

PS11566 - VODAFONE ROAMING MARITTIMO

Provvedimento n. 28304

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

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;

VISTA la propria delibera del 17 e 18 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 dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche Vodafone), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Ivrea (Torino) e operante nel settore delle telecomunicazioni, nell'ambito del gruppo multinazionale facente capo a Vodafone Group Plc. Il bilancio di Vodafone Italia S.p.A., al 31 marzo 2019, presenta un valore dei ricavi pari a 5.961 milioni di euro¹.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la verifica del comportamento posto in essere dal Professionista, a far data almeno dal mese di giugno 2019, consistente nell'addebito ai propri clienti dei costi per la fornitura del servizio di *roaming* marittimo effettuata in assenza di adeguata e tempestiva informativa sull'abilitazione della scheda SIM alla relativa fruizione e sull'automatico funzionamento del servizio sulla nave, oltre che sui relativi costi e, dunque, in assenza di richiesta della fornitura da parte dei clienti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In data 26 novembre 2019 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11566 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo² e, in data 4 dicembre 2019, sono state effettuate le verifiche ispettive presso le sedi di Vodafone in Roma e in Milano.

4. Nelle date 24 dicembre 2019 e 31 gennaio 2020 Vodafone ha inviato le risposte alle richieste di informazioni³, formulate nella comunicazione di avvio del procedimento e nel corso dell'audizione del 17 gennaio 2020.

5. Vodafone è stata sentita in audizione in data 17 gennaio 2020 e in data 21 febbraio 2020⁴.

6. In data 21 gennaio 2020, con integrazioni del 21 febbraio 2020, Vodafone, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione⁵.

7. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nell'adunanza del 10 marzo 2020 e la relativa comunicazione è stata inviata alla suddetta Società in data 12 marzo 2020⁶. Gli impegni sono stati ritenuti *[omissis]*^{*}.

8. In data 19 marzo 2020, è stata comunicata alla Parte la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso e della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno svolgimento del contraddittorio⁷.

¹ *[Bilancio di esercizio di Vodafone Italia S.p.A. al 31 marzo 2019.]*

² *[Doc. 3.]*

³ *[Docc. 15 e 20.]*

⁴ *[Doc. 16 e 22.]*

⁵ *[Doc. 18 e 22.]*

⁶ *[Doc. 24.]*

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

9. In data 12 maggio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del *Regolamento*⁸.

10. In data 3 giugno 2020, Vodafone ha trasmesso la propria memoria conclusiva⁹.

11. In data 4 giugno 2020 è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, commi 1-bis e 6 del Codice del Consumo¹⁰. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 3 luglio 2020¹¹.

2) Le evidenze acquisite nel corso del procedimento

Il funzionamento del servizio di roaming marittimo

12. Il servizio di *roaming* marittimo (di seguito anche di RM) consente ai consumatori, titolari di un'utenza di telefonia mobile, di usufruire dei servizi di comunicazione mobile durante il trasporto marittimo all'interno di un traghetto, utilizzando il proprio dispositivo cellulare GSM anche quando viene persa la copertura della rete terrestre. Il servizio in questione è assicurato da un sistema che si basa su un collegamento satellitare che opera tramite la stazione-base ("*BTS maritime*") di un operatore telefonico installata a bordo del traghetto, su ripetitori installati in diversi punti della nave (che compongono la rete *indoor* marittima) e su un ripetitore satellitare per la connessione satellitare. Tale sistema collega, via satellite, commutando anche il segnale cellulare del GSM in segnale satellitare e viceversa, i terminali mobili con tecnologia GSM dei consumatori presenti sulle navi alle antenne della rete mobile installate a terra.

13. Il servizio di *roaming* marittimo inizia ad essere erogato automaticamente, utilizzando la rete marittima a bordo dell'imbarcazione, quando l'imbarcazione si allontana dalla costa, ossia a partire da alcune miglia nautiche, e i cellulari non sono più collegati alla rete terrestre. Il collegamento alla rete marittima viene meno quando la nave si riavvicina alla costa e il terminale mobile si riaggancia automaticamente alla rete terrestre.

14. La tipologia degli operatori tipicamente coinvolti nella fornitura del servizio di *roaming* marittimo comprende: (1) la compagnia marittima sulla cui imbarcazione sono installate le apparecchiature necessarie per il collegamento satellitare (stazione e ripetitori), (2) il fornitore della connessione satellitare (operatore satellitare), (3) l'operatore che fornisce e gestisce le apparecchiature di bordo (operatore marittimo), (4) l'operatore di telecomunicazioni che fornisce il servizio di telefonia mobile agli utenti passeggeri, che, per ciascuna imbarcazione, può coincidere con l'operatore marittimo, oppure l'operatore di telecomunicazioni può acquistare dall'operatore marittimo il servizio in parola per i propri clienti. È possibile inoltre che la compagnia marittima ospiti diversi operatori marittimi, che forniscono, ciascuno con i propri apparati e ripetitori, i servizi di telecomunicazione sulla nave.

15. Diversamente da quanto sostiene il Professionista, il servizio in questione risulta distinto, dunque, dal cd. *roaming* internazionale, che permette di utilizzare il servizio di comunicazioni mobili ordinarie anche all'estero tramite accordi di ospitalità ovvero di *roaming* internazionale con gli operatori mobili terrestri dello Stato estero. Infatti, il servizio in questione, sebbene utilizzi nella sua definizione l'espressione "*roaming*", utilizza una diversa tecnologia, fondata sul collegamento satellitare, rendendo possibile, grazie alla connessione satellitare e all'installazione di reti all'interno di talune imbarcazioni, la fornitura dei servizi di comunicazione mobile, tramite GSM, in alto mare a bordo di imbarcazioni dotate della speciale rete.

16. In ragione delle caratteristiche tecniche del servizio di *roaming* marittimo, i costi dello stesso risultano molto più elevati rispetto a quelli regolamentati dei servizi di comunicazione mobile in *roaming* che utilizzano la rete terrestre. Infatti, come rilevato dalla stessa AGCOM, per il servizio in esame, non trova applicazione la disciplina europea sul *roaming* (cd. *roaming like at home*), di cui al Regolamento (UE) n. 2012/531, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Linee guida di *roaming* al dettaglio), trattandosi di servizio fornito tramite reti satellitari e non terrestri, per il quale non sono previsti, in fatti, massimali tariffari.

17. A fronte dell'assenza di tariffe regolamentate, secondo la Raccomandazione della Commissione del 19 marzo 2010 relativa all'autorizzazione dei sistemi per i servizi di comunicazione mobile a bordo delle navi (2010/167/UE), "*gli Stati membri dovrebbero adottare le misure adeguate a garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali siano adeguatamente informati dei termini e delle condizioni d'uso dei servizi MCV*".

18. Nello stesso senso, le *Linee guida sul roaming al dettaglio* dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche BEREC richiedono che i clienti "*devono essere informati dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i*

⁷ [Doc. 25.]

⁸ [Doc. 27.]

⁹ [Doc. 32 e 33.]

¹⁰ [Doc. 34.]

¹¹ [Doc. 37.]

dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo”¹².

19. Il BEREC spiega nelle citate *Linee Guida* perché il servizio di RM è deregolamentato: le reti satellitari installate su navi e aeromobili, non essendo qualificabili come reti terrestri, non rientrano nella nozione di “rete ospitante” di cui al Regolamento n. 531/2012. Il BEREC prevede infatti che “Non appena il dispositivo mobile di un cliente in roaming si connette ad una rete diversa da una rete ospitante di cui al Regolamento, ad esempio una rete satellitare, i servizi di roaming offerti da una rete di questo tipo non sono coperti dalle disposizioni del Regolamento in quanto non è una rete terrestre e richiederebbe quindi l'uso di un dispositivo diverso”. Il BEREC spiega che “Questo vale anche per le chiamate effettuate a/da navi o aerei che utilizzano GSM/UMTS picocell come tecnologia di accesso combinato con un backhaul satellitare al fine di fornire servizi ai passeggeri e all'equipaggio”¹³.

20. Le modalità di disattivazione del servizio in esame che impedisce addebiti ai clienti, secondo le informazioni fornite dal Professionista, sono: i) spegnimento del terminale; ii) impostazione della “modalità aereo”; iii) disattivazione sul terminale del *roaming*. È importante notare che, ove si disattivi invece solo la connessione dati, si eviterebbe solo il traffico dati (generato da navigazioni su internet, anche da applicazioni cd. *always on*, installate sul dispositivo), rimanendo attivi le chiamate e gli SMS in virtù del collegamento satellitare.

La condotta oggetto del procedimento

Modalità di erogazione del servizio di RM da parte di Vodafone

21. Secondo le evidenze acquisite, Vodafone fornisce il servizio di *roaming* marittimo ai propri clienti su traghetti che operano in tratte italiane, ossia che partono e arrivano in porti del territorio italiano tramite l'operatore marittimo Vodafone Malta, società del gruppo Vodafone con sede legale a Malta¹⁴.

Con riguardo ai rapporti con le compagnie marittime, le evidenze hanno rilevato che Vodafone non ha rapporti diretti con le stesse, in ragione della presenza dell'operatore marittimo Vodafone Malta e dell'attività di centrale di acquisto svolta da Vodafone Roaming Services, società del Gruppo con sede legale in Lussemburgo,.

Informative precedenti all'attivazione a bordo nave del servizio di RM

22. *Sito web.* Sul sito web della Società *www.voda.it*, fino alle recenti modifiche apportate da Vodafone, le informazioni erano rintracciabili seguendo un complesso percorso di navigazione per arrivare alla pagina dedicata al *roaming* marittimo. Dalla *homepage* “*voda.it*” occorre selezionare “*Mobile*” e quindi “*Quando sei all'estero*”, nella cui pagina, in basso, si trovava “*Roaming in nave*”.

Alla data del 24 giugno 2020, come comunicato dalla Società nella memoria del 4 giugno 2020, la sezione dedicata al *roaming* marittimo si raggiunge dalla *homepage* selezionando “*Mobile*”, poi “*Quando sei in viaggio*” e infine “*Roaming in nave*”¹⁵.

23. Nella sezione suddetta “*Roaming in mare*” sono riportati: *i.* i costi del *roaming* marittimo; *ii.* la tendina tramite cui è possibile verificare se il servizio è disponibile in una determinata nave; *iii.* l'informativa generale sul servizio.

24. Si segnala che nel sito, fino alle recenti modifiche apportate da Vodafone, non era presente alcuna informazione in merito alla facoltà di procedere alla disattivazione.

Alla data del 24 giugno 2020, come comunicato dalla Società nella memoria del 4 giugno 2020, sono presenti nel sito le informazioni relative alle modalità di disattivazione, essendo riportata nella tendina “*È possibile disattivare il servizio di roaming in nave?*”, la risposta “*Se non vuoi usufruire del servizio di roaming in nave, disattiva l'opzione roaming o attiva la modalità aereo nelle impostazioni del tuo smartphone. Se non vuoi usufruire della sola connessione dati, disattiva il traffico dati nelle impostazioni; in questo modo potrai continuare ad effettuare e ricevere telefonate*”¹⁶.

25. *I documenti contrattuali.* Le evidenze mostrano in secondo luogo che nella documentazione contrattuale non è riportata alcuna informativa sull'esistenza di tale servizio, né tantomeno sulle relative condizioni economiche.

Si noti in particolare che nel “*modulo di attivazione della SIM ricaricabile*”¹⁷ non è presente alcuna informazione sul *roaming* marittimo, limitandosi tale modulo a indicare, in caratteri poco leggibili, il rinvio al sito *voda.it/estero*¹⁸.

Anche nel “*modulo di attivazione per SIM in abbonamento*” non è presente alcun cenno al *roaming* marittimo né vi sono rinvii al sito web di Vodafone Italia¹⁹.

¹² [Linee guida sul Regolamento (UE) No 531/2012, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120 e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286, nella traduzione in italiano a cura di Agcom (punto 190).]

¹³ [Linee Guida cit. (punto 190).]

¹⁴ [Doc. 15, p. 9. Tale fornitura avviene in virtù di un accordo internazionale denominato Vodafone International Roaming Agreement (cd. VIRA), concluso dalla società del Gruppo Vodafone di diritto lussemburghese Vodafone Roaming Services (VRS), che stipula, per tutte le società del gruppo, attive nel mondo, inclusa Vodafone Italia, anche gli accordi di roaming marittimo.]

¹⁵ [Doc. 32.]

¹⁶ [Doc. 32.]

¹⁷ [Doc. 11.3.]

¹⁸ [Doc. 15, p. 11.]

26. Brochure. Anche nella *brochure*, in cui sono riassunte tutte le offerte di Vodafone, diffusa nei punti vendita presso cui è possibile concludere i contratti, non è riportato alcun rinvio a sito o ad altri documenti, ma viene specificato, senza fornire ulteriori spiegazioni, che "Non è incluso il traffico marittimo, aereo e satellitare"²⁰.

27. Vodafone evidenzia di avere aggiornato, nel corso del procedimento, tale *brochure* inserendo tale informativa: "Nelle rotte aeree/marittime (anche nazionali) chiami, invii SMS e navighi secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su voda.it/estero. Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disattivare l'opzione dalle impostazioni del proprio smartphone" (enfasi aggiunta)²¹.

Le informative successive all'attivazione a bordo nave del servizio

28. SMS di benvenuto. Dopo l'aggancio della rete marittima a bordo, che avviene ad alcune miglia marittime dalla costa, quando il cellulare GSM si registra sulla rete satellitare marittima²², i clienti ricevono l'SMS di benvenuto che riporta: "Benvenuto in {VCOUNTRY}! Chiami a 3 euro al minuto, ricevi a 1.5 euro al minuto, invii ogni SMS a 0.75 euro e navighi a 5 euro a Mega. Per tenere sotto controllo la tua spesa all'estero vai sull'app My Vodafone. Info su voda.it/estero. Buon viaggio" (enfasi aggiunta).

29. Secondo le risultanze, nei *link* indicati nell'SMS di benvenuto, che si limita ad affermare genericamente "per tenere sotto controllo la spesa", prima delle recenti modifiche apportate al sito e alla APP nel corso del procedimento, non sono riportate le informazioni relative alle modalità di disattivazione del *roaming* marittimo.

30. Inoltre, secondo le risultanze raccolte, la connessione *internet* per navigare a bordo della nave, già dopo avere ricevuto l'SMS e dunque per consultare il sito di Vodafone, è soggetta alle più costose tariffe di *roaming* marittimo (indicate nell'SMS di benvenuto), mentre soltanto la consultazione dell'App è gratuita²³.

31. Materiale informativo. Vodafone ha dichiarato di non predisporre alcun materiale informativo relativamente al servizio di *roaming* marittimo da distribuire alle compagnie marittime né di conoscere che tipo di attività informativa svolgano le stesse²⁴.

32. Reclami. Secondo le informazioni fornite dalla Società, essa non ha ricevuto segnalazioni dai propri clienti relativamente al servizio in questione.

Con riferimento alle modalità di gestione di eventuali reclami relativi al servizio di RM, Vodafone ha rappresentato che, nel caso in cui un cliente segnalasse addebiti inconsapevoli per tale servizio, la stessa provvederebbe ad effettuare verifiche circa la ricezione del suddetto SMS informativo. Qualora rilevasse un ritardo nell'invio rispetto alla connessione effettuata o la mancata ricezione dell'SMS, procederebbe a stornare l'importo complessivo sostenuto dal cliente fino alla ricezione del medesimo SMS. In caso contrario, accertata la regolare ricezione dell'SMS al momento della connessione alla rete, la Società comunicherebbe al cliente che il costo sostenuto è corretto e che corrisponde a quello che gli era stato comunicato nell'SMS di benvenuto ricevuto. In tali casi, pertanto, non si procederebbe ad alcun rimborso²⁵.

33. Ricavi. Secondo i dati forniti da Vodafone, che riguardano i clienti *consumer*, nel periodo 1° giugno – 30 settembre 2019, il ricavato dal traffico di *roaming* marittimo, generato sia dalla clientela *consumer pre-paid* che dalla clientela *consumer* con abbonamento, ammonta a circa euro [1.500.000-1.900.000], per circa [220.000-290.000] schede SIM registrate sulle reti marittime²⁶.

3) Le argomentazioni difensive di Vodafone

34. Vodafone sostiene che il *roaming* marittimo - che consente ai clienti, che si trovano a bordo di vettori marittimi non più coperti dalla rete terrestre italiana, di continuare ad utilizzare i servizi di comunicazione a condizioni tariffarie particolari di cui vengono resi edotti prima del loro utilizzo - è una "funzionalità", e non un servizio, alla luce del *Codice delle comunicazioni elettroniche* (in particolare, dell'articolo 1, lettere gg) e hh) del Decreto Legislativo 1° agosto 2003 n. 259), che ricomprenderebbe quindi il *roaming* marittimo nei servizi di comunicazione elettronica.

¹⁹ [Doc. 20, allegato 2.]

²⁰ [Doc. 20, allegato 1.]

²¹ [Doc. 32.]

²² [Doc. 11.7.]

²³ [Cfr. doc. 16, verbale audizione di Vodafone, secondo cui inoltre, nel periodo di giugno - ottobre 2019, risulterebbero non consegnati [80-120] SMS ai clienti in *roaming* marittimo e nel 2017, essendo stati rilevati frequenti casi di mancato invio degli SMS, sarebbero stati effettuati interventi sulla piattaforma informatica finalizzati ad eliminare tali criticità. La Società ha poi rettificato quanto precedentemente indicato con riferimento ai [80-120] SMS che, nel periodo giugno - ottobre 2019, risultavano non consegnati ai clienti in *roaming* marittimo. In seguito alle verifiche effettuate dalla stessa Società, gli SMS non consegnati, secondo Vodafone, sarebbero [40-80], ossia una percentuale molto marginale degli SMS inviati; [2-15] dei [40-80] clienti hanno effettuato traffico *roaming* in nave e, dunque, hanno sostenuto i relativi costi, che sono stati rimborsati.]

²⁴ [Cfr. doc. 16.]

²⁵ [Cfr. doc. 16, p. 12.]

²⁶ [Cfr. doc. 15.]

A fronte di ciò, secondo Vodafone, i consumatori sono consapevoli della fornitura erogata anche durante la navigazione che permette al cliente di continuare ad utilizzare i servizi di comunicazione mobile (voce, SMS, dati)²⁷.

35. Vodafone sottolinea che non sussisterebbe alcuna distinzione nella fornitura del *roaming* marittimo rispetto al *roaming* internazionale: in entrambi i casi, il servizio sarebbe fornito grazie ad un accordo *wholesale* di *roaming* con un altro soggetto, che è un operatore terrestre di un altro Stato nel caso di *roaming* internazionale e un operatore satellitare nel caso di *roaming* marittimo, ma tecnicamente il servizio sarebbe offerto nella stessa modalità di *roaming*. Il *roaming* marittimo, secondo Vodafone, sarebbe in particolare "una semplice tariffazione – tra l'altro, a consumo – del servizio mobile utilizzato a bordo di navi".

36. Secondo la Società, il servizio di comunicazione mobile, essendo oggetto del contratto, include anche la funzione del *roaming*, che ricomprenderebbe *roaming* territoriale internazionale o *roaming* marittimo, per cui l'assenso all'attivazione del servizio in questione, fornito con la sottoscrizione del contratto, si riferisce a tutta la telefonia mobile sul territorio italiano o estero, sia via terra che in nave, ricomprendendo quindi il *roaming* marittimo.

37. Vodafone evidenzia che nel momento in cui il cliente entra nello spazio marittimo non più coperto dalla rete terrestre italiana sarebbe informato, tramite un SMS di benvenuto, dei costi che vengono applicati nel caso in cui sia interessato a proseguire ad utilizzare i servizi di comunicazione durante il tempo di navigazione²⁸.

38. Vodafone fa presente che a partire dal [omissis] giugno 2020 il testo dell'SMS di benvenuto è stato modificato con l'aggiunta di un'informazione relativa alla possibilità di disabilitazione del *roaming* marittimo, senza indicare le modalità. "Benvenuto a bordo! Da questo momento chiami a 3 euro al minuto, ricevi a 1.5 euro al minuto, invii ogni SMS a 0.75 euro e navighi a 5 euro a Mega. Per tenere sotto controllo la tua spesa all'estero vai sull'app My Vodafone. Ti ricordiamo che se non vuoi effettuare traffico in roaming puoi sempre disattivare l'opzione dalle impostazioni del tuo smartphone. Per maggiori informazioni vai su voda.it/estero. Buon viaggio"²⁹.

39. Vodafone precisa che non potrebbe ravvisarsi una fattispecie di fornitura non richiesta sul presupposto che, in pochissimi casi, l'SMS non sia arrivato tempestivamente.

40. Le caratteristiche del servizio in esame e i relativi costi, secondo Vodafone, sono indicati anche "in fase precontrattuale" nei materiali informativi messi a disposizione del cliente sul sito web nella sezione voda.it/estero, così come anche richiamati nelle proposte di acquisto e nelle brochures delle offerte Vodafone. Tali informazioni sono idonee a rendere consapevole la scelta del "consumatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto" in merito al *roaming* marittimo, non potendo quindi configurarsi aggressiva la pratica commerciale contestata a Vodafone³⁰. Il sito web, cui rinviano i moduli di attivazione della SIM, riporterebbe informazioni precise e puntuali sulle tariffe e sull'elenco delle navi sulle quali è possibile usufruire del *roaming* marittimo.

41. Vodafone afferma, in particolare, che sono sempre state presenti nel suo sito web le informazioni sui costi e che recentemente, dal maggio 2020, sono state inserite le informazioni sulle modalità per disabilitare il servizio.

42. Medesime informazioni sono state integrate nell'App, in relazione a cui Vodafone sottolinea che tale strumento gratuito sarebbe diffuso tra più del [75-95%] degli utenti³¹.

43. Vodafone ha dichiarato di avere inserito nel sito, in una sezione "Dettagli e costi" in una parte diversa da quella dedicata al *roaming marittimo* (come riscontrato alla data del 24 giugno 2020), già riportata³².

44. La Società sottolinea che nella brochure informativa, che costituirebbe, secondo Vodafone, materiale precontrattuale messo a disposizione della clientela, in uso all'epoca dell'avvio del procedimento, viene specificato che nel prezzo base dell'offerta non è incluso "il traffico marittimo, aereo e satellitare".

45. Vodafone evidenzia inoltre di avere aggiornato, nel corso del procedimento, tale brochure inserendo l'informativa specifica concernente il costo ulteriore sostenuto in caso di *roaming* marittimo: "Nelle rotte aeree/marittime (anche nazionali) chiami, invii SMS e navighi secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su voda.it/estero. Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disattivare l'opzione dalle impostazioni del proprio smartphone"³³.

46. La Società sostiene inoltre che, tramite il rinvio al sito web, sezione Estero, presente dal 19 aprile 2020 nel modulo di attivazione SIM, le informazioni presenti sul sito web entrano a far parte a tutti gli effetti del materiale contrattuale e devono pertanto intendersi conosciute e accettate da parte del consumatore che sottoscrive il contratto di telefonia mobile.

La Società afferma peraltro che dal [omissis] giugno 2020 è stata adottata una nuova e ulteriore versione dei moduli di attivazione in cui è stata precisata la modalità di disattivazione e l'avvertenza "sulle rotte marittime anche nazionali chiami, invii SMS e navighi con tariffe a consumo", la quale, secondo Vodafone, indicherebbe l'esistenza del *roaming* marittimo.

²⁷ [Doc. 32.]

²⁸ [Doc. 32.]

²⁹ [Doc. 32.]

³⁰ [Doc. 15.]

³¹ [Doc. 32.]

³² [Doc. 32.]

³³ [Doc. 32.]

47. La Società evidenzia infine che nella condotta di Vodafone non è ravviabile alcuna costrizione di tipo psicologico o fisico che possa indurre il consumatore ad effettuare una scelta che, in altre condizioni, non avrebbe fatto.

Il comportamento in esame risulterebbe inoltre conforme a quanto indicato dal BEREC nelle *Linee guida di roaming al dettaglio* in cui considera buona norma che *"i clienti vengano informati dai fornitori di roaming di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo"*.

48. La Società sostiene che la mancanza di segnalazioni di utenti che lamentano addebiti di costi per fruizione inconsapevole del servizio confermerebbe che la condotta in esame non sarebbe idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio.

49. Infine, alla luce delle modifiche già implementate, Vodafone sostiene che non possa ritenersi in essere la condotta contestata.

50. Vodafone dichiara che intende adottare spontaneamente ulteriori modifiche, tra cui realizzare una campagna informativa sulle caratteristiche del *roaming* marittimo attraverso le brochure come modificate, [omissis], inviare per due volte, in prossimità della stagione estiva 2020, a metà giugno e a metà luglio (le date sono da definire sulla base della situazione sanitaria COVID 19), un messaggio informativo, attraverso l'App Vodafone, ai clienti mobili Vodafone, contenente l'invito a verificare sulla sezione *Estero* del sito *web* Vodafone le caratteristiche del *roaming*.

51. Entro il [omissis] giugno 2020 Vodafone intende modificare il modulo di *Proposta di Acquisto* al fine di inserire un esplicito riferimento al *roaming* marittimo, modificare le *Condizioni Generali di Contratto* per prevedere, tra le indicazioni, il *roaming* marittimo, pubblicare un'informativa sulle funzionalità del *roaming* marittimo sul sito *web* di Vodafone, nella sezione *"Per il consumatore"*.

Entro la fine di giugno 2020 intende aggiungere nel sito l'informativa sulle modalità di disattivazione, aggiungendo la frase *"Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disabilitare l'opzione dalle impostazioni del proprio smartphone"*.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

52. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite mezzi di telecomunicazione mobili e riguarda un operatore attivo nel settore delle comunicazioni elettroniche, in data 4 giugno 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo.

53. Con parere, pervenuto in data 3 luglio 2020, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, sotto il profilo relativo alla normativa di settore, *"le condotte oggetto del procedimento, relative al servizio di roaming marittimo, non risultano riconducibili – fermi restando i profili di ingannevolezza di cui agli artt. 20, e 26 del Codice del Consumo - alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili, lì dove è previsto il passaggio automatico alla tariffa regolamentata nell'ambito del RLAH per la fruizione dei servizi di telefonia mobile all'interno dell'Unione. Più precisamente, le Linee Guida BEREC sull'applicazione del Regolamento (UE) n. 531/2012, così come modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Documento n. Bor (17)56), al paragrafo Q. Roaming calls made to/from ships or planes - punto n. 190, escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi o aeroplani utilizzando reti satellitari. Né risulta una normativa di settore ad hoc per il servizio di telefonia mobile utilizzabile tramite reti satellitari, sia a livello nazionale che europeo, applicabile al caso di specie"*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

54. In via preliminare, con riguardo a quanto sostenuto da Vodafone, circa il fatto che il *roaming* marittimo non sarebbe un servizio di comunicazioni mobili in senso stretto, ma una mera *"tariffazione"* o *"funzionalità"*, essendo assimilabile al *roaming* internazionale, si evidenzia innanzitutto come tale ricostruzione risulti irrilevante ai fini dell'applicabilità dell'articolo 26 del Codice del Consumo al caso in esame, in quanto tale norma non presuppone l'esistenza di un servizio aggiuntivo, ma il pagamento di somme per forniture non richieste.

55. In ogni caso, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone sul punto, sulla base delle evidenze raccolte, il servizio di *roaming* marittimo - assimilabile al *roaming* internazionale nel solo nome - si distingue da quest'ultimo sotto molteplici profili: per le modalità di utilizzo (il primo in un ambiente ristretto limitato allo spazio navale legato dai territori nazionali, il secondo in ambiti geografici terrestri nazionali), per la tecnologia utilizzata (il primo tramite commutazione satellitare e il secondo tramite ospitalità su rete terrestre), per la funzionalità (il primo è prevalente su altre offerte, il secondo non prevale sulle offerte), per i costi (il primo non prevede limiti di prezzo e il secondo, nello Spazio Economico Europeo, prevede le medesime tariffe applicate dal proprio gestore nello Stato di appartenenza).

56. Anche il descritto quadro regolamentare di riferimento conferma le peculiarità del servizio di *roaming* marittimo, in relazione a cui proprio l'assenza di tariffari massimi, come rilevato dalla stessa Vodafone, ha indotto gli organismi di

regolamentazione e di garanzia, non solo il BEREC ma anche la Commissione Europea e l'AGCOM³⁴, a sottolineare l'importanza di rendere trasparenti i costi applicati, vista la loro significatività legata alla connessione satellitare.

57. Con riferimento al quadro regolamentare, si ricorda che la disciplina europea sul *roaming*³⁵, che, come noto, consente a tutti i cittadini dell'Unione Europea di accedere ad *internet* e chiamare in tutti gli Stati membri alle stesse condizioni tariffarie in vigore nel proprio Paese senza spese aggiuntive, come rilevato da AGCOM nel parere rilasciato, non si applica al traffico voce e dati sulle navi o sugli aerei proprio perché usano reti satellitari, pur viaggiando tali vettori nello spazio comunitario. Infatti, diversamente da quanto sostenuto da Vodafone e come invece rilevato chiaramente dal BEREC³⁶, quando un dispositivo mobile si connette ad una rete diversa da una terrestre - come la rete satellitare utilizzata nel *roaming* marittimo - i servizi forniti da tale rete non sono coperti dalle disposizioni del *Regolamento*, non essendo la rete satellitare una rete terrestre. Per tale ragione, per i servizi mobili forniti tramite sistema satellitare, come quelli offerti in nave (*roaming* marittimo) e in aereo (*roaming* aereo), sono addebitati costi non regolamentati, ossia privi di massimali tariffari.

58. Ciò premesso, dalle evidenze emerge che Vodafone ha fornito, almeno dal giugno 2019, senza alcuna richiesta da parte dei clienti, con relativo addebito di costi maggiori e inaspettati, non avendo loro fornito specifica informativa, il servizio di *roaming* marittimo durante la navigazione lontano dalla costa su determinate navi. La conseguenza è che gli stessi clienti si sono trovati a sopportare tali costi per connessioni dati, anche involontarie, a causa di aggiornamenti automatici anche di APP e sincronizzazioni, come indicato dallo stesso operatore telefonico, e per le chiamate telefoniche anche in arrivo, in modo del tutto inconsapevole.

59. Infatti, in primo luogo, le risultanze istruttorie evidenziano che le schede SIM fornite da Vodafone ai propri clienti sono abilitate all'erogazione del servizio di *roaming* marittimo, senza che il consumatore formuli alcuna richiesta di tale funzionalità.

60. Come risulta dalla documentazione istruttoria, il servizio in esame viene attivato automaticamente durante la navigazione non appena il terminale aggancia la rete marittima ad alcune miglia dalla costa nel momento in cui si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni, con automatico inizio dell'addebito dei costi, senza che, nuovamente, il cliente abbia espresso la propria richiesta in tal senso, non avendo avuto specifica informativa preventiva.

61. Il cliente, come emerge dalle evidenze, per evitare l'automatica attivazione del servizio di *roaming* marittimo agli ingenti costi fissati dall'operatore (in assenza, come detto, di un cap tariffario regolamentare) - se fosse preventivamente edotto ovvero reso consapevole dell'esistenza di tale servizio e della sua attivazione automatica del servizio in questione non appena si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni mobili - potrebbe spegnere il dispositivo cellulare, impostare l'opzione "*modalità aerea*" ovvero disattivare l'opzione *roaming*. Tuttavia, l'assenza di consapevolezza del consumatore circa l'attivazione del servizio in questione e la mancanza di informazioni adeguate circa l'esistenza di tale servizio impediscono al cliente, che non è interessato ad utilizzare il cellulare durante la navigazione, di disattivare il servizio.

62. Date le caratteristiche del *roaming* marittimo, in assenza di adeguata informativa da parte degli operatori, il consumatore medio non è in grado di sapere che su alcune imbarcazioni in tratte nazionali esiste la presenza di collegamento satellitare. Invero, il consumatore medio, che viaggia su rotte nazionali (ad esempio, tra Civitavecchia e Olbia o tra Livorno e Palermo), potrebbe facilmente supporre che lontano dalla costa potrà perdere il collegamento alla rete terrestre e rimanere senza collegamento o, al limite, potrebbe pensare di essere sotto *roaming* europeo "*Like at home*".

63. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato, infatti, la mancanza di un'adeguata, oltre che tempestiva, informativa sul servizio di *roaming* marittimo e sulle relative condizioni economiche, sia in fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, nonché di successiva erogazione del servizio in questione sulla nave. Ciò anche alla luce delle recenti descritte modifiche che Vodafone ha comunicato di aver appena apportato, quali le modifiche al sito e all'SMS di benvenuto con riferimento alle modalità di disattivazione, o di avere intenzione di implementare.

64. Dalle evidenze risulta che l'informativa sull'esistenza del servizio in questione, riportata sul sito di Vodafone prima della recente modifica, non compare con immediatezza ed è rintracciabile soltanto con percorsi non intuitivi, in quanto contenuta nella sezione "*Eestero*". Inoltre, le informazioni riportate non sono complete, mancando indicazioni sulle modalità di disattivazione del servizio in questione.

65. Pertanto, tali informazioni non rendono i consumatori informati, in modo sufficientemente chiaro ed efficace, del servizio di *roaming* marittimo e di alcune importanti caratteristiche, quali le modalità di disattivazione, poiché il

³⁴ [In particolare, la posizione dell'AGCOM, riportata nel suo sito nella sezione relative alle novità introdotte dal *roaming* europeo "*Roaming Like at home*", afferma: "Eccezioni - In alto mare, su alcuni traghetti e navi da crociera, scattano collegamenti satellitari, estremamente costosi. In tal caso gli operatori sono tenuti ad informare via sms i propri clienti delle tariffe applicate per telefonate e traffico internet. Analogamente nei paesi extra-Ue dove l'abolizione del *roaming* non è in vigore le compagnie sono pertanto tenute ad informare i propri clienti dei costi applicati, non appena varcati i confini".]

³⁵ [Regolamento (UE) n. 531/2012, modificato dal Regolamento (UE) n. 2120/2015, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286, Linee guida di *roaming* al dettaglio.]

³⁶ [Cfr., supra, punti 23 e 24.]

consumatore, interessato a viaggiare con un traghetto su una tratta nazionale, difficilmente cercherebbe le informazioni nella sezione del sito dedicata alle offerte per l'estero, restando così ignaro dell'esistenza stessa del servizio di *roaming* marittimo sulle tratte suddette.

66. Le descritte recenti modifiche al sito sia relative al percorso sia all'inserimento delle informazioni sulle modalità di disattivazione costituiscono un intervento marginalmente migliorativo e, pertanto, non sono idonee a risolvere le problematiche in rilievo con riferimento alla fornitura non richiesta, con addebiti non conosciuti, del servizio di *roaming* marittimo, in considerazione del fatto che la pagina di atterraggio del link "*Quando sei in viaggio*", in cui il servizio è descritto, si apre con il titolo "*Tariffe per l'estero*", a cui segue più in basso "*Roaming in nave*"; il consumatore che viaggia su rotte nazionali potrebbe dunque ritenere che quanto riportato si riferisce a rotte che coinvolgono almeno un porto estero, e dunque non esaminare quanto riportato nella tendina.

67. Parimenti, le informazioni ricavabili dalla documentazione contrattuale e dalla descritta *brochure*, risultano carenti. Infatti, la documentazione contrattuale, relativa alla scheda SIM, si limita a rinviare al sito www.voda.it/estero (peraltro oggi inesistente in quanto sostituita dalla sezione "*Quando sei in viaggio*"), senza alcun riferimento al *roaming* marittimo, risultando pertanto non adeguata dal punto di vista informativo. Inadeguata risulta anche la versione modificata del modulo di attivazione la cui avvertenza "*sulle rotte marittime anche nazionali chiami, invii SMS e navighi con tariffe a consumo*" non risulta sufficientemente chiarificatrice dell'esistenza del *roaming* marittimo e delle relative tariffe.

68. A tal riguardo, contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone, non può considerarsi idonea l'informativa resa nella *brochure*, distribuita nei punti vendita che, come detto, è stata recentemente modificata, secondo cui "*Nelle rotte aeree/marittime (anche nazionali) chiami, invii SMS e navighi secondo le tariffe a consumo previste e consultabili su voda.it/estero. Per non effettuare traffico in roaming è sempre possibile disattivare l'opzione dalle impostazioni del proprio smartphone*". Infatti, occorre rilevare come tale scritta venga riportata in caratteri di dimensioni molto ridotte e quasi illeggibili.

69. Nello stesso senso, non è condivisibile la tesi di Vodafone secondo cui, tramite il rinvio al sito *web* sezione "*Estero*" (peraltro oggi inesistente in quanto sostituita dalla sezione "*Quando sei in viaggio*"), presente dal [omissis], delle informazioni presenti sul sito *web* entrerebbero a far parte del materiale contrattuale e pertanto dovrebbero intendersi conosciute e accettate dai consumatori che sottoscrivono il contratto di telefonia mobile. A tal riguardo si rileva come il riferimento al suddetto sito sia riportato in caratteri di dimensioni ridotte e come, in generale, un rinvio al sito *internet*, peraltro in continua evoluzione, non possa essere idoneo ad integrare previsioni contrattuali.

70. In ogni caso, la tesi più generale sostenuta da Vodafone, secondo cui sarebbe indifferente il richiamo al *roaming* o al *roaming* internazionale in quanto in tali categorie sarebbe ricompreso il *roaming* marittimo, non è condivisibile, alla luce delle descritte differenze tra tali tipologie di servizi.

71. Sul punto l'AGCOM, nel parere sopra indicato, ha confermato che le condotte oggetto del presente procedimento, relative al servizio di *roaming* marittimo, non sono riconducibili alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili e in particolare alle disposizioni relative al passaggio automatico alla tariffa regolamentata *Roaming like at home*, affermando che *le Linee Guida BEREC* sull'applicazione del citato Regolamento (UE) escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi (o aeroplani) utilizzando reti satellitari.

72. Infine, anche con riguardo alle informative in fase di erogazione del servizio, contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone, le risultanze istruttorie dimostrano che neanche l'invio dell'SMS di benvenuto ai propri clienti all'inizio della fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo, non appena il terminale mobile si aggancia alla rete marittima presente sull'imbarcazione, con il quale si informa il cliente dell'attivazione del servizio e dei relativi costi, risulta efficace e tempestivo. Infatti, tale SMS, pur tenendo conto delle recenti modifiche con l'inserimento delle informazioni relative alle modalità di disattivazione del *roaming*, è trasmesso soltanto dopo l'avvenuta registrazione del terminale mobile alla rete marittima e quindi dopo l'attivazione del servizio, non potendo quindi, per definizione, essere tempestivo.

73. L'SMS di benvenuto, inoltre, può non essere mai letto durante il trasporto marittimo o può non essere letto immediatamente, ma dopo diversi minuti ovvero ore. Il messaggio, ad esempio, può pervenire in tarda notte oppure su terminali non nella disponibilità immediata dei passeggeri, in quanto riposti nella valigia. Pertanto, tale sistema di informazione non garantisce che l'informativa raggiunga il suo fine tempestivamente, non potendo esservi la certezza della lettura dell'SMS da parte del cliente; e ciò anche ove il dispositivo cellulare fosse nell'immediata disponibilità del consumatore.

74. Ad ogni modo, il contenuto dell'SMS, prima delle modifiche recenti, è piuttosto carente, non riportando, alcuna indicazione sulle modalità di disattivazione³⁷.

75. In conclusione, la pratica commerciale posta in essere da Vodafone Italia, consistente nell'erogazione ai propri clienti del servizio di *roaming* marittimo, in assenza di una preventiva ed espressa richiesta di attivazione di tale servizio da parte dei consumatori, si configura come una violazione dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

³⁷ [Si ricorda che l'SMS di benvenuto, prima delle modifiche in essere dal [omissis] giugno 2020, si limitava a riportare: "*Per tenere sotto controllo la tua spesa all'estero vai sull'app My Vodafone. Info su voda.it/estero*".]

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

78. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, della particolare natura del suo profilo, caratterizzato dalla pre-attivazione di un servizio, con elevati costi di utilizzo, senza la richiesta preventiva ed espressa del consumatore. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica di Vodafone con fatturato, al 31 marzo 2019, di circa 5.961 milioni di euro, del suo livello di notorietà in ambito nazionale, essendo un importante operatore nel settore dei servizi di telecomunicazioni in Italia facente parte di un gruppo multinazionale presente in numerosi Paesi in tutto il mondo, nonché del pregiudizio economico per i consumatori, stimabile in almeno circa [omissis] €, corrispondenti ai ricavi del Professionista derivanti dal servizio di *roaming* marittimo nel periodo giugno - ottobre 2019.

79. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2019 a tutt'oggi.

80. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. nella misura di 2.000.000 € (duemilioni di euro).

81. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo, si ritiene di determinare la sanzione nella misura di 2.150.000 € (duemilionecincquantamila euro).

82. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza attenuante delle misure già realizzate da Vodafone Italia che, pur non determinando la cessazione della pratica scorretta, ne mitigano gli effetti, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 2.000.000 € (duemilioni di euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II risulta scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto Vodafone Italia S.p.A. ha addebitato ai propri clienti i costi del servizio di *roaming* marittimo che il Professionista ha erogato senza espressa richiesta dei clienti;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale 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, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000 € (duemilioni di euro);

c) che Vodafone Italia S.p.A. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

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

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

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

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli