dopo aver richiamato quanto già evidenziato in sede di consultazione pubblica, in ordine all'assenza sia di reclami dei clienti per la fornitura della *Vodafone Station*, sia di rilievi da parte dell'Autorità o del Mise, con conseguente ragionevole affidamento della Società rispetto al servizio lanciato sul mercato, *Vodafone* ha ribadito che una revisione del modello di offerta avrebbe richiesto una riprogettazione delle logiche di funzionamento (*omissis*), oltre che un rischio in capo al cliente di non poter più garantire i livelli di qualità e sicurezza del servizio di accesso a *Internet* fino ad allora offerti. Secondo la Società, i richiamati argomenti, unitamente alla circostanza del mancato addebito del terminale in fase di attivazione, sarebbero di per sé tutti elementi che già allora avrebbero potuto fugare qualsivoglia dubbio relativamente ad una possibile violazione del Regolamento (UE) n. 2015/2120. Secondo *Vodafone*, le caratteristiche tecniche della *Vodafone Station* oltre che gli ingenti investimenti sostenuti, avrebbero giustificato una deroga rispetto all'adeguamento come prospettato dalla stessa delibera n. 348/18/CONS (art. 3, comma 5, lett. a). Inoltre, in

considerazione della proroga dei termini per l'adeguamento alla delibera n. 348/18/CONS, stabilita con delibera dell'Autorità n. 476/18/CONS, l'Autorità avrebbe mostrato di essere pienamente consapevole della necessità di tempistiche assai più lunghe, proprio in considerazione dell'ingente *effort* che l'adeguamento alle previsioni della suddetta delibera avrebbe richiesto, dal punto di vista tecnico e commerciale.

Per quanto concerne la garanzia di accesso al servizio dati tramite un terminale scelto liberamente dal cliente, diverso dalla *Vodafone Station*, la Società, oltre a ribadire quanto evidenziato nelle sue precedenti note dell'8 marzo 2018 e del 2 maggio 2018 (Prot. n. 111/2018 e Prot. n. 198/2018), in ordine all'ingente ed importante *effort* che l'adeguamento alla delibera n. 348/18/CONS avrebbe comportato in termini di impatto sui (*omissis*) a tutela del cliente, ha rimarcato come la stessa Autorità, sin dalla vigilia della pubblicazione della delibera n. 348/18/CONS, fosse consapevole delle criticità legate all'implementazione dei requisiti ivi previsti, tanto da prevedere, di fatto, in virtù di quanto disposto dall'art. 3, comma 5, lett. a), della predetta delibera, una necessaria interazione con gli operatori al fine di poter valutare eventuali richieste di restrizioni all'utilizzo di terminali di terzi. A tale riguardo, la Società dopo aver puntualmente ripercorso l'*iter* delle interlocuzioni avute con l'Autorità a partire dalla propria nota del 30 ottobre 2018 di adeguamento alla delibera e proseguite anche dopo la ricezione della nota del 21 novembre 2018, relativamente ad aspetti specifici, inerenti alla tecnologia *Bitstream* ATM e al modello di *assurance*, ha evidenziato, in particolare, che, data la complessità e la rilevanza del tema, fosse necessaria una leale e proficua collaborazione tra il mercato e gli operatori. *Vodafone* ha rilevato, altresì, che ancora oggi sarebbero in corso approfondimenti da parte dell'Autorità su tematiche rilevanti, senza che ciò costituisca un'inottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera in esame.

La Società ha ricordato che, nell'audizione del 21 febbraio 2019, aveva rappresentato di aver provveduto immediatamente – sin dal riscontro ricevuto nel mese di novembre - ad avviare le attività di adeguamento della propria rete per l'apertura del servizio di accesso a *Internet* tramite *modem* di terzi diversi dalla *Vodafone Station*, precisando con riferimento al *VoIP*, come fossero ancora in corso le analisi circa (*omissis*) traffico voce) gestione del nomadismo e qualità del servizio voce. D'altro canto, *Vodafone* ha rilevato che solo in data 21 novembre 2018 sarebbe stata edotta del fatto che non sussistessero motivi tecnici tali da autorizzare le restrizioni prospettate relativamente al *VoIP* e che, a valle dell'audizione del 21 febbraio 2019, con nota del 27 febbraio 2019, ha rappresentato all'Autorità le suddette specifiche considerazioni in merito agli aspetti connessi all'apertura del servizio *VoIP*. Quanto richiamato dimostrerebbe chiaramente come, nonostante la complessità e la rilevanza delle disposizioni contenute nella delibera in oggetto, fosse stato instaurato, sin dalla pubblicazione della consultazione pubblica, un dialogo costruttivo e fondato su specifici approfondimenti idonei a consentire l'adeguamento della propria rete e a garantire ai clienti l'accesso al servizio dati *Vodafone* con un terminale diverso dalla *Vodafone Station*. Inoltre, la Società ha rilevato come ai clienti non venisse addebitato alcun costo né per la fornitura del terminale né per la mancata restituzione dello stesso,

in attuazione delle disposizioni normative, a riprova della buona fede e della leale collaborazione tenuta sia nei confronti dell’Autorità che nei confronti dei consumatori finali che peraltro non avrebbero presentato reclami nel periodo di riferimento.

Per quanto riguarda l’accesso al servizio voce (*VoIP*) tramite l’utilizzo di un terminale di terze parti, Vodafone ha rappresentato di aver informato l’Autorità con comunicazione del 23 maggio 2019 (prot. n. 168/2019) circa il completamento delle attività - comunicate nelle precedenti interazioni già a partire dal mese di novembre - e dunque di poter garantire l’utilizzo di terminali terzi anche per il servizio voce. Pertanto, sussisterebbero i presupposti per valutare il comportamento della Società come fondato sulla massima collaborazione e buona fede e, in particolare, come solo a valle della conclusione delle specifiche interazioni ed analisi, fosse stato possibile procedere con una sostenibile e stabile apertura della propria rete a *modem* di terzi. In tal senso, la Società ha sostenuto che sarebbe del tutto sproporzionata l’apertura di un procedimento sanzionatorio e, dunque, infondata la contestazione della condotta in considerazione dell’assenza di un’oggettiva inottemperanza alle norme vigenti e ivi contestate e in considerazione del continuo confronto e aggiornamento predisposto da *Vodafone* nei confronti dell’Autorità, oltre che delle attività di implementazione avviate all’indomani della pubblicazione della citata delibera. Ad ulteriore supporto delle suesposte argomentazioni che, da un lato, giustificherebbero il motivo per cui non si potrebbe ragionevolmente parlare di inottemperanza, dall’altro evidenzerebbero come l’azienda si sia completamente adeguata al dettato normativo con tempistiche che non hanno visto alcuna inerzia ma anzi una condotta sempre attiva ed attenta sul tema, *Vodafone* ha evidenziato di aver attuato specifiche condotte che hanno determinato un significativo beneficio nel funzionamento dei meccanismi concorrenziali del mercato, innescando un processo virtuoso nel mercato. In particolare, la Società ha rappresentato di aver contattato singolarmente ciascun cliente interessato al terminale di terzi al fine di fornire adeguata informativa sulle modalità e tempistiche nelle quali avrebbe garantito l’utilizzo di *modem* alternativi alla *Vodafone Station* sulla propria rete. In aggiunta a tale contatto, *Vodafone* ha comunque ritenuto opportuno implementare l’apertura di un terzo canale informativo attraverso il quale fornire i parametri di configurazione necessari all’utilizzo del servizio *VoIP*, andando dunque oltre alle esigenze minime dettate da questa Autorità nell’art. 3, comma 3 lett. b) della Delibera n. 348/18/CONS. Ha inoltre riferito di aver in corso di completamento l’avvio di un (*omissis*) che hanno attivato un’offerta di rete fissa senza *Vodafone Station* indicando loro la possibilità, laddove utilizzino anche il servizio voce, di poter utilizzare il servizio completo anche tramite il solo utilizzo del *modem* alternativo di proprietà del cliente, fornendo altresì assistenza tecnica concernente la configurazione dei parametri necessari alla configurazione del proprio *modem* per utilizzare anche il servizio voce. *Vodafone* ha osservato che tali iniziative, oltre che qualificarsi come misure concrete e sostanziali, sarebbero altresì idonee a garantire una più incisiva tutela dei diritti dei consumatori alla luce del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in tema di *Net Neutrality*, secondo quanto disposto dalla delibera n. 348/18/CONS.

Nel corso dell'audizione, *Vodafone*, nel riportarsi alle deduzioni scritte, ha tra l'altro evidenziato come, in seguito all'adozione della delibera n. 348/18/CONS che, peraltro, avrebbe introdotto prescrizioni estensive rispetto alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2015/2020, si sia immediatamente attivata comunicando le condizioni di adeguamento alle misure ivi previste entro il 30 ottobre 2018, dunque nel termine fissato dall'Autorità in virtù della proroga disposta con la delibera n. 476/18/CONS.

La Società ha concluso, dunque, sostenendo che la condotta contestata non sussista e richiedendo l'archiviazione del procedimento, considerato che garantisce l'accesso al servizio dati e al servizio voce (*VoIP*) su rete *Vodafone*, con un terminale di proprietà del cliente e ritenendo, pertanto, di essersi pienamente adeguata ai principi sanciti dalla delibera n. 348/18/CONS.

### 3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che il Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, ha inteso stabilire misure dirette a garantire l'accesso a un'*Internet* aperta, coerentemente con il principio di neutralità tecnologica. In tale prospettiva, in linea di continuità con quanto già definito dalla direttiva n. 2008/63/CE, l'art. 3 del Regolamento in parola, sancisce, tra l'altro, il principio di libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti finali per il servizio di accesso a *Internet*, disponendo, al comma 1, che “[g]li utenti finali hanno il diritto di (..) utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a *Internet*” e precisando, ai successivi commi 2 e 3, che “[g]li accordi tra i fornitori di servizi di accesso a *Internet* e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a *Internet* quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a *Internet* non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali” e che “[i] fornitori di servizi di accesso a *Internet*, nel fornire tali servizi, trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate”.

Ai sensi dell'art. 5 del Regolamento, inoltre, le Autorità nazionali di regolamentazione hanno il compito di stretto monitoraggio sul rispetto del richiamato articolato, nonché di promuovere “la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a *Internet* a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico”, potendo, a tal fine, anche “imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a *Internet*”.



A tale riguardo, ai fini dell'applicazione dell'articolo 3, commi 1 e 2, gli orientamenti del BEREC hanno chiarito, tra l'altro, che un fornitore di servizi di accesso a *Internet* (anche "ISP") che fornisce apparecchiature per i suoi abbonati possa limitare la possibilità degli utenti finali di sostituire tale apparecchiatura con altra di libera scelta, solo qualora le autorità di regolamentazione verificano la sussistenza di ragioni tecniche oggettive per ritenere l'apparecchiatura fornita dall'ISP parte della sua rete e, dunque, obbligatoria.

Sulla base del quadro legislativo europeo sopra richiamato, l'Autorità ha adottato la delibera n. 348/18/CONS, all'esito di un'apposita consultazione pubblica a cui ha partecipato anche la Società, con il fine precipuo di garantire la piena e uniforme applicazione del richiamato art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120 e di assicurare agli utenti la facoltà di poter liberamente utilizzare un'apparecchiatura terminale di propria scelta senza dover subire qualsivoglia limitazione nella fruizione dei servizi compresi nelle offerte sottoscrivibili.

In merito alle tempistiche di adeguamento alle misure approvate, l'art. 5 della delibera ha prescritto agli operatori di adeguare le condizioni contrattuali, le indicazioni commerciali e le informazioni da fornire agli utenti finali entro 90 giorni dalla sua pubblicazione, provvedendo, nei 30 giorni precedenti alla scadenza di tale termine, a darne adeguata evidenza all'Autorità, termini prorogati di 30 giorni per effetto della delibera n. 476/18/CONS, e, pertanto, coincidenti, rispettivamente con il 31 ottobre e il 30 novembre 2018.

Le problematiche sollevate da *Vodafone* in ordine al mancato rispetto di detti termini, tenuto conto che già in sede di consultazione pubblica la Società aveva fornito un proprio contributo con il quale ha sottoposto all'attenzione e valutazione dell'Autorità sostanzialmente le medesime questioni e criticità riportate nell'attuale procedimento sanzionatorio, sono state affrontate con l'approvazione della citata delibera n. 348/18/CONS. In particolare, proprio con riferimento alla definizione di cosa debba intendersi per apparecchiatura terminale ai fini dell'accesso a *Internet* da rete fissa, l'Autorità con la delibera n. 348/18/CONS, a conclusione della consultazione pubblica ha chiarito che sono riconducibili al novero delle apparecchiature terminali, *"tutti gli apparati per l'accesso ad Internet installati presso la sede dell'utente che siano alimentati elettricamente"*. Al riguardo, con riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali per l'accesso a *Internet*, l'art. 3 della delibera ha indicato precise modalità che i fornitori del servizio di accesso ad *Internet* devono predisporre per consentire agli utenti finali la corretta configurazione dei parametri del terminale che siano necessari per la fruizione di servizi di connettività (art. 3, comma 3) e ha anche chiarito, espressamente, che la fornitura dell'apparecchiatura terminale in modalità integrata rispetto al collegamento di rete, *"non pregiudica la possibilità per l'utente finale di attestare alle apparecchiature di rete dell'operatore, terminali forniti da terze parti"* e che *"[a] tal fine i fornitori di accesso alla rete forniscono ai propri clienti, attraverso i canali di assistenza, informazioni per la corretta e semplificata attestazione delle funzionalità di connessione e configurazione degli apparati terminali"* (art. 3, comma 6).

È stato altresì prescritto, per le offerte che prevedano l'abbinamento di servizi di accesso a *Internet* con servizi aggiuntivi che utilizzano la rete *IP* (quali, ad esempio, il servizio di telefonia *VoIP*), che i fornitori di accesso alla rete sono tenuti a garantire “agli utenti finali la possibilità di scegliere ed utilizzare le apparecchiature terminali senza oneri economici aggiuntivi non giustificati da vincoli tecnici opportunamente motivati, né pregiudizi in termini di ritardi, interruzioni, impedimenti o deterioramenti nella qualità e nell'accesso ai servizi compresi nell'offerta commerciale” (art. 3, comma 4),

Tanto premesso, si osserva, con specifico riferimento al ritardo nella pubblicazione dei parametri per configurare un *modem* di libera scelta dell'utente per la fruizione di servizi di accesso a *Internet*, che la Società abbia spontaneamente provveduto a richiamare gli utenti (quantificati, in audizione, in numero di (*omissis*)) che, a partire dal 1 dicembre 2018 avevano richiesto un ricontattato, ai fini della fornitura dei suddetti parametri di configurazione. Per quanto riguarda l'adeguamento al dettato regolamentare in ordine alla fruizione del servizio *VoIP*, in considerazione delle successive interlocuzioni con l'Autorità attinenti alla sicurezza perimetrale della rete, intercettazioni, utilizzi illeciti, gestione del nomadismo e qualità del servizio voce, le tempistiche di adeguamento possono ritenersi compatibili con quanto sostenuto in ordine al fatto che la Società si sia prontamente attivata per adeguarsi al disposto regolamentare, a seguito della ricezione della comunicazione del 21 novembre 2018 che la informava del fatto che non sussistessero motivi tecnici ostativi tali da giustificare e, quindi, autorizzare le restrizioni tecniche prospettate relativamente al *VoIP*.

Conclusivamente, sulla scorta delle suesposte motivazioni e in considerazione, altresì, della novità delle condizioni tecniche e amministrative introdotte dal Regolamento dell'Autorità, nonché delle iniziative intraprese dalla Società per il completo adeguamento alle misure originariamente confutate, si ritiene di non dover procedere alla irrogazione della sanzione per la condotta contestata, la quale risulta in ogni caso cessata in tempi ragionevolmente congrui rispetto agli obiettivi della delibera n. 348/18/CONS;

RITENUTA, pertanto, l'insussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 ad euro 2.500.000,00 ai sensi dell'art. 98, comma 16-ter, del Codice;

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

### **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 5/19/DTC avviato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., codice fiscale 08539010010, con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), per il mancato adeguamento alle disposizioni di cui

all'art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l'art. 3 della delibera n. 348/18/CONS, secondo le modalità e i termini prescritti.

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, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi