



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° agosto 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 19 aprile 2018, con il quale, ai sensi dell’art. 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. LE PARTI

1. Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in avanti Vodafone), in qualità di Professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale ad Ivrea in provincia di Torino e operante nel settore delle

telecomunicazioni. Il bilancio della Società al 31 marzo 2017 presenta un valore della produzione pari a circa 6 miliardi e 210 milioni di euro¹.

2. Europa Factor S.p.A. (d'ora in avanti Europa Factor), in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale a Roma e operante nel settore del recupero crediti. Il bilancio della Società al 31 dicembre 2016 presenta un valore della produzione pari a circa 16 milioni di euro².

3. Fire S.p.A. (d'ora in avanti Fire), in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, avente sede legale a Messina e operante nel settore del recupero crediti. Il bilancio consolidato di Fire Group S.p.A. al 31 dicembre 2016 presenta un valore della produzione pari a circa 40 milioni di euro³.

4. ADOC, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoutenti, CittadinanzAttiva, CODACONS, Movimento Difesa del Cittadino, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

II. LA PRATICA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. Il procedimento concerne la pratica, posta in essere dalla Società Vodafone nei confronti di presunti consumatori morosi "intenzionali" e consistente nell'invio di lettere di sollecito di pagamento, contenenti la prospettazione dell'iscrizione del nominativo dei clienti nella banca dati S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa, al fine di indurli a pagare gli addebiti richiesti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In data 17 gennaio 2018⁴ è stato avviato nei confronti di Vodafone Italia, Europa Factor e Fire il procedimento istruttorio PS11048 per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 c. 1 lettera *b*) del Codice del Consumo della pratica consistente nel ricorso alla minaccia di iscrizione in S.I.Mo.I.Tel.,

¹ Cfr. Bilancio d'esercizio di Vodafone Italia S.p.A. al 31 marzo 2017.

² Cfr. Doc. N. 44 all. 6.

³ Cfr. Doc. N. 48 all. 10.

⁴ Cfr. Docc. NN. 9,10,11.

anche nei confronti di clienti che non dovevano rientrarvi, perché inadempienti occasionalmente e/o per limitati importi, al fine di indurli a pagare somme loro addebitate, anche illegittimamente, a fronte del fatto che S.I.Mo.I.Tel. non risultava ancora operativa. Tale comportamento mirava allo sfruttamento della minaccia di fare ricorso a uno strumento previsto come forma di autotutela nei confronti dei morosi intenzionali, ma non ancora attivo, per esercitare un indebito condizionamento nei confronti di tutti quei consumatori che non avevano saldato le fatture alla scadenza prevista, al fine di indurli a pagare rapidamente le somme richieste dall'operatore. La comunicazione dell'avvio è avvenuta alle Parti suindicate in data 23 gennaio 2018.

7. Nella medesima data sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di Roma e Milano di Vodafone⁵, la sede di Crif S.p.A. a Bologna⁶ e presso la sede di Assotelecomunicazioni - ASSTEL a Roma⁷.

8. Le Parti coinvolte nel procedimento fornivano risposta alla richiesta di informazioni effettuata contestualmente all'avvio in data 13 febbraio 2018 Europa Factor⁸ e in data 19 febbraio 2018 Fire⁹ e Vodafone¹⁰ che, tra l'altro, ha contestualmente inviato anche la memoria difensiva. Europa Factor, invece, l'ha depositata in data 19 marzo 2018¹¹.

9. In data 9 marzo 2018 sia Vodafone¹² che Fire¹³ presentavano una proposta di impegni. Entrambe venivano rigettate dall'Autorità in data 3 maggio 2018¹⁴, con la medesima motivazione, ovvero in quanto gli impegni erano *“relativi ad una condotta che, ove accertata, potrebbe integrare fattispecie di pratica manifestamente scorretta e grave, per la quale l'art. 27 comma 7, del Codice del consumo, non può trovare applicazione”*.

10. In data 12 marzo 2018¹⁵ veniva inoltrata una nuova richiesta di informazioni alla Società Vodafone, a cui veniva fornito riscontro in data 20 marzo 2018¹⁶.

11. In data 28 marzo 2018¹⁷ si è svolta l'audizione richiesta dalla società Fire e in data 6 aprile 2018¹⁸ si è svolta l'audizione richiesta dalla società

⁵ Cfr. Docc. NN. 19 e 20.

⁶ Cfr. Doc. N. 18.

⁷ Cfr. Doc. N. 21.

⁸ Cfr. Doc. N. 44.

⁹ Cfr. Doc. N. 48.

¹⁰ Cfr. Doc. N. 49.

¹¹ Cfr. Doc. N. 59.

¹² Cfr. Doc. N. 56.

¹³ Cfr. Doc. N. 57.

¹⁴ Cfr. Docc. NN. 80 e 81.

¹⁵ Cfr. Doc. N. 58.

¹⁶ Cfr. Doc. N. 60.

Vodafone, a cui ha fatto seguito una comunicazione inviata dalla Società in data 4 maggio 2018¹⁹ ad integrazione e chiarimento delle informazioni fornite durante l'audizione.

12. In data 19 aprile 2018 veniva comunicata alle Parti la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per la sussistenza di particolari esigenze istruttorie²⁰.

13. In data 25 maggio 2018 veniva comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria²¹ ai sensi dell'art. 16, comma 1 del Regolamento.

14. In data 14 giugno 2018 Fire²² e in data 15 giugno 2018²³ Vodafone ed Europa Factor presentavano le proprie memorie conclusive.

15. In data 15 giugno 2018²⁴ ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, nonché ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16, comma 5 del Regolamento veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che lo inviava in data 19 luglio 2018²⁵.

2) *Le evidenze acquisite*

Le istanze di intervento ricevute

16. In relazione alla pratica oggetto di contestazione sono pervenute 4 segnalazioni di cui una da parte delle Associazioni di consumatori ADOC, Associazione Utenti dei Servizi Radiotelevisivi, Assoutenti, CittadinanzAttiva, CODACONS, Movimento Difesa del Cittadino, integrata con due successive comunicazioni²⁶. In particolare, i segnalanti hanno lamentato che Vodafone, anche attraverso le società di recupero crediti, in particolare Fire ed Europa Factor, ha posto in essere la minaccia di iscrivere il nominativo di propri clienti, presunti debitori, nella banca dati S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa, istituita per includervi le “morosità

¹⁷ Cfr. Doc. N. 63.

¹⁸ Cfr. Doc. N. 66.

¹⁹ Cfr. Doc. N. 74.

²⁰ Cfr. Docc.NN. 68,69,70 e 71.

²¹ Cfr. Docc. NN. 88, 89, 90 e 91.

²² Cfr. Doc. N. 95.

²³ Cfr. Docc. NN. 96 e 97.

²⁴ Cfr. Doc. N. 98.

²⁵ Cfr. Doc. N. 100.

²⁶ Cfr. Docc. NN. 1-6, 12.

intenzionali”, anche in caso di addebiti da essi contestati, o per inadempienze occasionali, al fine di indurli a pagare le somme addebitate.

La pratica oggetto del procedimento

17. S.I.Mo.I.Tel.²⁷ è una banca dati, non ancora operativa, a cui partecipano i principali operatori del settore delle telecomunicazioni. Essa è “*finalizzata*” esclusivamente “*alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela titolare di contratti per la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile post-pagata*”²⁸, la sua costituzione è stata proposta dagli operatori di comunicazione elettronica, ma le sue condizioni e modalità di gestione e funzionamento (requisiti per l’iscrizione dei debitori, definizione dei dati da raccogliere, modalità di registrazione e conservazione degli stessi) sono state stabilite dal Garante per la protezione dei dati personali con il provvedimento n. 523 dell’8 ottobre 2015 (pubblicato sulla GU n. 257 del 4 novembre 2015).

18. Nell’art. 6 del suddetto provvedimento viene fornita una definizione di “*morosità intenzionali*”, intese come “*i mancati pagamenti non dovuti a circostanze impreviste e contingenti, ma ad una precisa volontà del soggetto*”²⁹. L’iscrizione dei soggetti, ritenuti morosi intenzionali, nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. potrà essere effettuata dagli operatori telefonici solo al “*contemporaneo verificarsi dei seguenti presupposti*”:

- *recesso dal contratto ad iniziativa di una delle parti esercitato da non meno di tre mesi;*
- *importo insoluto per ogni singolo operatore di non meno di 150 (centocinquanta) euro;*
- *presenza di fatture non pagate nei primi sei mesi successivi alla stipula del contratto;*
- *assenza di altri rapporti contrattuali post-pagati, attivi e regolari nei pagamenti con lo stesso operatore;*

²⁷ Sistema Informativo sulle Morosità Intenzionali nel settore della Telefonia.

²⁸ Cfr. Garante per la protezione dei dati personali, Costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico S.I.Mo.I.Tel. – 8 ottobre 2015, provvedimento n. 523 dell’8 ottobre 2015 (pubblicato sulla GU n. 257 del 4 novembre 2015), art. 4.

²⁹ Cfr. art. 6: “Il trattamento dei dati personali contenuti nel S.I.Mo.I.Tel. sarà effettuato dal gestore e dai partecipanti esclusivamente per verificare l’eventuale presenza di morosità intenzionali, dovendosi intendere per tali i mancati pagamenti non dovuti a circostanze impreviste e contingenti, ma ad una precisa volontà del soggetto.”

- assenza di formali reclami/contestazioni, istanze di conciliazioni o comunque istanze di definizione di controversie dinanzi agli organi competenti inoltrate dal cliente;
- invio a cura del partecipante all'interessato, almeno trenta giorni solari antecedenti all'iscrizione nel S.I.Mo.I.Tel., della comunicazione di preavviso di imminente iscrizione.

Il preavviso sarà inviato con comunicazione scritta tracciabile (a titolo esemplificativo, raccomandata A/R con avviso di ricevimento, posta elettronica certificata) e comprovante la data e le modalità utilizzate per l'invio."³⁰

19. Trattandosi di una banca dati interoperatore, il cliente, iscritto come "moroso intenzionale", potrebbe trovarsi effettivamente nell'impossibilità di sottoscrivere contratti di telefonia con gli altri operatori "partecipanti" al sistema, senza dunque poter trovare fornitori per tale tipologia di servizi. Questa eventualità trova riscontro nelle comunicazioni di realizzazione della banca dati che gli operatori si sono scambiati in ambito Asstel. In base a una di tali comunicazioni una società telefonica non potrà attivare il servizio al cliente moroso intenzionale per il quale sia previsto "esito semaforo rosso", ovvero con segnalazioni di morosità da parte di almeno due operatori³¹. La cancellazione del nominativo dalla banca dati avverrà solo a seguito dell'avvenuto pagamento del debito o della definizione di un accordo tra le parti per un piano di rientro rateizzato del debito.

20. Il Garante per la protezione dei dati personali indicava in data 24 novembre 2017 che S.I.Mo.I.Tel. costituisce uno strumento "ristretto e delimitato rispetto a quello originariamente proposto dagli operatori economici del settore", che "i tempi di realizzazione della banca dati si sono rivelati più lunghi di quelli inizialmente ipotizzati dagli stessi proponenti (per ragioni di tipo organizzativo e di rapporti fra i principali soggetti interessati che rientrano peraltro nella libera determinazione di questi operatori economici)", che "in data 7 luglio 2016 è stato comunicato all'Autorità che gli operatori associati ad Asstel avevano individuato come soggetto gestore dell'istituenda banca dati la società Crif S.p.A.", che "il 27

³⁰ Cfr. Garante per la protezione dei dati personali, Costituzione cit., art. 9.

³¹ Cfr. Doc. N. 19, Processo verbale di accertamento ispettivo presso Vodafone sede Milano, allegato 2, n.11 FW: R: R: Nuova Bozza SIMOITEL e riunione Asstel 5 settembre ore 15. L'ipotesi discussa tra gli operatori telefonici che avrebbero alimentato la banca dati in merito alle conseguenze a cui sarebbe andato incontro il soggetto censito in Simoitel e contrassegnato dal Semaforo Rosso. "Rosso: soggetto censito nel SIMoITel con segnalazioni di morosità da almeno due operatori; in caso di esito "Rosso" l'operatore richiedente non potrà attivare al soggetto un servizio rientrante tra quelli oggetto di segnalazione."

settembre scorso [ndr 2017], Asstel ci ha inviato copia dell'accordo interoperatore firmato dai primi aderenti (sostanzialmente i principali operatori del settore TLC) e ha precisato che sulla base di tale accordo si sarebbe iniziata la fase di formalizzazione dei contratti fra ciascun aderente e il gestore Crif³² ed infine che "il cammino di realizzazione di S.I.Mo.I.Tel. è ancora in corso e la previa banca dati non è al momento operativa né è stata ancora fissata la data dell'inizio della sua operatività"³². A maggio 2018 risultavano ancora in fase di sottoscrizione i contratti tra Crif S.p.A. e i vari operatori telefonici³³ e Vodafone stessa "ipotizzava" l'avvio della banca dati dopo l'estate 2018³⁴, in quanto si deve completare il processo di sottoscrizione dei contratti e di implementazione tecnica da parte di tutte le compagnie telefoniche che vi aderiranno.

21. L'accordo interoperatore, sottoscritto in data 24 ottobre 2017, consente agli aderenti "di prendere parte al Sistema ed utilizzare i dati ivi presenti, obbligandosi a comunicare in modo sistematico al Gestore e agli altri Partecipanti, in un quadro di mutua reciprocità, i dati personali relativi a Richieste e Rapporti" e di "interrogare il S.I.Mo.I.Tel. esclusivamente in caso di manifestazione di volontà del contraente volta ad instaurare un Rapporto o di un Rapporto già in essere", specificando che "il trattamento dei dati personali ha ad oggetto le sole informazioni di carattere negativo connesse all'adempimento intenzionale dell'Interessato verso i partecipanti"³⁵.

22. Ciò premesso, Vodafone, anche attraverso le società di recupero crediti, ha inserito nei solleciti di pagamento un testo che recita quanto segue: "Il permanere della morosità potrebbe, inoltre, comportare l'iscrizione del Suo nominativo nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell'8 ottobre 2015. Per maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l'iscrizione, può far riferimento all'informativa privacy S.I.Mo.I.Tel. disponibile nel nostro sito web all'indirizzo <http://www.vodafone.it> Area "Per il Consumatore", sezione "privacy e Sicurezza – Informativa privacy e consenso."³⁶. Le conseguenze dell'iscrizione del nominativo di un cliente in tale banca dati non sono indicate nella comunicazione.

³² Cfr. Doc. N. 8.

³³ Cfr. Doc. N. 82.

³⁴ Cfr. Doc. N. 66.

³⁵ Cfr. Allegato Doc. n. 4, "Simoitel – Accordo interoperatore.pdf", al Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede di Asstel a Roma, effettuato in data 23 gennaio 2018.

³⁶ Cfr. Doc. N. 1.

23. Tale condotta è stata posta in essere a partire dal mese di febbraio del 2016 fino al mese di aprile 2018³⁷, sia direttamente nei confronti degli ex clienti TeleTu³⁸ che tramite le società di recupero crediti di cui essa si avvale (in particolare Europa Factor, Fire, ma anche altre società di recupero credito)³⁹, nei confronti esclusivamente dei clienti “morosi” che non avevano provveduto al pagamento di importi superiori a 150 euro. In particolare, il testo con il riferimento alla banca dati S.I.Mo.I.Tel. è presente nelle lettere di risoluzione contrattuale inviate direttamente da Vodafone agli ex clienti TeleTu, nei solleciti di pagamento (Modello n. V6) e nelle diffide legali (Modello n. V4) inviate ai clienti da Fire⁴⁰, e nelle diffide legali (Modello n. 4) inviate da Europa Factor⁴¹ ed altri soggetti che operano in qualità di mandatari di Vodafone per il recupero degli importi insoluti⁴².

24. I modelli di lettere contenenti il riferimento a S.I.Mo.I.Tel. (solleciti e diffide di pagamento, nonché risoluzioni contrattuali) sono stati inviati da Vodafone, anche tramite le succitate società di recupero crediti, in una fase in cui non era ancora operativa la banca dati e indirizzati anche a clienti che non disponevano di tutti i requisiti previsti dal Provvedimento n. 523/15 del Garante. Infatti, è stato possibile accertare attraverso la documentazione agli atti che i destinatari di tali lettere, ad esempio, non avevano maturato i 3 mesi previsti rispetto al recesso dal contatto (si vedano le lettere di risoluzione contrattuale inviate da Vodafone agli ex-clienti TeleTu⁴³ o alcune lettere inviate dalle società di recupero crediti⁴⁴).

25. In una comunicazione interna l’Ufficio della Società che si occupa delle conciliazioni con i clienti chiede quale tipo di spiegazione dovrà essere fornita a quelli che, avendo ricevuto la comunicazione in cui si fa esplicito riferimento a S.I.Mo.I.Tel., chiedono chiarimenti e vogliono vedere il proprio nominativo cancellato dalla banca dati dopo l’avvenuto pagamento :

³⁷ Cfr. Doc. N. 96, Memoria conclusiva di Vodafone, pp. 12 e 18.

³⁸ Cfr. Allegato Doc. N. 26, “geri_Simoitel-Avviso al cliente Moroso.msg”, al Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede di Vodafone a Milano, effettuato in data 23 gennaio 2018.

³⁹ Si vedano gli allegati del Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede di Vodafone a Milano, cit..

⁴⁰ Cfr. Doc. N. 44 Allegato n. 2.

⁴¹ Cfr. Doc. N. 48 Allegati n. 1 e n. 3.

⁴² Cfr. Doc. N. 20, Processo verbale accertamento ispettivo presso la sede Vodafone di Milano, all. 2, nn. 2,4, 23 e Doc. N.19, Processo verbale accertamento ispettivo presso la sede Vodafone di Roma, all. 2, n. 26

⁴³ Cfr. Doc. N. 20 Processo verbale accertamento ispettivo presso la sede Vodafone di Milano Allegato “FW – Simoitel – Avviso al cliente moroso”.

⁴⁴ Cfr. Doc. N. 48.

“Mi sento di tornare sul tema S.I.Mo.I.Tel. poiché’ ad oggi siamo in difficoltà nel gestire conciliazioni che fanno esplicito riferimento all’inserimento dei clienti in banche dati come quella sopra citata.

Abbiamo urgenza di avere script approvati dai legali da poter utilizzare, non frasi vaghe.

Vi riporto un esempio di richiesta in conciliazione in cui il cliente chiede:

“Chiedo di conoscere, quindi, solo l’esito delle indagini di Vodafone eseguite nelle Banche Dati private e Pubbliche con i dettagli delle fonti e delle informazioni negative ivi rilevate, onde poter poi proseguire gli accertamenti sulle responsabilità delle ipotizzate errate/abusivo segnalazioni nonché della loro formale e sostanziale gestione.”

Quindi, al di là di come verrà chiusa una conciliazione, quello che serve anche pro futuro è una spiegazione visto che in alcune comunicazioni verso i clienti, viene menzionata tale banca dati”⁴⁵.

26. Il testo che riporta il riferimento a S.I.Mo.I.Tel. è stato predisposto in sede Asstel⁴⁶.

27. Vodafone ha, poi, richiesto esplicitamente alle società di recupero crediti, attraverso un’email⁴⁷ inviata in data 18 gennaio 2016, di introdurre nei moduli di sollecito di pagamento e diffida da esse utilizzati il testo concordato: *“Al fine di allinearci con le disposizioni in materia di iscrizione dei clienti morosi nella banca dati S.I.Mo.I.Tel è necessario far inserire il seguente paragrafo nelle ar post deact: “Il permanere della morosità potrebbe, inoltre, comportare l’iscrizione del Suo nominativo nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell’8 ottobre 2015. Per maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l’iscrizione, può far riferimento all’informativa privacy S.I.Mo.I.Tel. disponibile nel nostro sito web all’indirizzo http://www.vodafone.it_Area “Per il Consumatore”, sezione “privacy e Sicurezza – Informativa privacy e consenso”. Poiché una delle condizioni per l’inserimento nel sistema è che l’importo insoluto sia*

⁴⁵ Cfr. Doc. N. 19, Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede Vodafone di Roma, all. 2, nn. 18 e 29.

⁴⁶ Cfr. Doc. 21, Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede di Asstel a Roma, all. 2 n. 14, “Segnalazioni su Simoitel.msg”.

⁴⁷ Cfr. Allegato Doc. N. 4, “fire_Simoitel - Avviso al cliente Moroso.msg”, allegato Doc. N. 2 “europa factor_Simoitel – Avviso al cliente Moroso.msg” e allegato Doc. N. 26, “geri_Simoitel-Avviso al cliente Moroso.msg” al Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede di Vodafone a Milano, cit.

superiore a 150 € lascerei fuori dalla comunicazione gli importi fino a questa cifra per evitare eventuali contestazioni sul tema.”.

28. La frase in contestazione è stata eliminata dalle lettere di diffida/sollecito rivolte a clienti Vodafone a partire dal mese di aprile 2018. Inoltre, Vodafone ha già messo e metterà in atto alcune misure per migliorare l'informazione disponibile per il consumatore (uno specifico avviso su S.I.Mo.I.Tel. sul sito www.vodafone.it nella sezione “Vodafone Informa” inerente alla messa in funzione nei prossimi mesi della banca dati; un apposito script per garantire risposte dettagliate, corrette e omogenee ai consumatori che chiedano informazioni sulla banca dati per via telefonica; l'inserimento nella procedura di conclusione dei contratti per via telematica della presa visione dell'informativa privacy inerente anche alla banca dati S.I.Mo.I.Tel.; l'inserimento, nel periodo compreso tra settembre e novembre 2018, nelle Condizioni Generali di Contratto di un testo relativo a S.I.Mo.I.Tel.).⁴⁸

⁴⁸ Cfr. Doc. N. 96, all. 3. Testo della clausola da inserire nelle Condizioni Generali di Contratto Privacy e informativa breve simoitel.

Il trattamento dei dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio ed acquisiti nel corso della fornitura dei Servizi, avviene nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di privacy (Regolamento n. 679/2016 e normative nazionali applicabili), con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo specifico ed espresso consenso, per finalità ulteriori, come specificamente indicato nell'informativa generale e nelle informative specifiche sempre disponibili su www.vodafone.it sezione Privacy.

Il Garante per la protezione dei dati personali, con provvedimento n. 523 dell'8 ottobre 2015 (“Provvedimento”), ha disciplinato presupposti e condizioni per la esistenza ed operatività di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, che ha acquisito la denominazione di “Sistema informativo sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia” (S.I.Mo.I.Tel.). Il “gestore” del S.I.Mo.I.Tel. è un soggetto privato individuato nella società Crif S.r.l., titolare del trattamento dei dati registrati nel sistema e che gestisce la banca dati stabilendone modalità di funzionamento ed utilizzazione, nel rispetto di quanto prescritto nel Provvedimento. I “partecipanti” al S.I.Mo.I.Tel. sono esclusivamente operatori di telefonia fissa o mobile, titolari del trattamento dei dati personali degli interessati, raccolti in sede di fornitura del servizio (di telefonia fissa o mobile). Gli interessati sono debitamente informati circa finalità e modalità del trattamento dei dati e circa i tempi di conservazione dei medesimi, al momento della stipula del contratto. Il trattamento dei dati personali contenuti nel S.I.Mo.I.Tel. sarà effettuato esclusivamente per verificare l'eventuale presenza di morosità intenzionali, dovendosi intendere per tali i mancati pagamenti per precisa volontà dell'interessato e non conseguenti a circostanze imprevedute e contingenti. Gli interessati saranno iscritti nel S.I.Mo.I.Tel. solo al contemporaneo verificarsi dei presupposti indicati all'art. 9 del Provvedimento [link al Provvedimento]. Ulteriori dettagli su funzionamento e caratteristiche di S.I.Mo.I.Tel., finalità e modalità del trattamento dei dati personali, tempi di conservazione dei medesimi, oltre che requisiti di iscrizione sono contenuti nell'Informativa privacy S.I.Mo.I.Tel., disponibile sul nostro sito web, all'indirizzo www.vodafone.it, sezione Privacy.

3) *Le argomentazioni difensive dei professionisti*

a) *Vodafone*

29. Con riferimento alla condotta, oggetto del presente procedimento, Vodafone ha evidenziato che:

– l’illegittimità/arbitrarietà degli addebiti di cui si chiedeva il pagamento non sarebbe stata dimostrata, così come gli effetti dell’inserimento della frase relativa a S.I.Mo.I.Tel. nelle lettere di diffida inviate ai presunti clienti morosi⁴⁹;

– *“la tutela del consumatore non può tradursi nella tutela dei debitori persistentemente inadempienti, a discapito delle legittime pretese dei creditori ed in danno (finale) del mercato”*⁵⁰;

– l’indebito condizionamento è definito nel Codice del Consumo come lo *“sfruttamento di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione, anche senza il ricorso alla forza fisica o la minaccia di tale ricorso, in modo da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole”*, pertanto *“la minaccia deve essere percepita come tale dal consumatore [...]. La contestazione oggetto del procedimento consiste unicamente nell’aver riportato tale frase nelle lettere di diffida inviate a ex clienti morosi. [...] la frase dovrebbe (secondo quanto ritenuto dalla Direzione) costituire una pressione tale da indurre il consumatore a tenere un comportamento diverso da quello che altrimenti avrebbe tenuto: ossia pagare”*⁵¹. Nessuna pressione di questo tipo può derivare da una frase inserita con il solo scopo di [informare] *gli ex clienti morosi della possibilità (è stato non a caso utilizzato il condizionale) della iscrizione nella Banca Dati, invitandoli – per acquisire ogni utile informazione – a leggere l’informativa presente sul sito web della Società”*⁵², né è possibile configurare un indebito condizionamento nei confronti di clienti il cui debito è certo, liquido ed esigibile e non è mai stato contestato formalmente, come sono quelli a cui i solleciti in questione sarebbero stati inviati;

⁴⁹ Cfr. Doc. N. 96, pp. 4-5.

⁵⁰ Ibidem, p. 5.

⁵¹ Ibidem, p. 6-7.

⁵² Ibidem, p. 8.

- infatti, *“la lettera è inviata solo ed esclusivamente a coloro la cui situazione ha i requisiti che potenzialmente potrebbero portare alla iscrizione nella Banca Dati”*⁵³;
- l’esiguità delle segnalazioni (3 su [50.000-250.000]*) lettere inviate nell’arco di due anni e mezzo e la mancanza di motivi di doglianza sul punto in esse contenuti⁵⁴;
- non può essere sostenuto come fa la comunicazione di avvio che *“la Banca Dati non è legalmente operativa”*, in quanto *“non necessita di ulteriori autorizzazioni da parte di pubbliche autorità [...], il ritardo nella sua messa in funzione dipende unicamente dalla circostanza che i partecipanti (ossia gli operatori telefonici) hanno impiegato il tempo necessario a definire [...] le modalità e i termini di fornitura del servizio”*⁵⁵;
- la conseguenza dell’iscrizione nella banca dati non è rappresentata automaticamente da *“l’impossibilità di sottoscrivere contratti di telefonia con tutti gli operatori”*, perché ciascun operatore adotterà le determinazioni che riterrà più opportune in caso di un’eventuale richiesta di un nuovo rapporto contrattuale da parte di un consumatore iscritto⁵⁶.

b) Europa Factor

30. Con riferimento alla condotta, oggetto del presente procedimento, Europa Factor nella memoria conclusiva ha ribadito quanto già esposto nel riscontro del 13 febbraio 2018⁵⁷ alla richiesta di informazioni, effettuata all’avvio del procedimento. Europa Factor, infatti, ha confermato che *“durante il periodo del rapporto con Vodafone Italia S.p.A. [...] si è limitata a rispettare il processo operativo dettato da Vodafone e a utilizzare esclusivamente i modelli di sollecito predisposti e forniti dalla medesima Vodafone, al cui utilizzo Europa Factor S.p.A. era obbligata ad attenersi, come previsto dal contratto sottoscritto.*

Tutti i modelli standard utilizzati per i solleciti di pagamento relativamente ai crediti vantati da Vodafone presentavano contenuto e forma predisposti e forniti da quest’ultima. Nello specifico, come da precedente comunicazione, il riferimento al S.I.Mo.I.Tel. nelle lettere di diffida (modello 4) è stato

⁵³ Ibidem, p. 13.

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

⁵⁴ Ibidem, pp. 13-15.

⁵⁵ Ibidem, p. 15.

⁵⁶ Ibidem, p. 17.

⁵⁷ Cfr. Doc. N. 44.

introdotto su esclusiva ed esplicita richiesta di Vodafone”⁵⁸, pervenuta con e-mail del 18 gennaio 2016.

c) Fire

31. Con riferimento alla condotta, oggetto del presente procedimento, Fire, in particolare nella memoria conclusiva, ha precisato che *“le evidenze acquisite nel corso dell’istruttoria condotta dall’Autorità [hanno] permesso di dimostrare l’impossibilità di imputare in capo a Fire alcuna delle condotte oggetto di contestazione, ovvero, come la condotta in esame [sia] imputabile alla luce delle evidenze agli atti alla sola Vodafone [...]”*. *“Secondo consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa lo status di professionista può essere riconosciuto anche in capo ad un operatore intermedio – quale Fire nel caso di specie – solamente a condizione che abbia una cointeressenza diretta e immediata alla realizzazione della pratica commerciale (c.d. vantaggio economico) ovvero presenti una responsabilità editoriale in merito ai messaggi confezionati dall’autore vero e proprio, discendente dai poteri di controllo ad esso riconosciuti [...]*. *Fire non ha tratto alcun vantaggio economico dall’asserita pratica commerciale, né ha assunto alcuna responsabilità editoriale in merito al contenuto dei solleciti di pagamento oggetto di contestazione*⁵⁹.”

32. I dati forniti dalla Società hanno mostrato come l’utilizzo del riferimento alla banca dati non abbia prodotto alcun miglioramento sul livello della performance in termini di somme recuperate e quindi sulla sua remunerazione⁶⁰.

33. Inoltre, *“Fire non ha mai disposto di alcuna responsabilità editoriale e/o potere di controllo circa il contenuto dei messaggi inviati per la prestazione dei servizi di recupero crediti per conto di Vodafone”*, tenuto conto che:

- opera per conto terzi in forza dell’art. 115 del T.U. delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS) in base alle indicazioni fornite dal creditore e sul presupposto che i crediti siano certi ed esigibili;
- è tenuta a non eccedere i limiti fissati nel contratto e a non discostarsi dalle istruzioni ricevute dal mandante;
- sulla base del contratto con Vodafone è previsto l’obbligo di rispettare le istruzioni del mandante nella prestazione dei servizi di recupero crediti e non

⁵⁸ Cfr. Doc. N. 97.

⁵⁹ Cfr. Doc. N. 95, Memoria conclusiva di Fire.

⁶⁰ Cfr. Doc. N. 67.

è prevista, invece, la facoltà per Fire di controllare e autorizzare il contenuto dei solleciti utilizzati per l'espletamento dell'attività di recupero⁶¹.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

34. In data 15 giugno 2018⁶² veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, poiché la condotta riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni.

35. In data 19 luglio 2018 perveniva il parere⁶³ dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. L'Autorità ha, innanzitutto, precisato che *“con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'art. 27 comma 1-bis del Codice del consumo, [...] la condotta non risulta riconducibile al quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche*

36. Inoltre, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha evidenziato che *“ con segnalazione del 10 luglio 2017, prot. n. 0044818, [...] ha provveduto ad informare il Garante per la protezione dei dati personali in merito a numerose segnalazioni di utenti relative alle condotte poste in essere da diversi operatori telefonici i quali, sebbene la banca dati denominata S.I.Mo.I.Tel., non fosse ancora operativa, minacciavano gli stessi di procedere all'iscrizione nella suddetta black list senza rispettare i presupposti di legittimità prescritti dallo stesso Garante con il provvedimento n. 523 dell'8 ottobre 2015 recante “Costituzione di una banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico S.I.Mo.I.Tel.”.*

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

37. Il procedimento concerne la pratica, posta in essere dalla Società Vodafone nei confronti di presunti consumatori morosi “intenzionali” e consistenti nell'invio di lettere di sollecito di pagamento, contenenti la

⁶¹ Ibidem.

⁶² Cfr. Doc. N. 98.

⁶³ Cfr. Doc. N.100.

minaccia di iscriverne il nominativo nella banca dati S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa, al fine di indurli a pagare gli addebiti richiesti.

38. I solleciti sono stati inviati anche a clienti che non qualificabili come “morosi intenzionali” per l’assenza della contestuale presenza di tutti i requisiti previsti dal provvedimento del Garante della Privacy n. 523/15, compresi utenti che potevano contestare la fondatezza del debito vantato dall’operatore, condizionando così indebitamente le scelte dei consumatori con il richiamo di una banca dati dalla finalità indeterminata.

1) Imputabilità della condotta

39. Nella comunicazione di avvio del procedimento era stata ipotizzata l’imputabilità della condotta contestata, oltre che a Vodafone, alle società di recupero crediti Europa Factor e Fire, in quanto esse provvedevano in nome e per conto di Vodafone ad inviare le lettere di sollecito o di diffida al pagamento ai clienti morosi.

40. Gli elementi emersi durante il procedimento hanno consentito di escludere che tali Società possano essere ritenute responsabili, insieme con Vodafone, di tale condotta.

41. Vodafone ha chiesto alle società di recupero crediti di inserire la frase con il riferimento a S.I.Mo.I.Tel. con e-mail del 18 gennaio 2016. Il testo della suindicata e-mail non lascia adito a dubbi interpretativi: *“Al fine di allinearci con le disposizioni in materia di iscrizione dei clienti morosi nella banca dati S.I.Mo.I.Tel è **necessario far inserire il seguente paragrafo nelle ar post deact**: “Il permanere della morosità potrebbe, inoltre, comportare l’iscrizione del Suo nominativo nella banca dati S.I.Mo.I.Tel. relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, come previsto dal provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 523 dell’8 ottobre 2015. Per maggiori dettagli riguardo tale banca dati e le condizioni che determinano l’iscrizione, può far riferimento all’informativa privacy S.I.Mo.I.Tel. disponibile nel nostro sito web all’indirizzo <http://www.vodafone.it> Area “Per il Consumatore”, sezione “privacy e Sicurezza – Informativa privacy e consenso”.*

*Poiché una delle condizioni per l’inserimento nel sistema è che l’importo insoluto sia superiore a 150 € lascerei fuori dalla comunicazione gli importi fino a questa cifra per evitare eventuali contestazioni sul tema.”*⁶⁴

⁶⁴ Cfr. Doc. N. 44, all. 4.

42. L'obbligatorio aggiornamento delle lettere di sollecito e di diffida al pagamento da parte delle società di recupero crediti è previsto e chiaramente regolato nelle Condizioni contrattuali. In particolare, la clausola relativa riporta: *“Reminder letters sent to debtor customers (via registered letter with return receipt), should exclusively contain the wording agreed and approved by Vodafone beforehand”*⁶⁵.

43. Per tutte le società di recupero crediti è stato riscontrato che le condizioni contrattuali⁶⁶ sono identiche. Inoltre, identico per tutte le società di recupero crediti risulta il contenuto dell'e-mail inviata da Vodafone per richiedere loro espressamente l'inserimento della frase nel testo dei moduli utilizzati, indicando anche specificamente la tipologia dei destinatari dei solleciti⁶⁷. Risulta altresì l'assenza di interessenza economica.

44. Tenendo conto che Vodafone ha richiesto espressamente l'inserimento della frase relativa a S.I.Mo.I.Tel. nelle lettere da inviare ai morosi, e che le società di recupero crediti non avevano contrattualmente alcun margine di autonomia sui contenuti da inserire nelle comunicazioni ai debitori, deve concludersi che la condotta, oggetto del procedimento, non può essere imputata alle società di recupero crediti Europa Factor e Fire, indicate nella comunicazione di avvio quali destinatarie della medesima, e debba invece essere ascritta esclusivamente a Vodafone.

2) Valutazioni nel merito della condotta contestata

45. La pratica oggetto del procedimento è rappresentata dall'invio di solleciti di pagamento da parte di Vodafone in cui viene riportata la minaccia di iscrizione del nominativo del debitore in S.I.Mo.I.Tel., ad oggi non ancora operativa.

46. L'indicazione della possibile iscrizione in S.I.Mo.I.Tel. è idonea a condizionare i destinatari della comunicazione di sollecito a pagare le somme loro richieste. In particolare, il comportamento di Vodafone, sfruttando la minaccia di fare ricorso a uno strumento previsto come forma di autotutela del mercato nei confronti dei morosi intenzionali, ma non ancora attivo, è idoneo a esercitare un indebito condizionamento nei confronti di tutti quei consumatori che non avevano saldato le fatture alla scadenza prevista, al fine di indurli a pagare rapidamente le somme richieste

⁶⁵ Cfr. Doc. N. 44, all. 1.

⁶⁶ Cfr. Doc. 60.

⁶⁷ Cfr. Doc. 20, Processo verbale accertamento ispettivo presso la sede Vodafone di Milano, all. 2, nn. 2,4,23.

dall'operatore. La condotta potrebbe, infatti, ingenerare il convincimento che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, sia preferibile per il consumatore provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto, al fine di evitare l'iscrizione nella banca dati; ciò attraverso una minaccia infondata, in quanto la banca dati non è ancora attiva, o comunque le situazioni dei consumatori interessati non rientrano tra quelle che ne legittimano l'iscrizione sulla base del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

47. Non merita accoglimento l'osservazione di Vodafone che l'Autorità starebbe tutelando i *“debitori persistentemente inadempienti, a discapito delle legittime pretese dei creditori ed in danno (finale) del mercato”*. L'Autorità non sta minimamente intervenendo a tutela dei debitori inadempienti, contro le legittime pretese di Vodafone, né entra nel merito delle azioni che legalmente la Società ha posto o potrebbe porre in essere per recuperare i crediti insoluti, ma sta esaminando una condotta che rispetto a tale finalità non ha alcuna attinenza.

48. Né è sostenibile che l'inserimento della frase su S.I.Mo.I.Tel. ha avuto lo scopo di informare i clienti debitori. Basti ricordare che la possibilità di iscrizione del debitore nella banca dati era del tutto inesistente stante l'assenza di operatività del database, circostanza di cui il professionista era ovviamente ben consapevole. Vodafone tuttavia nelle lettere inviate non precisa ai clienti che la banca dati non è ancora operativa, non specificando nemmeno sul sito tale circostanza e forzando così a un momento anteriore rispetto a quello di effettiva applicabilità l'implementazione del Provvedimento del Garante n. 523/2015.

49. Inoltre, Vodafone non porta neppure a conoscenza in alcun modo il consumatore, né tramite la comunicazione inviata ai clienti né tramite il rinvio al sito Internet, delle possibili conseguenze che l'iscrizione alla banca dati potrebbe determinare. Con riferimento alle conseguenze va rilevato che, come emerge dalla documentazione in atti, è possibile, infatti, che il cliente iscritto si possa trovare nell'impossibilità effettiva di stipulare contratti con altri operatori, e quindi di poter usufruire dei servizi di telefonia, considerando che S.I.Mo.I.Tel. è una banca dati interoperatore dei clienti morosi; la conseguenza di un'iscrizione in casi analoghi, ad esempio nel settore creditizio, è quella suindicata, ovvero il rifiuto del servizio da parte delle società che aderiscono al sistema. Nel caso specifico, tra l'altro, gli operatori avevano già discusso in sede associativa su tale conseguenza,

prevedendola in fase di effettiva applicazione ⁶⁸. L'indeterminatezza su un'informazione di questo tipo non fa che accrescere l'incertezza del consumatore destinatario del sollecito di pagamento, che si trova sottoposto alla pressione derivante dalla paventata prospettiva dell'iscrizione in una banca dati con conseguenze che non è in grado di prevedere.

50. Infine, il tenore delle lamentele dei consumatori coinvolti, desumibile dall'e-mail dell'unità responsabile per le conciliazioni citata nelle evidenze istruttorie⁶⁹, lascia intendere una percezione dei medesimi della comunicazione ricevuta più nel senso di una minaccia da cui difendersi che di una semplice informativa. Lo stesso parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni conferma la percezione per i clienti che le comunicazioni minacciavano di procedere all'iscrizione nella suddetta black list senza rispettare i presupposti di legittimità prescritti dal Garante Privacy.

51. Vodafone ha sostenuto che l'Autorità non avrebbe dimostrato nel corso del procedimento che la sua condotta sarebbe stata effettuata anche in presenza di addebiti illegittimi e/o arbitrari, risultando in tal modo idonea a condizionare i consumatori a pagare somme non dovute, così come non sarebbe stato verificato l'effettivo indebito condizionamento che la frase avrebbe determinato nel consumatore.

52. Quanto alla prima considerazione, le evidenze istruttorie indicano come l'invio delle lettere includenti il riferimento a S.I.Mo.I.Tel. ha riguardato anche clienti che non avrebbero potuto essere qualificati come "morosi intenzionali" per l'assenza della contemporaneità di tutti i requisiti previsti dal Provvedimento del Garante n. 523/15. Tale circostanza non consente di escludere che tali lettere siano state inviate anche a clienti che avevano effettuato formali contestazioni relativamente agli importi richiesti da Vodafone, tanto più che come evidenziato quest'ultima si è premurata di istruire le società di recupero crediti solamente sul rispetto del requisito del debito superiore a 150 euro e non anche su quello dei crediti contestati.

53. In relazione alla seconda osservazione, basti ricordare come sia giurisprudenza consolidata che nell'assetto di interessi disciplinato dal Decreto Legislativo n. 206 del 2005, le norme a tutela del consumo delineano una fattispecie "*di pericolo*", essendo preordinate a prevenire le possibili distorsioni delle iniziative commerciali del professionista, sicché non è richiesto all'Autorità di dare contezza del maturarsi di un pregiudizio

⁶⁸ Cfr. Doc. N. 19, Processo verbale di accertamento ispettivo presso Vodafone sede Milano, allegato 2, n.11 FW: R: R: Nuova Bozza SIMOITEL e riunione Assstel 5 settembre ore 15 ... già cit..

⁶⁹ Cfr. Doc. N. 19, Processo verbale di accertamento ispettivo presso la sede Vodafone di Roma, all. 2, nn. 18 e 29.

economico per i consumatori, essendo sufficiente la potenziale lesione della loro libera determinazione⁷⁰.

54. In conclusione, la condotta dell'operatore, consistita nell'invio ai clienti morosi di solleciti e diffide di pagamento, nonché di risoluzioni contrattuali, contenenti il riferimento alla possibile iscrizione dei loro nominativi nella banca dati S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa, si configura come aggressiva per l'indebito condizionamento esercitato dal professionista nei confronti di tali clienti, risultando, pertanto, in violazione degli artt. 24 e 25 c. 1 lettera b) del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

55. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, con il provvedimento che vieta le pratiche poste in essere in violazione degli artt. 20 e ss. del Codice del Consumo, 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.

56. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

57. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della natura della violazione accertata, caratterizzata da profili di aggressività.

58. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica della Società (nel 2017 il valore della produzione è stato pari a circa 6 miliardi e 210 milioni di euro) e del suo livello di notorietà in ambito nazionale.

59. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la pratica sia stata posta in essere dal mese di febbraio 2016 al mese di aprile 2018⁷¹.

60. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 900.000 € (novecentomila euro).

⁷⁰ Cfr. ad esempio da ultimo Consiglio di Stato, 16 marzo 2018, n. 1670, PS1720 – Rinascentecard – Pagamenti rateizzati.

⁷¹ Cfr. Doc. N. 96, Memoria conclusiva di Vodafone, pp. 12 e 18.

61. In considerazione del fatto che sussistono, nel caso di specie, una circostanza aggravante relativa alla recidiva in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo⁷² e una circostanza attenuante, in quanto il professionista ha già posto in essere nuove misure per fornire al consumatore ulteriori e puntuali informazioni sia sulle modalità di funzionamento che sulla futura attivazione della banca dati, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 800.000 € (ottocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica descritta al par. II integra una violazione degli artt. 24 e 25 c. 1 lettera b) del Codice del Consumo per l'aggressività della condotta consistente nell'invio di lettere di sollecito di pagamento a presunti clienti "morosi intenzionali", contenenti la minaccia di iscriverne il nominativo nella banca dati S.I.Mo.I.Tel., non ancora operativa, al fine di indurli a pagare i presunti addebiti insoluti;

DELIBERA

a) che la pratica descritta al par. II del presente provvedimento, posta in essere da Vodafone Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione degli artt. 24 e 25 c. 1 lettera b) del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) di irrogare alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 800.000 € (ottocentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'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

⁷² Da ultimo PS11004, PS10684 e PS10497.

utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* 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'art. 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 di copia del modello 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'art. 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

Filippo Arena

f.f. IL PRESIDENTE

Gabriella Muscolo