

PS7830 - VODAFONE-DONAZIONE DI 1 EURO ALLA FONDAZIONE VODAFONE

Provvedimento n. 23515

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 aprile 2012;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

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 pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/7830 del 1° dicembre 2011, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, poste in essere dalla società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, anche Vodafone);

VISTE le comunicazioni pervenute in data 7, 20 e 21 dicembre 2011, con le quali la società Vodafone Omnitel N.V. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 21 dicembre 2011, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 21 marzo 2012, con il 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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche "Vodafone") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle telecomunicazioni fisse e mobili. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2011, presenta ricavi per 8.196.452.701 euro.¹

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne l'iniziativa promozionale del professionista, denominata "*Ricarica Insieme*" che, a fronte dell'acquisto di ricariche telefoniche di Vodafone del taglio di 20,00 euro, prevede la donazione di 1 euro alla Fondazione Vodafone Italia.

3. In particolare, le segnalazioni pervenute da alcuni consumatori a partire dal mese di novembre 2011, anche attraverso la Direzione *Contact Center*, riguardano la decurtazione automatica di 1,00 euro di traffico telefonico, effettuata dal professionista in assenza di qualunque consenso da parte dell'utente, dalle ricariche acquistate tramite i circuiti telematici attivi presso le ricevitorie abilitate e finalizzata a devolvere in beneficenza il relativo importo alla Fondazione Vodafone Italia.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 1° dicembre 2011 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/7830, ipotizzando che la condotta della società Vodafone fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente e in misura considerevole la libertà di scelta del consumatore medio.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, la Parte è stata invitata a presentare memorie scritte e documenti entro 7 giorni dal suo ricevimento al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché a fornire informazioni e relativa documentazione ritenute utili alla valutazione della pratica commerciale in esame.

6. In data 7 dicembre 2011, Vodafone ha trasmesso una propria memoria difensiva, ha fornito le informazioni richieste nella comunicazione di avvio e, ai sensi dell'articolo 27 comma 7 del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

7. In data 12 dicembre 2011, è stata trasmessa al professionista una nuova richiesta di informazioni, cui Vodafone ha fornito riscontro in data 16 dicembre 2011.

¹ [Cfr. *Bilancio Civile Vodafone Omnitel N.V. al 31 marzo 2011, "Ricavi delle vendite e prestazioni"*.]

8. In data 20 e 21 dicembre 2011, il professionista ha integrato gli impegni comunicati in data 7 dicembre.
9. In data 21 dicembre 2011, l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, e di chiedere a Vodafone la presentazione, entro 10 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento, di un'apposita relazione circa le misure adottate al fine di evitare che, nelle more del procedimento, la pratica commerciale oggetto di contestazione potesse produrre effetti pregiudizievoli a danno dei consumatori.
10. In data 1° febbraio 2012, la Parte ha presentato la relazione circa le misure adottate.
11. In data 29 febbraio 2012, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, a seguito della quale in data 12 marzo 2012 Vodafone ha presentato la memoria conclusiva.
12. In data 21 marzo 2012, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, ha deliberato una proroga di trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie.

2) Gli elementi acquisiti

13. Con memorie pervenute in data 7, 16 e 20 dicembre 2011, Vodafone ha dichiarato che il progetto *"Ricarica Insieme"* è stato preceduto e accompagnato da una serie di iniziative di informazione e comunicazione.
14. In particolare, il professionista ha dichiarato che il lancio della nuova ricarica è stato comunicato a più di quattro milioni di clienti, tramite una campagna informativa realizzata via sms dal 4 ottobre al 5 novembre 2011, con l'invio a circa 4 milioni di clienti del seguente messaggio: *"Nasce Ricarica Insieme: il nuovo taglio da 20 euro. Ricevi 19 euro di ricarica e ne doni 1 a favore di progetti per la cura dei bambini. Per info chiama il 42010"*².
15. Inoltre, l'iniziativa assistenziale sarebbe stata comunicata sia tramite campagne promozionali *web* e televisive, sia attraverso materiale pubblicitario trasmesso a tutti i canali distributivi e, in particolare, a 118.300 punti vendita costituiti da tabaccherie, edicole e affini³ che erogano il servizio tramite specifici *provider*⁴.
16. Vodafone avrebbe anche predisposto un'apposita attività di *mystery shopping* per verificare a campione su tutto il territorio nazionale il rispetto delle indicazioni di vendita impartite ai distributori sulle ricariche virtuali, producendo un apposito *report* contenente i risultati dell'attività di monitoraggio.
17. Il professionista ha infine dichiarato che a partire dal giorno 22 dicembre 2011 tutti i clienti che effettuano una *"Ricarica Insieme"* da 20,00 euro ricevono il seguente SMS di conferma: *"Hai ricaricato 19€, donato 1€ per la cura dei bambini. Fondazione Vodafone dona con te. Per rimborso invia SMS gratis al 42710 con NO DONO entro 24h"*⁵.
18. Dopo la data del 22 dicembre 2011, risulta agli atti una sola segnalazione, trasmessa in data 12 gennaio 2012, con cui un consumatore ha comunicato di aver effettuato una ricarica da 25,00 euro, avendo scoperto durante l'acquisto che la ricarica da 20,00 euro avrebbe comportato la donazione di un euro.⁶

3) Gli impegni del professionista

19. Con note pervenute in data 7, 20 e 21 dicembre 2011, il professionista ha presentato proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento.
20. In particolare, tali impegni prevedono, in riferimento al miglioramento delle procedure interne per la gestione dei reclami: a) il mantenimento, per tutta la durata dell'iniziativa, della procedura di riaccredito di un euro in favore dei clienti che lamentano di aver acquistato la ricarica da 20,00 euro senza l'intenzione di effettuare la donazione; b) la modifica dell'SMS che tutti i clienti che effettuano una *"Ricarica Insieme"* ricevono dopo aver effettuato la ricarica, indipendentemente dal canale utilizzato, con il testo che recita: *"Hai ricaricato 19€, donato 1€ per la cura dei bambini. Fondazione Vodafone dona con te. Per rimborso invia SMS gratis al 42710 con NO DONO entro 24h"*; c) l'introduzione e la diffusione nel canale tabaccherie, edicole e affini di una circolare per informare della possibilità, per il cliente interessato al taglio di ricarica da 20,00 euro, di acquistare in alternativa due ricariche da 10,00 euro; d) il rafforzamento dell'informazione nel canale tabaccherie, edicole e affini, producendo e inviando nuovi materiali sulla *"Ricarica Insieme"*; e) l'inserimento nel sito internet di Vodafone della descrizione della procedura da seguire per ottenere il riaccredito dell'euro decurtato.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 1° dicembre 2011⁷.

² [Cfr. docc. n. 17 e 22 del fascicolo istruttorio.]

³ [Cfr. doc. n. 20 del fascicolo istruttorio, che riporta le seguenti tipologie di punti vendita: Edicole, Autogrill, Bar-Tavole Calde-Ristoranti & Erg, Bar-Ricevitorie-Agenzie Scommesse, Bar-Ricevitorie Sisal, Tabaccai-Punti Lottomatica, Tabaccai Euronet, ENI.]

⁴ [Cfr. doc. n. 20 del fascicolo istruttorio, che riporta l'elenco dei seguenti provider: Lottomatica, Sisal, Cogetech ed Euronet.]

⁵ [Cfr. doc. n. 32 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Cfr. doc. n. 36 del fascicolo istruttorio.]

⁷ [La conferma dell'idoneità delle misure adottate dal professionista per rimuovere l'infrazione appare testimoniata dal fatto che dopo l'implementazione degli impegni non risultano agli atti ulteriori richieste di intervento.]

22. A seguito delle iniziative informative poste in essere dal professionista, il consumatore appare in condizione di poter effettuare una scelta consapevole verso il nuovo taglio di ricarica da 20,00 euro (caratterizzato da 1,00 euro devoluto in beneficenza) che è stato appositamente lanciato da Vodafone per la propria iniziativa di solidarietà.

23. Vodafone, infatti, ha realizzato campagne promozionali generalizzate dirette ai consumatori con l'invio di uno specifico sms informativo e tramite telepromozioni. Inoltre, la società ha provveduto a predisporre sia comunicazioni indirizzate ai principali canali distributivi oggetto di contestazione (tabaccherie, edicole e affini), sia sistemi di controllo attraverso attività di *mystery shopping*.

24. Il professionista si è poi impegnato a diffondere, presso i canali delle tabaccherie, edicole e affini, una circolare al fine di informare sulla possibilità, per il cliente interessato al taglio di ricarica da 20,00 euro, di acquistare in alternativa due ricariche da 10,00 euro (oppure una da 5,00 euro e una da 15,00 euro). Vodafone si è, altresì, impegnata a rafforzare l'informazione nei predetti canali, producendo e inviando nuovi materiali sulla *"Ricarica Insieme"* e a inserire, nel proprio sito internet, la descrizione della procedura da seguire per ottenere il riaccredito dell'euro decurtato.

25. L'insieme di tali misure informative adottate dal professionista appare in grado di assicurare al consumatore una scelta consapevole circa il particolare taglio di ricarica con l'effettuazione della donazione di 1,00 euro (a cui Vodafone aggiunge un ulteriore euro a proprio carico per ciascun acquisto).

26. In considerazione, tuttavia, della circostanza che l'acquisto delle *"Ricariche Insieme"* nell'ambito dei canali oggetto di contestazione avviene tramite una rete di circa 118.000 punti vendita diffusa capillarmente su tutto il territorio nazionale (ovvero edicole, autogrill, bar, ristoranti, ricevitorie/ agenzie di scommesse, tabaccherie, ecc.) non possono essere esclusi fisiologici e residuali casi di donazioni non scelte in maniera consapevole dagli utenti a causa di episodici disguidi e imprecisioni degli operatori addetti a effettuare l'operazione telematica di ricarica.

27. Per tali casi Vodafone ha messo a punto un sistema di controllo per ogni ricarica da venti euro che prevede l'invio automatico di un sms che recita: *"Hai ricaricato 19 euro e donato 1 euro per la cura dei bambini. Fondazione Vodafone dona 1 euro con te. Se non vuoi donare Invia sms gratuito con NO DONO al 190"*.

28. Tale procedura gratuita di riaccredito, tramite l'invio al numero 42710 nelle 24 ore di un SMS contenente la risposta *"NO DONO"*, permette ai consumatori che abbiano eventualmente subito in modo inconsapevole la decurtazione, di recuperare automaticamente, tempestivamente e senza alcuna spesa l'euro di traffico oggetto di donazione. La medesima procedura di riaccredito è, altresì, prevista attraverso una chiamata al servizio clienti di Vodafone. A questo stesso fine, inoltre, appare orientato il previsto inserimento, nel sito internet di Vodafone, della descrizione della predetta procedura da seguire per l'eventuale richiesta di accredito dell'euro decurtato.

29. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Vodafone Omnitel N.V., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vodafone Omnitel N.V., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 7, 20 e 21 dicembre 2011;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Vodafone Omnitel N.V., entro trenta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella