

PS11550 - VODAFONE-CONCORSO "HAPPY & WIN"

Provvedimento n. 28358

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Professore Michele Ainis;

VISTE la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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;

VISTO il proprio provvedimento del 3 marzo 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTO il proprio provvedimento del 14 luglio 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta un'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze agli atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore dei servizi di telefonia.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne una condotta posta in essere da Vodafone in relazione al concorso a premi *Happy&Win*. In particolare, Vodafone nel periodo 26 settembre-28 ottobre 2019 ha promosso un concorso a premi denominato *Happy&Win* che metteva in palio per i partecipanti *smartphone*, crociere e automobili BMW X2. Il concorso, come indicato nel relativo regolamento, era rivolto a clienti Vodafone che al momento della partecipazione al concorso avevano attivato il servizio *Happy Black*, oppure, durante il periodo promozionale, avevano attivato l'offerta 10GB.

3. Le modalità di partecipazione al concorso per i clienti che attivavano 10GB erano descritte nel regolamento, in cui si specificava che la partecipazione era permessa "a un cliente 10GB che abbia aderito, al momento dell'accesso all'Applicazione, all'offerta 10GB e che ciascun cliente può partecipare al concorso una volta per ogni attivazione dell'offerta 10GB la quale può essere attivata fino ad un massimo di 10 volte in un giorno, ciascuna attivazione al costo di 0,99 euro". Come precisato nel regolamento, anche il cliente *Happy Black*, che - dopo aver effettuato la prima partecipazione del giorno - chiedeva l'attivazione dell'offerta 10GB, aveva diritto nello stesso giorno dell'attivazione a un titolo di partecipazione aggiuntivo. Anche in questo caso vi era il limite massimo di 10 attivazioni giornaliere dell'offerta 10GB.

4. In caso di utilizzo dell'App Vodafone, nella prima pagina compariva il seguente messaggio "*Happy&Win Puoi vincere uno smartphone all'ora, una crociera sulla nuova Costa Smeralda al giorno e una BMW X2 a settimana...e con Happy Black partecipi una volta al giorno!*". Sotto il messaggio compariva la scritta "*Scopri di più*" cliccando sulla quale si passava ad una seconda pagina dove si leggeva: "*Happy&Win. Puoi vincere uno smartphone ogni ora, una crociera sulla nuova Costa Smeralda al giorno e una BMW X2 a settimana. Cliccando su Partecipa attivi 10 Giga per 48 ore a soli 0,99 euro e confermi di aver letto il Regolamento con Informativa Privacy.*"

In basso si leggeva "*Regolamento Concorso e Maggiori dettagli*" e compariva la scritta "*Partecipa*". Cliccando su "*Regolamento concorso e Maggiori dettagli*" si apriva una pagina dove si leggeva: "*Con Happy Giga hai 10 Giga per due giorni. Happy Giga costa 0,99 euro e si disattiva in automatico dopo due giorni. L'attivazione di Happy 10 Giga ti consente di partecipare a Happy & Win fino alle 23,59 del giorno dell'attivazione. Se hai altre offerte dati, consumi prima Happy 10 Giga*".

5. Secondo quanto contestato in avvio di istruttoria, i messaggi della società invitavano a partecipare al concorso dopo aver sottoscritto l'offerta 10GB, ma non fornivano chiare informazioni sulle modalità di funzionamento del concorso stesso, con particolare riguardo al fatto che era possibile partecipare una sola volta al concorso a premi se non si voleva sostenere il costo di una nuova attivazione di 10GB, la sola che dava diritto ad effettuare una nuova giocata.

6. Le criticità evidenziate nella pubblicità non venivano superate nemmeno in base alla lettura del regolamento di partecipazione al concorso che parimenti appariva ambiguo. Il regolamento infatti stabiliva: "*Un cliente 10GB avrà diritto a partecipare al Concorso una volta per ogni attivazione dell'offerta nel corso del Periodo Promozionale, purché la partecipazione avvenga entro il termine sopra indicato (ossia entro le 23:59:59 del medesimo giorno di attivazione dell'offerta 10GB) e comunque con il limite massimo di dieci partecipazioni giornaliere*". Infatti, nonostante venisse

indicata la possibilità di partecipare al concorso una volta per ogni attivazione della promozione, si lasciava anche intendere che per i clienti 10GB nello stesso giorno di attivazione della promozione fosse possibile partecipare al concorso con un limite massimo di 10 partecipazioni e senza precisare che per fare ciò occorreva attivare ogni volta la promozione per ulteriori 10GB.

7. Le modalità di rappresentazione della partecipazione al concorso a premi non apparivano idonee a fornire una completa e corretta informazione ai consumatori, sotto il profilo delle caratteristiche del concorso e dei costi da sostenere per parteciparvi.

Pertanto, i messaggi pubblicitari come integrati dal regolamento di partecipazione apparivano ingannevoli, ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e 22 del Codice del Consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

8. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 16 settembre 2019 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11550 nei confronti della società Vodafone, per presunta violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1 lettera *b*) e 22 del Codice del Consumo¹.

9. In data 18 ottobre 2019 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti che si è svolto in data 28 ottobre 2019².

10. In data 5 novembre 2019³ la società Vodafone ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive.

11. In data 29 novembre 2019⁴, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, Vodafone ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della condotta oggetto di contestazione. Nella riunione dell'Autorità del 14 gennaio 2020, gli impegni presentati sono stati valutati e ritenuti solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica oggetto di contestazione; nella relativa comunicazione alla società, effettuata in data 23 gennaio 2020, è stato fissato un termine di venti giorni per consentire alla stessa di presentare un'integrazione agli impegni⁵.

12. In data 12 febbraio 2020, Vodafone ha presentato una proposta integrativa di impegni, integrata in via definitiva il 9 giugno 2020⁶.

13. In considerazione delle necessità connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nella riunione dell'Autorità del 3 marzo 2020 il termine di conclusione del procedimento veniva prorogato di sessanta giorni, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento e, in pari data, veniva effettuata la relativa comunicazione alla Parte⁷.

14. In data 28 maggio 2020 la società Vodafone veniva sentita in audizione⁸.

15. In data 1° luglio 2020 veniva inviata a Vodafone la comunicazione del termine della fase istruttoria⁹.

16. In considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento, nella riunione dell'Autorità del 14 luglio 2020 il termine di conclusione del procedimento, già differito al 3 agosto 2020, ai sensi dell'articolo 103 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 e dell'articolo 37 del D.L. 8 aprile 2020, n. 23, veniva prorogato di ulteriori sessanta giorni¹⁰.

17. In data 29 luglio 2020 è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo¹¹. Il parere è pervenuto in data 11 settembre 2020¹².

2) Le evidenze acquisite

18. Nella risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, Vodafone ha ribadito che il concorso a premi *Happy&Win* era rivolto, come indicato nel regolamento di

¹ [Cfr. Doc. n. 9.]

² [Cfr. Doc. nn.10 e 12.]

³ [Cfr. Doc. n. 14.]

⁴ [Cfr. Doc. n. 17.]

⁵ [Cfr. Doc. n. 18.]

⁶ [Cfr. Doc. n. 19.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 22.]

⁸ [Cfr. Doc. n. 25.]

⁹ [Cfr. Doc. n. 28.]

¹⁰ [Cfr. Doc. n. 29.]

¹¹ [Cfr. Doc. n. 30.]

¹² [Cfr. Doc. n. 32.]

partecipazione, a clienti Vodafone che durante il periodo promozionale attivavano l'offerta Happy 10GB. Anche il cliente *Happy Black* che, come precisato nel citato regolamento, dopo aver effettuato la prima partecipazione del giorno chiedeva l'attivazione dell'offerta 10GB, aveva diritto - nello stesso giorno della relativa attivazione - a un titolo di partecipazione aggiuntivo. Anche in questo caso vi era il limite massimo di 10 attivazioni giornaliere dell'offerta 10GB.

19. Ad avviso della società, il costo dell'attivazione dell'offerta Happy 10GB pari a 0,99 euro è riportato: a) nella prima schermata dedicata al concorso accessibile dall'applicazione; b) nella sezione alla quale i clienti accedono per effettuare la lettura del regolamento, denominata "*Regolamento Concorso e Maggiori Dettagli*", nella quale si accede sia alle condizioni dell'offerta 10GB, sia al regolamento completo; c) nella schermata a cui i clienti accedono per acquistare nuovamente, ove lo desiderino, l'offerta 10GB.

In particolare, nella prima schermata dedicata al concorso, è presente l'informativa che segue: "*Partecipa al concorso attivando 10GB per 48 ore a soli 0,99 euro*". Successivamente viene ribadito: "*Cliccando su Partecipa attivi 10 Giga per 48 ore a soli 0,99 euro e confermi di aver letto il Regolamento con Informativa Privacy*".

In ogni schermata è sempre presente il richiamo al regolamento, in cui si specifica che la partecipazione al concorso è permessa a un cliente che abbia aderito all'offerta 10GB e che ciascun cliente può partecipare al concorso una volta per ogni attivazione della suddetta offerta, la quale può essere attivata fino ad un massimo di 10 volte in un giorno.

20. Il costo di 0,99 euro è previsto per l'attivazione dell'offerta Happy 10GB e non per la partecipazione al concorso. Si tratta di un concorso a premi che conformemente a quanto previsto dall'articolo 1, comma 5, del DPR n. 430/2001 non prevede alcun costo di partecipazione.

21. Alla data di chiusura del concorso il numero dei clienti che ha aderito all'offerta Happy 10 Giga è risultato pari a [100.000-400.000]*; di questi [100.000-300.000] hanno partecipato al concorso Happy&Win. I clienti che hanno partecipato al concorso almeno due volte nella stessa giornata sono stati pari a [100.000-200.000]. Il numero complessivo di partecipazioni effettuate da parte dei suddetti clienti durante il periodo di validità del concorso è risultato pari a [1.000.000-2.000.000].

I reclami ricevuti dalla società in relazione al concorso *Happy&Win* sono stati [10-30] e di questi solo [1-5] hanno riguardato attivazioni plurime dell'offerta 10GB. I clienti che hanno presentato reclamo sono stati rimborsati.

22. In un'ottica di maggiore trasparenza, in data 18 ottobre 2019, la società ha provveduto a dare maggiore evidenza alle informazioni già riportate nei materiali di comunicazione. Pertanto, nelle schermate di accesso al concorso dell'app My Vodafone il tasto *PARTECIPA* sottostante alla frase "*Cliccando Partecipa attivi 10 Giga per 48 ore a soli 0,99 euro e confermi di aver letto il Regolamento con l'informativa Privacy*" è stato modificato con la dicitura "*Acquista e partecipa*". Allo stesso modo, una volta effettuata la partecipazione al concorso, il tasto "*Partecipa ancora*", sottostante alla frase "*Cliccando Partecipa ancora attivi 10 Giga per 48 ore a soli 0,99 euro e confermi di aver letto il Regolamento con l'informativa Privacy*", è stato modificato in "*Acquista e partecipa ancora*". Inoltre, le stesse frasi "*Cliccando Partecipa attivi 10 Giga per 48 ore a soli 0,99 euro e confermi di aver letto il Regolamento con l'informativa Privacy*" e "*Cliccando Partecipa ancora attivi 10 Giga per 48 ore a soli 0,99 euro e confermi di aver letto il Regolamento con l'informativa Privacy*" sono state rese graficamente più visibili.

Infine, per garantire al consumatore un'immediata comprensione in merito alla facoltà di attivare nuovamente l'offerta 10GB garantendosi la possibilità di partecipare nuovamente al concorso, nella schermata che il cliente visualizza in caso di plurime attivazioni dell'offerta e partecipazioni al concorso è stata inserita direttamente la seguente specifica: "*Ti ricordiamo che puoi partecipare fino a 10 volte al giorno acquistando ogni volta 10 GB al costo di 0,99 euro.*"

23. Sempre in data 18 ottobre 2020, lo stesso regolamento di partecipazione è stato modificato attraverso una maggiore evidenza dei costi delle offerte che costituiscono il titolo per la partecipazione al concorso. Pertanto, si è ulteriormente specificato che la prima partecipazione ogni giorno senza costi è prevista per il cliente iscritto al servizio *Happy Black*, servizio che ha un costo mensile di 1,99 euro; per le partecipazioni da parte del cliente *Happy Black*, successive alla prima, questi potrà acquistare fino ad un massimo di 10 offerte di 10 GB al costo di 0,99 euro ciascuna, maturando altrettante possibilità di partecipare al Concorso; per il cliente che non sia iscritto ad *Happy Black*, se acquista più offerte 10 Giga al costo di 0,99 euro a volta, acquisisce il diritto di partecipare altrettante volte al concorso.

3. Gli impegni del professionista

24. Con nota pervenuta in data 29 novembre 2019, Vodafone ha presentato una prima proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della condotta oggetto di contestazione. Nella riunione dell'Autorità del 14 gennaio 2020, gli impegni presentati sono stati valutati e ritenuti solo parzialmente idonei a rimuovere i suddetti profili di scorrettezza. Pertanto, in data 12 febbraio 2020, Vodafone ha presentato una proposta integrativa di impegni. Il testo consolidato degli impegni è stato presentato il 9 giugno 2020.

25. In particolare, gli impegni, che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, prevedono che nei materiali informativi relativi alle prossime iniziative di concorsi a premi, Vodafone indichi in modo chiaro ogni costo relativo all'acquisto delle offerte che garantiscono titolo di partecipazione al concorso stesso, a titolo esemplificativo con carattere *bold*, così da assicurare la massima visibilità dell'elemento costo. Nel caso in cui la

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

partecipazione multipla ad un concorso a premi implichi che il consumatore possa sostenere più di una volta l'importo previsto dall'attivazione delle offerte che costituiscono titolo di partecipazione, sarà prevista specifica informativa sia nell'App MyVodafone che all'interno del regolamento, richiamato ed accettato esplicitamente dal consumatore prima di poter partecipare al concorso a premi. Inoltre, Vodafone consentirà al consumatore di conoscere, durante l'iniziativa dello specifico concorso, il numero delle partecipazioni da questi effettuate (impegno n. 1). Tali misure saranno attuate a partire dal primo concorso a premi indetto dopo l'accoglimento degli impegni.

26. Viene prevista una procedura di rimborsi *ad hoc* per tutti i clienti i quali abbiano partecipato al concorso *Happy&Win* conclusosi in data 28 ottobre 2019 e che richiedano di essere rimborsati per multipli addebiti ricevuti nella medesima giornata. Detta procedura di rimborsi sarà garantita per tutti i clienti che, dopo una giocata iniziale, abbiano ricevuto addebiti multipli nello stesso giorno per partecipazioni al concorso *Happy&Win* e per i quali risulti un'incomprensione delle informative rese da Vodafone. I clienti saranno informati della possibilità di ottenere un rimborso per il tramite dell'App Vodafone, ossia con le stesse modalità con cui questi erano venuti a conoscenza del concorso in questione e vi hanno partecipato. In particolare, nella sezione "Happy 😊", accessibile direttamente dal tasto "menù" della *home page*, sarà creata una nuova sezione denominata "Concorsi". Cliccando sul concorso *Happy&Win*, gli utenti titolati ad ottenere il rimborso riceveranno l'informazione sulla possibilità di ricevere il rimborso laddove non avessero compreso i criteri di partecipazione. Cliccando sulla richiesta di rimborso, il cliente sarà ricontattato entro 72 ore e - direttamente in chiamata - gli verrà riconosciuto a titolo di rimborso l'importo da lui sostenuto. Il rimborso ai clienti che hanno partecipato al concorso *Happy&Win* sarà riconosciuto da Vodafone nei tempi più brevi possibili, anche sulla base di specifiche segnalazioni che perverranno tramite App o eventualmente tramite segnalazioni telefoniche o reclami scritti (impegno n. 2). Tale misura sarà attuata a partire da 10 giorni dopo l'accoglimento degli impegni.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata diffusa da una società telefonica, in data 29 luglio 2020, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo.

28. Con parere pervenuto in data 11 settembre 2020, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha ritenuto che *"le condotte oggetto del procedimento, relative alla mancanza di trasparenza con riferimento alle modalità e ai costi di partecipazione di un concorso a premi riservato ad utenti di servizi di comunicazione elettronica, non risultano riconducibili-fermi restando i profili di ingannevolezza di cui agli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo-al quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche"*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a rimuovere i possibili profili di illegittimità della condotta contestata nella comunicazione di avvio del 16 settembre 2019.

30. Le criticità evidenziate rispetto al concorso *Happy&Win* riguardavano l'informativa resa con riferimento a tale concorso, che non precisava le modalità di funzionamento dello stesso in relazione ai costi e al numero di possibili partecipazioni correlate all'attivazione dell'opzione a pagamento Happy10Giga.

31. Attraverso l'impegno n. 1 come sopra richiamato, il Professionista provvederà a fornire a tutti coloro che parteciperanno a futuri concorsi a premi promossi da Vodafone un'informativa chiara sui costi delle offerte connessi alle suddette iniziative. Tale impegno consentirà di prevenire il rischio di addebiti non pienamente consapevoli a danno del consumatore che partecipi ai concorsi. Inoltre, se la partecipazione al concorso a premi implicherà la possibilità per il consumatore di sostenere più di una volta l'importo previsto per l'attivazione di offerte, si prevede una specifica informativa al riguardo sia nell'app Vodafone che nel regolamento di partecipazione, da accettare esplicitamente prima di poter partecipare al concorso. Infine, Vodafone consentirà al consumatore di conoscere, durante il concorso, il numero delle partecipazioni effettuate. In tal modo, quindi, quest'ultimo sarà reso edotto su tutti i costi sostenuti per partecipare più volte al concorso a premi e potrà effettuare una scelta pienamente libera e consapevole sulle successive partecipazioni.

32. Attraverso l'impegno n. 2, con il quale Vodafone riconosce un rimborso ai clienti che hanno partecipato più volte al concorso a premi nella non consapevolezza che con ciò avrebbero attivato ogni volta il pacchetto a pagamento 10GB, saranno rimosse tutte le potenziali conseguenze negative subite dai clienti impattati dalla pratica.

Per quanto concerne le modalità attraverso le quali la procedura di rimborso sarà resa conoscibile, si ritiene che esse siano idonee a rendere il cliente consapevole della possibilità di poter richiedere ed ottenere il rimborso. Tali modalità sono infatti di immediata fruibilità per i clienti che sono utilizzatori abituali dell'App Vodafone, ossia lo stesso strumento attraverso il quale i clienti sono venuti a conoscenza e hanno partecipato al concorso.

33. Attraverso il complesso degli impegni, Vodafone assicura a coloro che parteciperanno a futuri concorsi a premi informazioni più dettagliate e puntuali sulle condizioni di partecipazione e, nello stesso tempo, riconosce un rimborso a coloro che hanno partecipato al concorso *Happy&Win* senza aver consapevolezza dei costi da sostenere per una multipla partecipazione al concorso.

34. Alla luce delle suindicate 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 Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 9 giugno 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Vodafone Italia S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, 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 dalla 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 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.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11550 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 16 settembre 2019, avente ad oggetto la condotta posta in essere da Vodafone Italia S.p.A. in relazione al concorso a premi Happy&Win, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), la società si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

Impegno n. 1

a) nei materiali informativi relativi alle prossime iniziative di Concorsi a premi, Vodafone si impegna a indicare ogni costo relativo all'acquisto delle offerte che garantiscono un titolo di partecipazione al Concorso stesso in modo chiaro, a titolo esemplificativo con carattere *bold*, così da assicurare la massima visibilità all'elemento costo;

b) laddove la multipla partecipazione ad un Concorso a premi implichi che il consumatore possa sostenere più di una volta l'importo previsto dall'attivazione delle offerte che costituiscono titolo di partecipazione, si prevedrà tale specifica informativa sia nell'App MyVodafone che all'interno del Regolamento, richiamato ed accettato esplicitamente dal consumatore prima di poter partecipare al Concorso a premi;

c) quale misura pro-concorrenziale atta ad apportare un ulteriore beneficio al consumatore, Vodafone consentirà al consumatore di conoscere, durante l'iniziativa dello specifico Concorso, il numero delle relative partecipazioni rendendo, così, accessibile il numero delle partecipazioni da questi effettuate.

Le misure di impegni sopra proposte saranno rese disponibili a partire dal primo Concorso a premi indetto dopo l'accoglimento delle presenti misure.

Impegno n. 2

d) Previsione di una procedura di rimborsi *ad hoc* per i clienti che nel partecipare al Concorso Happy&Win più volte nella medesima giornata, non avessero compreso che la multipla partecipazione implicava molteplici addebiti del costo in esso previsto. Tale misura viene estesa anche al periodo del concorso Happy &Win in cui sono state adottate misure di collaborazione ovvero al periodo successivo al 18 ottobre 2020.

e) Previsione di una procedura di rimborsi *ad hoc* per tutti i clienti quali abbiano partecipato al concorso Happy&Win conclusosi in data 28 ottobre 2019, e che richiedano ancor oggi, di essere rimborsati per multipli addebiti ricevuti nella medesima giornata. Detta procedura di rimborsi sarà garantita per tutti i clienti che, dopo una giocata iniziale, abbiano ricevuto addebiti multipli nello stesso giorno per partecipazioni al concorso Happy&Win e per i quali risulti un'incomprensione delle informative rese da Vodafone al lancio del concorso Happy&Win.

f) Il rimborso ai clienti che hanno partecipato al concorso Happy&Win, sarà riconosciuto da Vodafone nei tempi più brevi possibili sulla base di specifiche segnalazioni che perverranno tramite App o eventualmente tramite segnalazioni telefoniche o reclami scritti.

g) Ciascuno dei clienti impattati, verrà informato della possibilità di ottenere un rimborso per il tramite dell'App Vodafone, ossia nelle stesse modalità con cui questi erano venuti a conoscenza del concorso in questione e vi hanno partecipato. In particolare nella sezione "Happy 😊" accessibile direttamente dalla home page nel tasto "menù", sarà creata una nuova sezione denominata "Concorsi". All'interno di tale sezione saranno indicati i concorsi a premi del tipo di quelli in oggetto. Cliccando sul concorso Happy&Win, per acquisire maggiori dettagli, gli utenti titolati ad ottenere il rimborso riceveranno l'informazione sulla possibilità di ricevere il rimborso laddove non avessero compreso i criteri di partecipazione. Cliccando sulla richiesta di rimborso, il cliente sarà ricontattato entro 72 ore e direttamente in chiamata gli verrà riconosciuto l'importo da lui sostenuto a titolo di rimborso.

Tale misura di impegni sarà disponibile a partire da 10 giorni dopo l'accoglimento delle presenti misure.