

## **PS12300 - VODAFONE FATTURAZIONE POST RECESSO**

*Provvedimento n. 30538*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 marzo 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 28 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12300 nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 20 settembre 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTA la propria decisione del 10 gennaio 2023 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche Vodafone), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Ivrea (Torino) e operante nel settore delle telecomunicazioni, con fatturato, al 31 dicembre 2021, pari a 5.503.854.539 euro (risultante dall'ultimo bilancio certificato e pubblicato).

**2.** Movimento Consumatori, associazione di consumatori.

**3.** Codici, associazione di consumatori.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**4.** La condotta posta in essere da Vodafone a danno dei consumatori e microimprese che hanno comunicato la cessazione del rapporto contrattuale per i servizi di telefonia fissa e/o mobile consiste nell'emissione di fatture per tali servizi anche a distanza di mesi dalla comunicazione, da parte di consumatori e microimprese, della cessazione del rapporto di fornitura. Questi ultimi non ricevono alcuna informativa chiara e puntuale circa lo stato del rapporto contrattuale successivamente alla loro richiesta di cessazione. Tale condotta risulta adottata anche in seguito alla migrazione per servizio di fonia fissa e/o mobile, dando origine, in tale caso, ad una doppia fatturazione a carico dell'utente, a cui viene richiesto di saldare le fatture del nuovo e del precedente operatore.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

**5.** In relazione alla pratica commerciale descritta, in data 28 aprile 2022 è stato comunicato a Vodafone l'avvio del procedimento istruttorio PS12300 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lettera d), e/o dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo<sup>1</sup>.

**6.** Nelle date 20 settembre 2022, 15 novembre 2022 e 10 gennaio 2023, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, l'Autorità ha deliberato di prorogare il termine di conclusione del procedimento, inizialmente fissato al 25 settembre 2022, rispettivamente al 24 novembre 2022, al 23 gennaio 2023 e, da ultimo, al 24 marzo 2023, dandone comunicazione a Vodafone e alle altre Parti del procedimento istruttorio.

---

<sup>1</sup> [Doc. 45.]

7. In data 6 luglio 2022 sono state ammesse a partecipare al procedimento le associazioni di consumatori Movimento Consumatori e Codici<sup>2</sup>.
8. Nelle date 14 giugno 2022, 4 luglio 2022, 28 luglio 2022, Vodafone ha inviato le risposte alle richieste di informazioni<sup>3</sup>.
9. Vodafone è stata sentita in audizione in data 15 luglio 2022<sup>4</sup>.
10. Vodafone ha avuto accesso agli atti istruttori nelle date 25 maggio 2022, 7 luglio 2002, 26 ottobre 2022, 20 dicembre 2022<sup>5</sup>.
11. In data 14 giugno 2022, con integrazione del 28 luglio 2022, Vodafone, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>6</sup>.
12. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 25 ottobre 2022, e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 27 ottobre 2022<sup>7</sup>.
13. Con comunicazione del 12 gennaio 2023<sup>8</sup>, in data 14 dicembre 2022 è stato comunicato al Professionista, nonché alle altre Parti del procedimento, il termine per la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>, prorogato, su istanza del Professionista, al 30 gennaio 2023.
14. In data 31 gennaio 2023 Vodafone ha trasmesso la propria memoria conclusiva<sup>10</sup>.
15. In data 31 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, commi 1-bis e all'articolo 16, comma 5, del Regolamento<sup>11</sup>. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 1° marzo 2023.

## **2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento**

### *Il quadro normativo di riferimento*

16. La riforma Bersani del 2007, di cui al D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito, con modificazioni, nella legge 2 aprile 2007, n. 40, ha introdotto il principio secondo cui l'utente può recedere dal contratto del servizio di fonìa in qualunque momento, anche prima della scadenza, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati, con obbligo di preavviso massimo di 30 giorni (articolo 1, commi 3, di detto D.L.).
17. Tale disposizione prevede anche che le spese relative al recesso o alla migrazione ad altro operatore devono essere giustificate dai costi dell'operatore e, in particolare, sono "*commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*".
18. Secondo la delibera AGCOM 519/15/CONS "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, "*l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate [...] dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato*" (articolo 8, comma 2).
19. Inoltre, AGCOM, con delibera n. 487/18/CONS, ha dettato le "*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*", che disciplinano principalmente i costi del recesso, ribadendo, con riferimento al profilo in esame, quanto già previsto dalla citata riforma Bersani, ossia che la disattivazione dell'utenza o la migrazione deve avvenire entro 30 giorni, e prevedendo una disciplina restrittiva sui costi del recesso attenta alla posizione degli utenti<sup>12</sup>, secondo cui, tra l'altro, gli oneri a carico del consumatore risultano diversi se il recesso avviene a causa di numerosi e comprovati episodi di malfunzionamento dei servizi.

---

<sup>2</sup> [Docc. 78 e 79.]

<sup>3</sup> [Docc. 67, 77, 94.]

<sup>4</sup> [Doc. 92.]

<sup>5</sup> [Docc. 59, 85, 111, 132.]

<sup>6</sup> [Docc. 67, 94.]

<sup>7</sup> [Doc. 111.]

<sup>8</sup> [Doc. 141.]

<sup>9</sup> [Doc. 128, 127, 129.]

<sup>10</sup> [Doc. 144.]

<sup>11</sup> [Doc. 146.]

<sup>12</sup> "*I costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza, che non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dall'utente o, se più bassi, ai costi effettivi sostenuti dagli operatori per dismettere o trasferire la linea. "La restituzione degli sconti sui servizi e sui prodotti" deve essere equa e proporzionata al valore del contratto e alla durata residua della promozione, non potendo quindi essere richiesta agli utenti la restituzione integrale degli sconti goduti. "Le rate residue relative ai servizi (quali l'attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l'assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) e ai prodotti (telefoni, smartphone, modem), offerti congiuntamente al servizio principale", che possono essere pagate in un'unica soluzione al momento del recesso ovvero continuare ad essere pagate, per la parte residua, per il massimo 24 mesi. Per tale ragione, gli operatori devono concedere agli utenti che recedono anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere tra i due tipi di pagamento.*"

**20.** AGCOM, nelle suddette *Linee Guida*, ha ribadito l'obbligo per gli operatori di pubblicare, nella pagina web (cd. "trasparenza tariffaria"), il dettaglio delle spese relative al recesso o alla migrazione (spese per i costi realmente sostenuti dall'operatore per la dismissione o la migrazione, per la restituzione degli sconti, per il pagamento in una o più soluzioni delle rate). Devono essere evidenziate, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato. Tali spese, inoltre, devono essere "rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto", nonché comunicate alla stessa AGCOM.

**21.** Dette spese - che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato - devono essere rese note, secondo le previsioni dell'AGCOM, altresì verbalmente e tramite idonea informativa, chiara e sintetica, da allegare al contratto.

**22.** Nel corso degli anni l'Autorità di regolazione ha definito specifici indicatori di qualità (c.d. KPI) che riguardano le fatture contestate e l'accuratezza della fatturazione per il servizio voce (delibera 254/04/CSP). Per detto servizio, il periodo di rilevazione dell'indice è annuale e riguarda tutti i reclami ricevuti nel periodo rilevante a prescindere dalla fondatezza del reclamo. Con riguardo al KPI sull'accuratezza della fatturazione, la rilevazione dei dati riguarda tutte le fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate sulla cui base vengono effettuati riaccrediti degli importi al cliente.

**23.** In base alla delibera da ultimo citata, gli operatori sono tenuti a fissare obiettivi annuali e rilevare le relative percentuali effettivamente registrate nell'anno di riferimento, pubblicando i risultati.

#### *Le segnalazioni*

**24.** Dal novembre 2021 sono pervenute circa [67-72]\* segnalazioni che lamentano come Vodafone, nella fase successiva alla manifestazione di volontà di recedere dal contratto di servizio di fonia fisso o mobile, continuerebbe a praticare a consumatori e microimprese la fatturazione del servizio.

**25.** Secondo le segnalazioni, in particolare, le fatturazioni sarebbero emesse, nonostante la manifestazione di volontà del recesso, a fronte del servizio telefonico disattivato o ancora attivo a insaputa dello stesso consumatore.

**26.** In alcuni casi il recesso sarebbe stato manifestato dagli utenti mesi prima e la fatturazione verrebbe seguita da ripetuti solleciti per il pagamento.

**27.** In altri casi la fatturazione continuerebbe ad essere emessa a nome del titolare dell'utenza, nonostante questi sia deceduto e il relativo distacco sia stato richiesto dagli eredi.

**28.** Altre segnalazioni riguardano la doppia fatturazione per il servizio di fonia in seguito a migrazione, emessa anche a distanza di mesi; altre ancora, infine, riguardano la fatturazione dopo il recesso di servizi o prodotti collegati all'utenza principale.

#### *Le procedure aziendali relative alla cessazione del rapporto contrattuale*

**29.** Dalle risultanze istruttorie<sup>13</sup> è emerso che, secondo le procedure aziendali interne di Vodafone, la volontà di recedere dal contratto di fonia può essere manifestata tramite diversi canali (raccomandata A/R, PEC, *form online* sul sito *voda.it*, modulo di recesso nei punti vendita Vodafone, telefonicamente tramite il Servizio Clienti). Deve essere allegata documentazione attestante la titolarità dell'utenza (ad esempio, documento di identità, certificato di morte e titolarità della successione, documenti da cui risulta la rappresentanza legale di persone giuridiche).

**30.** Secondo la prassi seguita di Vodafone, la comunicazione di recesso non è conforme se non viene trasmesso anche il documento di identità del titolare dell'utenza ovvero, in caso di cessazione per decesso del titolare, se non viene prodotto il certificato di morte e la autocertificazione della successione. Essa non è completa se mancano informazioni essenziali per identificare univocamente il cliente e quindi procedere alla chiusura dell'utenza (quali, ad esempio, il nome del richiedente o il numero dell'utenza telefonica in caso di più utenze intestate alla medesima persona).

**31.** Qualora la manifestazione di volontà del recesso sia completa e conforme (anche nei casi in cui il recesso sia stato comunicato via telefono), Vodafone segue lo schema dei ricontatti telefonici, procedendo a richiamare il cliente per 3 volte (ad eccezione delle utenze business per le quali si richiede all'utente l'interesse al ricontatto per la registrazione del recesso). Tali ricontatti sono effettuati, quindi, non solo per la regolarizzazione delle richieste incomplete o non conformi, ma anche ove il recesso sia completo e conforme. Infatti, anche secondo quanto riportato nelle *Linee guida per i call center* di Vodafone, i ricontatti telefonici sarebbero finalizzati a ricevere dall'utente la conferma della volontà di disattivazione del numero, oltre ad informarlo dell'imminente disattivazione del servizio e degli eventuali costi di disattivazione. Soltanto ove il recesso sia incompleto o non conforme, detti ricontatti telefonici sono utili ad acquisire gli elementi mancanti; in tal caso l'utente può integrare eventuali carenze nell'ambito del contatto telefonico con la registrazione di un *vocal*. Secondo le suddette *Linee guida* utilizzate dagli addetti, il primo dei tre tentativi di contatto è effettuato entro 10 giorni dalla richiesta di recesso.

---

*Inoltre, l'utente che recede può pagare il costo del servizio o prodotto offerto congiuntamente al servizio principale solo se è stato indicato in fase di sottoscrizione.]*

*\* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]*

<sup>13</sup> [Doc. 67.]

- 32.** Vodafone sostiene comunque che gli addetti effettuano il ricontatto entro un lasso di tempo dal ricevimento della manifestazione di volontà di recedere che va da poche ore a un massimo di 72 ore e che la tempistica esatta dipende dal canale utilizzato dall'utente per l'invio della cessazione.
- 33.** Se l'utente non risponde alle tre chiamate in caso di manifestazione di volontà del recesso completa e conforme, la procedura, con la cessazione dell'utenza, viene evasa con effetto nei 30 giorni successivi (come prevede la normativa vigente) dalla data di presentazione.
- 34.** Se il richiedente non risponde a nessuna delle tre chiamate telefoniche e la richiesta di recesso non è completa oppure non è conforme, l'utente viene informato dell'impossibilità di procedere tramite l'invio di un SMS (sul numero di telefono mobile indicato nella richiesta di recesso oppure sul numero eventualmente registrato in anagrafica). L'SMS riporta: "Vodafone: abbiamo provato a contattarti per la tua richiesta di disattivazione che risulta incompleta. Per ulteriori informazioni rispondi gratuitamente CHIAMAMI a questo SMS, ti richiameremo a breve. In caso contrario la tua richiesta sarà archiviata senza disattivazione". Se l'utente non risponde neanche all'SMS, la richiesta di recesso non viene evasa.
- 35.** Le manifestazioni di volontà delle cessazioni complete e conformi sono inserite nel sistema informatico dalla funzione interna *Customer Value Management* e sono analizzate da un sistema automatizzato gestito dalla funzione interna *Vodafone Robotic Process Automation (aRPA)* che disattiva la linea dell'utente.
- 36.** In presenza di ostacoli tecnici alla disattivazione, entro i 30 giorni previsti, il recesso è gestito manualmente da una società esterna. In caso di insuccesso, la disattivazione manuale viene effettuata da Vodafone tramite la funzione *Customer Value Management*.
- 37.** La richiesta di cessazione con migrazione viene presentata all'operatore ricevente (c.d. *recipient*) secondo la regolamentazione prevista da AGCOM tramite la trasmissione del codice di migrazione assegnato dall'operatore cedente (c.d. *donating*) e l'utilizzo di una piattaforma comune. La piattaforma effettua una prima verifica formale della richiesta (compilazione di tutti i campi obbligatori della richiesta da parte del *recipient*). Se l'esito è positivo, interviene la funzione *Information Technology* di Vodafone (operatore *donating*), per le verifiche funzionali tecniche (es. verifica del codice di migrazione). Se emergono anomalie, Vodafone trasmette all'operatore *recipient* l'esito negativo (c.d. KO), secondo le tipologie indicate nell'Accordo *quadro tra operatori*. In presenza di KO, è compito del *recipient* trasmettere nuovamente la richiesta di migrazione con i dati corretti.
- 38.** L'assenza di KO indica che la verifica tecnica ha dato esito positivo e la richiesta di migrazione viene trasmessa dal *recipient* al gestore della rete che comunica tra l'altro la DAC (data di attesa consegna, ossia della migrazione) concordata con il cliente. Alla DAC l'operatore *donating* sospende il servizio e la fatturazione.
- 39.** Dal punto di vista organizzativo, la gestione dei recessi è svolta dalla funzione interna *Customer Value Management*, che opera tramite gruppi di lavoro dedicati, composti sia da personale interno di Vodafone sia da personale dipendente esterno gestito dalle società contrattualizzate.
- 40.** I rapporti tra la funzione interna e dette società avvengono tramite continui flussi di dati. Dalle società esterne è gestita, in particolare, la prima fase di verifica delle manifestazioni di volontà del recesso sotto il profilo della valutazione di conformità delle stesse, ossia dell'identificazione del cliente, che porta alla registrazione della domanda. I 3 ricontatti telefonici sono eseguiti sia dai call center gestiti internamente sia dai call center gestiti esternamente.
- 41.** Il sistema di *billing* è gestito dalla funzione interna *Finance*, che recepisce, tramite sistemi informatizzati, l'informazione sulla avvenuta disattivazione dei servizi e provvede in automatico a emettere l'ultima fattura. La fatturazione viene interrotta soltanto con la cessazione del rapporto contrattuale e non sono previste cause di sospensione della fatturazione.
- 42.** In particolare, la fatturazione non viene sospesa in presenza di una comunicazione di recesso non conforme o incompleta che riguardi un intestatario deceduto oppure in assenza di traffico telefonico sulla linea. Vodafone ha precisato che l'assenza di traffico telefonico, anche nel caso in cui la domanda di recesso sia non conforme o incompleta, non è un elemento indicativo dell'effettiva volontà di non fruire nel futuro del servizio (come avviene, ad esempio, nel caso di un'abitazione secondaria dove per mesi può non avvenire traffico, ma non per questo vi è la volontà di cessazione).
- 43.** Anche la presentazione di reclami, gestiti dalle funzioni interne *Customer Operator* e *Finance*, non sospende la fatturazione.
- 44.** In caso di mancato pagamento di quanto fatturato, prima di affidare l'incarico ad una società di recupero dei crediti, Vodafone invia al consumatore un SMS, un'email o una lettera di sollecito. La proposizione di un reclamo sospende le azioni di recupero del credito.
- 45.** Gli incarichi sono affidati alle società di recupero crediti contrattualizzate tramite sistemi automatizzati dopo 21 giorni dalla data di scadenza delle fatture. Vodafone attende l'emissione e la scadenza dell'ultima fattura (cd. fattura di cessazione) che contiene tutti gli addebiti dell'ultimo periodo di fatturazione e quelli relativi alla cessazione del servizio. Quindi, se vi è un servizio ancora attivo, la pratica non viene affidata alle società suddette.
- 46.** Eventuali reclami, pervenuti nel corso del recupero del credito, sono comunicati alla società di recupero crediti incaricata che sospende l'attività. Se il reclamo risulta fondato o parzialmente fondato, viene annullato o rettificato l'importo residuo. Se il reclamo è ritenuto non fondato, si riprende l'attività di recupero. Ove il reclamo pervenga alle società di recupero dei crediti, queste lo trasmettono a Vodafone.

*Il numero dei recessi*

**47.** Secondo i dati istruttori, il Professionista ha registrato un numero totale di recessi dai contratti di servizi di fonia fisso e mobile, consumer e business, con e senza migrazioni, pari a circa [560.000-610.000] nel 2020 e a [520.000-570.000] nel 2021<sup>14</sup>.

*Il numero dei reclami*

**48.** Vodafone ha ricevuto un numero totale di reclami, relativi alla chiusura del rapporto contrattuale di utenze sia fisse che mobili, consumer e business, con o senza migrazione, superiore complessivamente a [10.000-15.000] nel 2020 e a [15.000-20.000] nel 2021<sup>15</sup>.

*Percentuale dei reclami accolti e i rimborsi effettuati*

**49.** Secondo i dati trasmessi da Vodafone<sup>16</sup>, i reclami accolti dal Professionista, relativamente alla ritardata cessazione di utenze, sono stati circa [2.600-3.100] nel 2020 e circa [3.300-3.800] nel 2021, pari alle seguenti percentuali di fondatezza:

[25-32%] nel 2020;

[18-23%] nel 2021.

**50.** Secondo i dati trasmessi dal Professionista, il valore medio del rimborso effettuato nel 2020 e nel 2021 è stato rispettivamente pari a [120-170] euro e a [130-180] euro.

**51.** Inoltre, il Professionista, con riferimento ai reclami accolti, ha rimborsato nel 2020 circa [350.000-400.000] euro e nel 2021 circa [450.000-500.000] euro.

**52.** Sono stati effettuati rimborsi, inoltre, sulla base della valutazione effettuata da Vodafone delle segnalazioni presenti nel fascicolo istruttorio.

**53.** Nel 2020 e nel 2021 le Società esterne hanno recuperato rispettivamente il [28-33%] e il [16-21%] dell'affidato.

### **3) Le argomentazioni difensive di Vodafone e le iniziative adottate**

**54.** Vodafone sostiene che non ricorrono nel caso in esame i presupposti per qualificare la sua condotta come pratica aggressiva ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, per diversi motivi<sup>17</sup>.

**55.** Secondo il Professionista, non sarebbe corretto parlare di numerosità dei reclami ricevuti, in quanto, come sopra illustrato, i dati presi a riferimento dall'Autorità sovrastimerebbero il numero dei reclami attinenti alla condotta contestata. Infatti, Vodafone ha sostenuto che i dati relativi ai reclami, sopra riportati, debbano essere ricalcolati, in quanto in essi sarebbero stati inclusi dalla stessa Vodafone anche reclami che, secondo il Professionista, esulerebbero dall'oggetto del procedimento, in quanto ricomprenderebbero doglianze inviate nello stesso anno della manifestazione di volontà del recesso ma prima della data di disattivazione della linea. Vodafone sostiene così che i reclami rilevanti sarebbero quelli che sono stati "ricevuti a partire dal giorno successivo la data di disattivazione del cliente", denominati dalla stessa Società come "reclami post disattivazione". Secondo tale riconteggio, i reclami post disattivazione pervenuti nel 2020 sarebbero [1.800-2.300], di cui [240-290] accolti, e i reclami post disattivazione pervenuti nel 2021 sarebbero [3.800-4.500], di cui [460-510] accolti. Le percentuali di fondatezza dei "reclami post disattivazione" sarebbero [10-15%] nel 2020 e [9-13%] nel 2021<sup>18</sup>.

**56.** Inoltre, Vodafone sostiene che le percentuali dei reclami dovrebbero essere considerate in rapporto al numero complessivo dei recessi. In tal modo l'incidenza percentuale del numero di reclami sarebbe ridotta, pari all'incirca al [1-5%] nel 2020 e al [2-7%] nel 2021 del numero dei recessi ricevuti dal Professionista. Se si considerassero soltanto i reclami accolti (che, come detto, costituiscono il [25-32%] nel 2020 e il [18-23%] nel 2021), l'incidenza percentuale di questi ultimi sul totale delle pratiche di recesso si ridurrebbe ulteriormente, essendo pari al [0,1-3%] nel 2020 e al [0,2-4%] nel 2021<sup>19</sup>.

**57.** Vodafone rileva che in ogni caso l'accoglimento dei reclami e il rimborso in favore degli utenti delle somme fatturate per errore avrebbero già eliminato le conseguenze pregiudizievoli per i consumatori.

**58.** Ciò sarebbe confermato anche dall'analisi delle segnalazioni<sup>20</sup>, da cui risulterebbe che in massima parte la gestione dei recessi sarebbe avvenuta correttamente e non vi sarebbe stata fatturazione di servizi riferiti al periodo successivo alla data di efficacia del recesso, mentre, nei casi in cui si sono verificate disfunzioni, Vodafone si sarebbe diligentemente attivata per porvi rimedio. Il Professionista sostiene, in particolare, con riguardo alle doglianze presenti nel fascicolo istruttorio e pervenute prima della data del 7 luglio 2022, che la metà dei casi riguardava richieste di

---

<sup>14</sup> [Doc. 67.]

<sup>15</sup> [Doc. 67.]

<sup>16</sup> [Doc. 67.]

<sup>17</sup> [Doc. 67, 77, 92, 94, 144.]

<sup>18</sup> [Doc. 77.]

<sup>19</sup> [Doc. 144.]

<sup>20</sup> [Doc. 67, 144.]

disattivazioni irregolari o incomplete, e pertanto non processabili secondo le *Linee guida* del Professionista. In particolare, secondo Vodafone, in 4 casi i segnalanti lamentavano di aver ricevute fatture post recesso relative tuttavia al periodo di 30 giorni successivo alla richiesta di recesso, e pertanto valido ai fini degli addebiti. Anche con riguardo alle [25-30] segnalazioni presenti nel fascicolo istruttorio, pervenute dal 7 luglio 2022 al 20 dicembre 2022, Vodafone sostiene che nella maggior parte dei casi la gestione dei recessi sarebbe avvenuta correttamente e non sarebbero state emesse fatture nel periodo successivo alla data di efficacia del recesso.

**59.** Secondo Vodafone, la pratica commerciale non potrebbe ritenersi contraria alla diligenza professionale, posto che sono stati elaborati processi aziendali per la gestione delle richieste di recesso e della fase post recesso in conformità alla normativa di settore elaborata da AGCOM. Il Professionista evidenzia che, secondo la giurisprudenza amministrativa, una pratica commerciale non può reputarsi contraria alla diligenza professionale se è conforme alla disciplina dettata da un'Autorità di settore.

**60.** La Società afferma che in ogni caso non ricorrerebbero i presupposti per qualificare la pratica come grave, ai fini dell'applicazione dell'eventuale sanzione, avendo previsto, in seguito all'avvio del procedimento, diverse iniziative, alcune già proposte nell'ambito degli impegni rigettati.

**61.** Dette iniziative sarebbero state adottate nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2023 e sarebbero in grado di garantire la corretta gestione delle richieste di recesso e di porre rimedio ad eventuali anomalie o errori<sup>21</sup>. Trattasi in particolare di: *i.* la pubblicazione sul sito *web* di un'informativa relativa alla verificabilità della correttezza degli addebiti ricevuti a seguito di richieste di recesso o migrazione; *ii.* la modifica della pagina *web* dedicata al recesso con l'inserimento di maggiori dettagli anche tramite FAQ<sup>22</sup>; *iii.* la pubblicazione sul sito *web* di un modulo non obbligatorio per la comunicazione del recesso; *iv.* l'invio di un'informativa all'utente circa la presa in carico della richiesta di recesso entro 24/48 ore (per clienti *consumer* o *business*) dalla ricezione della richiesta; *v.* l'inserimento, nell'ultima fattura, di una comunicazione in merito all'effettivo completamento della procedura tecnica e amministrativa di cessazione; *vi.* l'invio di una comunicazione tramite pec nel caso in cui l'utente abbia trasmesso la richiesta a mezzo pec, che informa l'utente dell'effettivo completamento della procedura di cessazione; *vii.* l'invio di un'informativa sull'archiviazione della pratica per incompletezza o non conformità della richiesta e della mancata integrazione; *viii.* per i contratti di utenza intestati a persona deceduta, la semplificazione della richiesta<sup>23</sup>.

**62.** Inoltre, il Professionista ha modificato il testo dell'SMS inviato agli utenti *consumer* per richieste di recesso irregolari o incomplete che - a seconda dell'anomalia riscontrata (documento di identità non valido, documento di identità mancante, richiesta trasmessa da soggetto diverso dall'intestatario della linea, firma mancante, assenza certificato di decesso o autocertificazione erede e mancata indicazione del numero da disattivare) - chiarisce che, in mancanza dell'integrazione, l'utenza rimarrà attiva e non verrà disattivata. Il nuovo testo dell'SMS riporta, a titolo esemplificativo, in caso di documento di identità mancante: *[omissis]*. Mentre, in presenza di cause diverse da quelle suindicate, nell'SMS sarà riportato: *[omissis]*<sup>24</sup>.

**63.** Con riguardo all'eventuale quantificazione della sanzione, Vodafone segnala di avere sofferto una contrazione dei ricavi delle vendite, passati da euro 5.560.964.253 nel 2020/2021 a euro 5.503.854.539 nel 2021/2022, di avere registrato, nell'ultimo esercizio, una perdita pari a € 28.360.499 a livello individuale e pari a € 98.128.695 a livello di bilancio consolidato. Tali circostanze denoterebbero una condizione economica non positiva<sup>25</sup>.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**64.** Poiché la pratica commerciale riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in data 31 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis* e dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento.

**65.** Con parere, pervenuto in data 1° marzo 2023, la suddetta AGCOM ha evidenziato in primo luogo le numerose problematiche tecnologiche e amministrative che caratterizzano le procedure relative alle cessazioni, anche con migrazioni, dei servizi di fonia fissa e mobile in rilievo nel caso in esame. È stato rilevato come tali problematiche possano anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Al contempo, l'AGCOM ha messo in evidenza l'articolata regolamentazione concernente le cessazioni dei servizi di fonia, soprattutto ove la cessazione sia effettuata tramite migrazione. A tal riguardo, ha sottolineato

---

<sup>21</sup> [Doc. 144.]

<sup>22</sup> [Si tratta in particolare delle modalità di presentazione della richiesta, delle informazioni e dei documenti necessari, delle tempistiche sull'efficacia del recesso, precisando che esso sarà effettivo 30 giorni dopo la richiesta, delle modalità tramite cui ricevere informazioni sullo stato della propria richiesta di recesso, le conseguenze in caso di richiesta di recesso non conforme.]

<sup>23</sup> [Per tali contratti non sarà più necessario indicare il servizio da disattivare se vi siano più utenze intestate al defunto e, in caso di irreperibilità del soggetto richiedente (erede), la richiesta si intenderà riferita a tutte le utenze (salva diversa indicazione) e, pertanto, si procederà alla sospensione di tutte le linee intestate al soggetto deceduto per un periodo di 30 giorni, decorsi i quali, in difetto di diverse indicazioni formulate dagli eredi, si procederà alla disattivazione.]

<sup>24</sup> [Doc. 144.]

<sup>25</sup> [Doc. 144.]

come, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operatore cedente è tenuto a continuare ad erogare i servizi di comunicazione.

**66.** Con riferimento alla "fatturazione dopo la manifestazione di volontà del recesso e dopo l'avvenuto distacco", l'Autorità di regolazione ha evidenziato che l'emissione di fatture, pur se pervenute dopo il distacco, hanno ad oggetto i corrispettivi dovuti per il periodo in cui la linea resta attiva presso il cedente fino al distacco, che avviene di norma all'interno del periodo massimo di 30 giorni dalla richiesta. Con riferimento ai casi di doppia fatturazione, il Regolatore ha premesso che, fino al termine delle operazioni di trasferimento, l'operazione cedente è tenuto a continuare a erogare i propri servizi alle stesse condizioni. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono verificarsi casi anomali riconducibili non solo all'operatore donating ma anche al recipient o all'operatore *wholesale/donor*.

**67.** Infine, può verificarsi che l'operatore *recipient* completi prima l'attivazione della linea fisica e che, per evitare disservizi all'utente, invii la richiesta di passaggio del numero telefonico all'operatore cedente e, nel frattempo, attivi un numero provvisorio. In tale periodo, variabile a seconda delle circostanze tecniche, l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

**68.** AGCOM afferma, infine, che Vodafone ha fissato, in ottemperanza alla regolamentazione della stessa Autorità (cfr. Delibera 254/04/CSP), i seguenti obiettivi (c.d. KPI)<sup>26</sup> e ha riportato i seguenti risultati:

Vodafone	2020		2021	
	Obiettivi	Risultati	Obiettivi	Risultati
Fatture contestate	[1-3%]	[0,01-0,1%]	[1-3%]	[0,01-1%]
Accuratezza della fatturazione	[0,3-2%]	[0,01-0,2%]	[0,3-2%]	[0,01-0,2%]

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**69.** La condotta in esame consiste nell'addebito ai consumatori, da parte di Vodafone, di importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione di volontà degli utenti (consumatori e microimprese) di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore.

**70.** Come emerge dalle risultanze istruttorie, tale condotta integra una pratica commerciale scorretta in violazione dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, gli elementi raccolti nel corso dell'istruttoria mostrano come il Professionista abbia continuato a richiedere il pagamento di fatture, a fronte della volontà del consumatore di estinguere il rapporto contrattuale, con l'effetto di prolungare forzatamente il rapporto stesso, anche per mesi.

**71.** Al riguardo si rileva che dall'istruttoria è emersa l'esistenza di criticità nelle procedure aziendali interne per la gestione delle cessazioni delle utenze, anche tramite migrazioni ad altro operatore, da cui possono derivare anomalie e disallineamenti amministrativi.

**72.** In particolare, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che, nei casi di chiusura senza migrazione, secondo le *Linee guida per i call center*, Vodafone mette in atto un'articolata procedura, fondata su tre ricontatti telefonici degli utenti che hanno manifestato la volontà di recesso, sia nel caso in cui questa sia completa e conforme, sia nel caso in cui debba essere integrata. Come descritto, se la comunicazione di recesso è completa e conforme, prima di avviare la cessazione dell'utenza, Vodafone effettua tre tentativi di ricontatto dell'utente; in tal caso, se i ricontatti falliscono, la disattivazione avrà effetto nel termine previsto normativamente di 30 giorni dalla data di manifestazione della volontà di recesso. Invece, se i tre tentativi di ricontatto falliscono e la richiesta di recesso non è completa o non è conforme, l'utente viene informato tramite SMS dell'impossibilità di procedere ("Vodafone: abbiamo provato a contattarti per la tua richiesta di disattivazione che risulta incompleta. Per ulteriori informazioni rispondi gratuitamente CHIAMAMI a questo SMS, ti richiameremo a breve. In caso contrario la tua richiesta sarà archiviata senza disattivazione").

**73.** Vodafone sostiene che la procedura dei tre ricontatti telefonici sarebbe volta, se il recesso è completo e conforme, a ricevere la conferma della volontà dell'utente di disattivare l'utenza ovvero a informare il cliente dell'imminente disattivazione e degli eventuali costi di disattivazione. Se la manifestazione di volontà del recesso è incompleta o non conforme, la procedura di ricontatto sarebbe finalizzata ad acquisire gli elementi mancanti.

**74.** Le procedure implementate da Vodafone – consistenti nel richiedere un numero elevato di documenti, anche nel caso in cui Vodafone è in grado già da subito di identificare e verificare il cliente, e di rimaniifestare la volontà di recedere in più occasioni – hanno l'effetto di ritardare ed ostacolare il recesso dei clienti. Ad esempio, si rileva che tale procedura non sarebbe necessaria nei casi in cui la richiesta di disattivazione avvenga tramite canali in cui è possibile procedere alla identificazione del cliente, vale a dire per le disattivazioni tramite: i) *call-center*, con identificazione e

<sup>26</sup> [Gli indici di performance sono: a) KPI fatture contestate, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo; b) KPI accuratezza della fatturazione, percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.]

registrazione vocale; ii) l'area privata del sito *vodafone.it*, dove si accede mediante credenziali private; iii) nei negozi Vodafone, con verifica dell'identità di persona. Altresì, nel caso di migrazione, l'assetto regolamentare (Delibera AGCOM n. 41/09/CIR e ss.mm.) prevede che il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore *recipient* (di destinazione), indicando il nominativo dell'operatore *donating* (operatore da cui si recede), quindi senza nemmeno dover comunicare la volontà di migrazione a Vodafone (in qualità di *donating*). Inoltre, anche laddove la richiesta sia incompleta e Vodafone non sia direttamente in grado di identificare il cliente (ad esempio, nelle disattivazioni per *e-mail*, pec o raccomandata A/R), occorre osservare che Vodafone archivia semplicemente le pratiche di recesso, disconoscendo la volontà originaria del cliente, se questo non risponde alle chiamate e all'SMS. Tuttavia, l'utente potrebbe anche non leggere l'SMS per molteplici ragioni o Vodafone potrebbe non avere il numero di contatto corretto. In tali casi, i clienti non avrebbero modo di venire a conoscenza della necessità di integrare la sua richiesta originaria, benché Vodafone potrebbe sicuramente contattarli mediante l'indirizzo *e-mail* o pec da cui è pervenuta la richiesta di recesso, inviare una comunicazione contestualmente alla fattura o comunque all'indirizzo di fatturazione (fisico e/o *e-mail*).

**75.** Si evidenzia anche come tali criticità siano rilevanti posto che, secondo le procedure aziendali di Vodafone, la fatturazione non è sospesa finché la disattivazione dell'utenza non è effettuata dalla Società. Ciò, ancorché la richiesta di integrazione della manifestazione del recesso non sia stata comunicata adeguatamente e/o recepita dall'utente, il quale rimane quindi inconsapevole del fatto che non verrà lavorata, nonché a fronte di anomalie o disallineamenti amministrativi che possono verificarsi durante la procedura. Quindi, a fronte di impedimenti di cui l'utente non viene reso consapevole, la fatturazione rimane attiva. In tal senso, Vodafone non ha comunque interesse alla celere chiusura del rapporto contrattuale, posto che potrà protrarre la fatturazione ed erogazione del servizio, in contrasto con la volontà manifestata dal cliente.

**76.** Vodafone inoltre non invia informative ai consumatori in merito allo stato del recesso, né sull'inizio della procedura, né in merito alla tempistica di disattivazione, né sulla conclusione del processo di disattivazione.

**77.** Le criticità procedurali risultano supportate dalle evidenze istruttorie relative al numero complessivo dei reclami e alle percentuali di fondatezza degli stessi.

**78.** Con riferimento al numero complessivo di reclami, aventi ad oggetto la ritardata chiusura con fatturazione in seguito alla richiesta di cessazione o migrazione, inviati da utenze *consumer* e *business*, per fonia fissa e mobile, si mette in evidenza come sia pari a circa [10.000-15.000] nel 2020 e a [15.000-20.000] nel 2021.

**79.** Posto tale numero di reclami, le percentuali di fondatezza degli stessi risultano significative dell'esistenza di una pratica commerciale scorretta adottata da Vodafone. Sulla base dei dati forniti dal Professionista, si evidenzia infatti che Vodafone ha registrato tassi di reclami accolti pari al [25-32%] nel 2020 e al [18-23%] nel 2021, essendo tali reclami pari a circa [2.600-3.100] nel 2020 e circa [3.300-3.800] nel 2021, secondo dati forniti dallo stesso Professionista. Con riguardo a tale profilo si osserva come non sia condivisibile quanto sostenuto da Vodafone, secondo cui dovrebbero essere considerati solo i reclami post disattivazione. Al contrario, nel caso in esame vengono in rilievo proprio i reclami che seguono la richiesta di recesso e che sono relativi a ritardi nella disattivazione o alla mancata richiesta di integrazione delle domande di recesso da parte di Vodafone.

**80.** Parimenti non è condivisibile quanto sostenuto dal Professionista relativamente all'incidenza dei reclami accolti sul numero complessivo dei recessi, pari, secondo i dati trasmessi da Vodafone, al [0,1-3%] nel 2020 e al [0,2-4%] nel 2021. A tal proposito si rileva che tale incidenza non prova la marginalità del fenomeno in rilievo e, con essa, l'assenza di una pratica scorretta.

**81.** Sul punto si osserva infatti come, in assoluto, i numeri dei reclami ricevuti, pari a circa [10.000-15.000] nel 2020 e a circa [15.000-20.000] nel 2021, e quelli dei reclami accolti, pari, come detto, a circa [2.600-3.100] nel 2020 e a circa [3.300-3.800] nel 2021, non possono essere considerati indicatori di un fenomeno episodico o marginale. Occorre tenere in considerazione che il numero assoluto dei reclami rappresenta solo la parte emergente e non esaustiva del fenomeno.

**82.** In ogni caso, ciò che risulta significativo è l'esistenza di una percentuale di reclami fondati tale da comprovare la condotta del Professionista e il disagio patito dagli utenti.

**83.** In tal senso, con riguardo ai risultati conseguiti dal Professionista rispetto ai KPI relativi a "Fatture contestate" e ad "Accuratezza della fatturazione", richiamati da AGCOM nel parere, si rileva come essi riguardano il complesso della fatturazione e non risultano rappresentativi ai fini del presente procedimento, avente ad oggetto una *species* – fatturazioni post recesso – del più ampio *genus* delle fatturazioni. Al contrario, tali KPI fanno emergere che – sebbene in generale la fatturazione di Vodafone sembri accurata (KPI adeguatezza della fatturazione rientrante nell'obiettivo prescelto) – andando ad osservare la percentuale di reclami fondati con specifico riferimento alla fase successiva alla volontà di recedere dal rapporto contrattuale, Vodafone ha registrato tassi di reclami accolti pari a [25-32%] nel 2020 e al [18-23%] nel 2021. Si tratta di un dato di molto peggiore rispetto al risultato comunicato da Vodafone ad AGCOM relativamente alla accuratezza generale della fatturazione.

**84.** Dalla documentazione agli atti emerge dunque che le condotte poste in essere non sono né episodiche, in quanto riguardano un numero significativo di utenti, né legate ad elementi del tutto fisiologici nel processo di fatturazione e migrazione, posto l'elevato tasso di reclami fondati.

**85.** È stato al proposito sottolineato che numerose problematiche tecnologiche e amministrative caratterizzano le procedure relative alle cessazioni dei servizi di fonia fissa e mobile, incluse quelle con migrazioni. Tali problematiche



possono anche alterare e interrompere il complesso processo di disattivazione dei servizi di fonia e, in particolare, la c.d. migrazione. Nella sequenza dei passaggi in cui è articolato il trasferimento possono infatti verificarsi anomalie riconducibili non solo all'operatore *donating* ma anche al *recipient* o all'operatore *wholesale/donor*.

**86.** La sussistenza di oggettivi problemi tecnici nelle procedure di recesso non fa però venir meno la scorrettezza della condotta. Anzi, proprio l'esistenza di tali criticità oggettive dovrebbe spingere l'impresa a prestare maggiore attenzione per tutelare meglio l'utente.

**87.** Si deve considerare, tuttavia, che Vodafone ha adottato, nel periodo gennaio - marzo 2023, diverse iniziative che hanno modificato alcuni profili critici relativi alle procedure aziendali.

**88.** Rileva in tal senso la modifica del contenuto dell'SMS, inviato a coloro che richiedono la cessazione dell'utenza senza migrazione tramite richieste di recesso irregolari o incomplete, che migliora sensibilmente la procedura di ricontatto, in quanto - a seconda dell'anomalia riscontrata (documento di identità non valido, documento di identità mancante, etc.) - ora indica chiaramente all'utente che, in mancanza dell'integrazione, l'utenza rimarrà attiva e non verrà disattivata, inducendolo in tal modo a effettuare l'integrazione specifica necessaria per ottenere la cessazione.

**89.** Nello stesso senso, sono state introdotte comunicazioni, sia di presa in carica della manifestazione della volontà di chiudere l'utenza entro 24/48 ore (rispettivamente per clienti *consumer* o *business*) dalla ricezione della richiesta, sia di chiusura della relativa pratica, tramite diverse modalità (indicazione nell'ultima fattura, comunicazione tramite pec), sia di archiviazione della pratica per incompletezza o non conformità della richiesta, idonee a incidere positivamente sulla gestione delle cessazioni e sulla consapevolezza del consumatore.

**90.** Si deve precisare che tali iniziative adottate da Vodafone, considerate complessivamente, sono in grado di attenuare gli effetti della pratica commerciale in esame, pur non risultando idonee a farla cessare. Infatti, va evidenziato che la modifica del contenuto dell'SMS riguarda soltanto le cessazioni senza migrazione, quindi è limitata ad una parte dell'oggetto del procedimento, e che la modifica concernente le comunicazioni agli utenti si limita a rendere l'intero processo di cessazione, anche con migrazione, più trasparente, avendo potenzialmente l'effetto indiretto di incrementare la conoscibilità dello stato della pratica di recesso da parte dell'utente e solo eventualmente di migliorare il processo da parte del Professionista.

**91.** In conclusione, sulla base delle considerazioni suddette, si ritiene che i reclami ricevuti dal Professionista dal gennaio 2020, unitamente alle percentuali di fondatezza degli stessi - come documentato da quest'ultimo - indicano come Vodafone abbia posto in essere una pratica commerciale aggressiva dal gennaio 2020, consistente nella richiesta di pagamento di somme per servizi di fonia in relazione ai quali l'utente ha manifestato la volontà di cessare il relativo contratto o di migrare, in violazione dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**92.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**93.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**94.** Con riguardo alla gravità della violazione di Vodafone, si tiene conto, nel caso in esame, della rilevanza economica del Professionista, operatore di elevata notorietà nel mercato italiano di riferimento, che presenta ricavi pari a 5.503.854.539 euro, un margine operativo lordo negativo pari a 6.694.997 euro, con una perdita d'esercizio pari a 28.360.499 euro<sup>27</sup>.

**95.** Rileva inoltre ai fini della gravità della condotta - considerato il numero dei recessi nel periodo di riferimento, pari a circa [560.000-610.000] nel 2020 e a [520.000-570.000] nel 2021 - il numero complessivo dei reclami pari a circa [10.000-15.000] e a circa [15.000-20.000] rispettivamente nel 2020 e nel 2021, nonché la percentuale dei reclami fondati, superiore al 25% nel 2020 e al 18% nel 2021.

**96.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di gennaio 2020<sup>28</sup> e che è tuttora in essere.

**97.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. nella misura di 4.200.000 € (quattromilioniduecentomila euro).

**98.** Sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo.

**99.** Tuttavia, sussistono altresì circostanze attenuanti rappresentate a) dalle descritte iniziative adottate dal Professionista dal mese di gennaio 2023, suscettibili di migliorare la gestione delle cessazioni senza migrazione, nonché b) dai rimborsi effettuati ai segnalanti presenti nel fascicolo istruttorio laddove ritenuti fondati.

---

<sup>27</sup> [Dati bilancio al 31 dicembre 2021, ultimo approvato.]

<sup>28</sup> [Vodafone ha documentato infatti i reclami pervenuti dal 1° gennaio 2020.]

**100.** Sulla base delle suesposte considerazioni, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II risulta scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto Vodafone Italia S.p.A. ha continuato ad addebitare importi per servizi di fonia fissa e mobile successivamente alla manifestazione, da parte degli utenti (consumatori e microimprese), della volontà di recedere dal rapporto contrattuale, anche in caso di migrazione verso un altro operatore;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 € (quattrocentomila euro);

c) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*