

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 marzo 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, 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 28 ottobre 2015, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

Vodafone Omnitel B.V., dal 23 novembre 2015 Vodafone Italia S.p.A.<sup>1</sup> (di seguito Vodafone), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del

---

<sup>1</sup> In data 11 novembre 2015 è stata deliberata la trasformazione transfrontaliera di Vodafone Omnitel B.V. da società a responsabilità limitata, soggetta al diritto olandese in società per azioni, soggetta al diritto italiano e l’adozione di un nuovo testo di statuto sociale. L’efficacia di tale atto di trasformazione ha avuto inizio in data 23 novembre 2015, in quanto esso è stato registrato in tale data (Cfr., Visura camerale storica, protocollo di aggiornamento 8 febbraio 2016, pp. 306-307).

Consumo. La società è attiva nei servizi di telecomunicazione e trasmissione dei dati. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2015, presenta un valore della produzione pari a quasi 6 miliardi e mezzo di Euro ed è risultato in utile.

ADUC – Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori (di seguito ADUC), in qualità di segnalante.

## **II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

1. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista, a partire dal 31 agosto 2015, consistenti:
  - a) nell'attivazione automatica del servizio *Vodafone Exclusive* senza il consenso espresso e preventivo (*opt-in*) dei clienti Vodafone;
  - b) nell'addebito automatico del relativo costo mensile (1,90 euro).

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

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

2. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 16 ottobre 2015<sup>2</sup> è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS10186 nei confronti del professionista per possibile violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo per l'attivazione "automatica" del servizio Vodafone Exclusive senza il consenso espresso e preventivo (*opt-in*) dei clienti Vodafone e per l'addebito automatico del relativo costo (1,90 euro al mese) da aggiungere a quello del proprio piano tariffario, a partire dal 31 agosto 2015.
3. Nell'ambito della comunicazione di avvio del procedimento, le Parti sono state invitate, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 6 giorni dal suo ricevimento, al fine di consentire all'Autorità di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria della condotta, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.
4. In data 19 ottobre 2015 e in data 22 ottobre 2015, rispettivamente ADUC

---

<sup>2</sup> Vedi Docc. n. 44 (prot. n. 0061461) e n. 45 (prot. 0061521) del 16 ottobre 2015.

e Vodafone producevano memorie, corredate di varia documentazione.

**5.** In data 23 ottobre 2015 si svolgeva un'audizione con i rappresentanti di Vodafone, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento.

**6.** In data 28 ottobre 2015 l'Autorità deliberava la non adozione della misura cautelare *“per l'assenza di un danno grave ed irreparabile ai consumatori, derivante dagli addebiti effettuati in relazione al servizio nel corso del procedimento, convenendo con il professionista che tali somme, sulla base dell'art. 65 del Codice del Consumo dovranno essere restituite a seguito dell'accertamento di un'eventuale violazione della medesima norma da parte di Vodafone Omnitel B.V.”*

**7.** In data 6 novembre 2015 Vodafone inviava una risposta alla richiesta di informazioni, formulata con l'atto dell'avvio del procedimento istruttorio.

**8.** In data 24 novembre 2015 si svolgeva un'altra audizione dei rappresentanti di Vodafone, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento e in data 3 dicembre 2015 il professionista inviava una comunicazione di risposta alle richieste di informazioni e chiarimenti, formulate durante la suddetta audizione.

**9.** In data 28 dicembre 2015 veniva comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**10.** In data 27 gennaio 2016, Vodafone presentava memoria difensiva conclusiva e documentazione.

**11.** In data 28 gennaio 2016, a seguito della ricezione in pari data della memoria conclusiva presentata da ADUC e corredata di numerose altre segnalazioni relative alla vicenda, oggetto del procedimento, che erano pervenute via mail all'Associazione, veniva inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

## ***2) Le evidenze acquisite***

### *Le istanze di intervento ricevute*

**12.** In relazione alla condotta oggetto di contestazione, tuttora in corso, sono pervenute nell'ambito del procedimento numerose segnalazioni di consumatori ed una da parte dell'Associazione dei consumatori ADUC<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Cfr. Doc. n. 13 (prot. 0056127 del 17/09/2015).

**13.** In particolare, i segnalanti lamentano:

- di non aver ricevuto o notato l'unico SMS informativo che sarebbe stato inviato dal professionista nel periodo estivo relativo alla futura attivazione del servizio in assenza di diniego del consumatore;
- di non aver compreso in maniera chiara l'iniziativa, presentata come una "variazione contrattuale", ma in realtà consistente in una promozione a pagamento pubblicizzata come opzionale dallo stesso operatore nella sezione Fai da te del sito 190.it, sull'App *My Vodafone* e nella sezione *Servizi e promozioni attive* sul sito Vodafone.
- di non essersi resi conto per mesi che tale attivazione era stata effettuata, in quanto gli addebiti mensili per Vodafone Exclusive non sono stati notificati via SMS dal professionista, come nel caso di altre promozioni, né chiaramente evidenziati nel dettaglio degli addebiti della sezione Privati sul sito web o sulla App del professionista ;
- di aver subito l'azzeramento del credito o la sua drastica riduzione per il progressivo prelievo degli importi mensili;
- di aver riscontrato che il servizio è stato attivato con la pratica del silenzio-assenso su cellulari di persone anziane (che non leggono gli sms), di persone che hanno usato poco il cellulare perchè all'estero, di persone che non hanno attiva la navigazione Internet o non dispongono di apparati idonei alla navigazione 4G o che utilizzano le SIM in apparecchiature elettroniche, che non consentono la rilevazione dei messaggi;
- di non aver mai potuto utilizzare il servizio, per mancata attivazione di internet sul cellulare, per non essere in possesso di sim abilitata al 4G o di un'offerta 4G;
- di essersi visti rifiutare le richieste di rimborso per gli importi addebitati per i mesi precedenti all'atto della richiesta di disattivazione del servizio, nonostante il professionista fosse in grado di verificare se il consumatore era stato nella condizione di utilizzare o aveva effettivamente utilizzato il servizio Vodafone Exclusive.

#### *Il servizio Vodafone Exclusive*

**14.** Il servizio *Vodafone Exclusive* prevede, a fronte di un addebito mensile pari a 1,90 euro, che si aggiunge ai costi previsti dal piano tariffario del consumatore:

- (a) la navigazione sulla rete 4G che sarebbe consentita però solo a coloro che dispongono di uno smartphone 4G, di un'offerta attivata a tariffa internet

4G, di una sim abilitata alla navigazione 4G e che si trovino in una zona con adeguata copertura;

(b) la possibilità di disporre di 2 ingressi al cinema al prezzo di un biglietto che sarebbe però garantita solo nei cinema aderenti alla promozione, cioè 250 cinema (21,22%)<sup>4</sup> per “oltre 800 sale” (circa 25%) ed esclusivamente dal lunedì al venerdì;

(c) l’accesso al servizio clienti dedicato 193 che consentirebbe di parlare direttamente con un operatore.

**15.** L’attivazione e il relativo addebito di Exclusive sono stati effettuati nei confronti di tutti i clienti mobili Vodafone, esclusi i clienti con sim con solo traffico dati e i clienti business, che non abbiano espresso esplicitamente la volontà di recedere dal contratto o di rinunciare al servizio. Sono stati interessati dall’operazione, quindi, complessivamente circa 19 milioni<sup>5</sup> di clienti Vodafone.

**16.** Vodafone, a partire dalla seconda metà di luglio 2015, ha comunicato tramite sms\* o in fattura, che, avrebbe effettuato l’attivazione automatica di *Vodafone Exclusive*, trascorsi 30 giorni dall’invio della suddetta comunicazione, presentando tale operazione come una modifica contrattuale ai sensi dell’art. 70 c.4 del Decreto Legislativo 259/2003 (da ora Codice delle Comunicazioni Elettroniche o CCE). Il professionista ha, poi, automaticamente proceduto ad addebitare il costo mensile di 1,90 euro a partire dal 31 agosto 2015<sup>6</sup>, nel caso in cui il consumatore non si fosse attivato per rifiutare *Vodafone Exclusive*.

**17.** Vodafone ha imposto ai consumatori che non volessero accettare il

---

<sup>4</sup> I dati complessivi sui cinema sono stati forniti dalla Direzione Generale Cinema del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Vodafone indica sul sito che sarebbero interessati dall’iniziativa Vodafone Exclusive “250 cinema per oltre 800 sale”. Sotto il profilo tecnico tale distinzione corrisponderebbe a quella della Direzione Cinema tra “sala cinematografica” e “schermo”. Alla data del 31 dicembre 2014 risultavano presenti sul territorio nazionale 1178 sale cinematografiche (“cinema” secondo l’operatore) per un totale di 3310 schermi (“sale” secondo l’operatore).

Si tenga presente, che sono stati presi in considerazione i dati relativi agli “schermi attivi”, cioè quelli che programmano per almeno 120 giorni solari all’anno.

<sup>5</sup> I dati sono stati desunti dal numero 3 (giugno 2015) dell’Osservatorio Trimestrale delle Comunicazioni, curato dall’AGCOM, disponibile su Internet all’indirizzo <http://www.agcom.it/osservatorio-sulle-comunicazioni>.

\* Il professionista avrebbe comunicato l’attivazione del nuovo servizio inviando ai propri clienti con ricaricabile, dalla seconda metà di luglio, un sms del seguente tenore: “Dal 31 agosto il tuo piano tariffario includerà Vodafone Exclusive. Hai il Servizio clienti dedicato 193 per parlare direttamente con un operatore e potrai andare al cinema in 2 al prezzo di 1 solo biglietto. Tutto incluso nel tuo piano che cambia e costerà 1,9 euro in più al mese. Per informazioni complete, per mantenere le tue attuali condizioni o per recedere gratuitamente chiama il 42593 oppure su [voda.it/exclusive](http://voda.it/exclusive)”.

<sup>6</sup> A titolo esemplificativo si vedano i docc. 27 (prot.0058934 del 05/10/2015) e 61 (prot. 0062719 del 22 ottobre 2015 memoria difensiva Vodafone).

pagamento aggiuntivo l'obbligo di manifestare il proprio dissenso tramite due opzioni:

- o esercitando il diritto di recesso dal contratto, ai sensi dell'art. 70 comma 4 CCE, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della comunicazione in fattura o via sms, accedendo alla pagina [variazioni.vodafone.it](http://variazioni.vodafone.it) oppure attraverso l'apposito modulo;
- o comunicando la rinuncia al servizio Vodafone Exclusive per mantenere, così, le proprie attuali condizioni, rivolgendosi al numero gratuito 42593 oppure su [voda.it/exclusive](http://voda.it/exclusive).

**18.** Vodafone ha respinto le richieste di rimborso a seguito dell'attivazione automatica di un servizio non richiesto dai consumatori.

**19.** Il rifiuto del rimborso è giustificato dall'operatore in considerazione della responsabilità attribuita agli utenti di non aver effettuato la disdetta prima della preannunciata scadenza dei termini di attivazione del suddetto servizio<sup>7</sup>. Tale rifiuto è stato opposto anche nel caso in cui risultasse evidente che gli utenti non erano nelle condizioni di usufruire di Vodafone Exclusive<sup>8</sup>.

### *Le condotte oggetto di contestazione*

#### *(a) L'attivazione automatica del servizio Vodafone Exclusive senza il consenso espresso e preventivo (opt-in) dei clienti Vodafone*

**20.** L'Autorità ha ricevuto alcune segnalazioni che si riportano a titolo meramente esemplificativo, da cui risulta quanto segue:

Esempio 1:

“Segnalo l'irregolarità del gestore telefonico Vodafone, nell'iscrivermi senza il mio consenso al servizio “Vodafone Exclusive”. Mi sono ritrovato iscritto

---

<sup>7</sup> Cfr. Doc.61 (prot. 0062719 del 22 ottobre 2015). Nella suddetta memoria difensiva Vodafone comunica che la politica aziendale, adottata per concedere i rimborsi, prevede unicamente come ipotesi di accoglimento dell'istanza l'accertamento della mancata ricezione del messaggio informativo da parte dell'utente o la mancata registrazione dell'avvenuta richiesta “tempestiva” di rinuncia al servizio.

<sup>8</sup> Cfr. Doc. 73 (prot. 0064124 del 30/10/2015) “La SIM Vodafone suindicata viene utilizzata dal Sottoscritto all'interno di un dispositivo satellitare installato nel vano sottosella del motociclo di proprietà dello Scrivente. Detto dispositivo non possiede display né alcuna interfaccia che consenta all'utente di leggere gli sms ricevuti dal momento che si tratta semplicemente di un localizzatore satellitare. Nell'offerta della SIM Vodafone indicata, inoltre, non è attivo il servizio internet 4G, ma solo un'opzione per la ricezione e l'invio di sms atti a controllare il veicolo. In data 24/09/2015 sono stati sottratti 1,90 euro dal credito della succitata SIM Vodafone per l'attivazione, mai richiesta, del servizio Vodafone Exclusive... In data 21/10/2015 il Sottoscritto ha infine provveduto ad inviare, tramite Posta Elettronica Certificata, reclamo per la restituzione dell'importo indebitamente sottratto. In diverse occasioni è stata altresì avanzata richiesta al Servizio Clienti in ordine alla restituzione di detto importo, ricevendo altrettanti dinieghi”.

e ho dovuto pagare un servizio che non ho mai sottoscritto né richiesto”<sup>9</sup>;

Esempio 2:

*“Ho scoperto oggi che sulle due mie SIM dormienti, Vodafone ha addebitato 1,90 euro ciascuna [...] ritengo particolarmente scorretta l’attivazione di un servizio a pagamento per la navigazione in rete su SIM che non sono mai state usate per servizio dati”<sup>10</sup>;*

Esempio 3:

*“..neanche volendo avrei potuto usufruire di questa “promozione a pagamento” perché i nostri telefoni non supportano il 4G e perché tra l’altro abbiamo il blocco internet sul cellulare”<sup>11</sup>;*

Esempio 4:

*“I miei genitori che non leggono neppure gli sms si sono ritrovati ciascuno con circa 2 euro in meno di credito telefonico”<sup>12</sup>;*

Esempio 5:

*“In data 07/10/2015 la società Vodafone attivava sulla mia numerazione..., il servizio VODAFONE EXCLUSIVE, in maniera del tutto arbitraria e senza alcun preavviso (ho scoperto l’attivazione di questo servizio in maniera del tutto casuale, navigando tra le pagine della mia area utente del sito vodafone.it) [...] nonostante le mie numerose segnalazioni ove chiedevo il rimborso [...], Vodafone non ha mai dato riscontro ai miei reclami”<sup>13</sup>;*

Esempio 6:

*“In data lunedì 28 dicembre 2015, mi sono accorto che dal credito della mia sim Vodafone erano stati sottratti euro 5,70. Verificando nell’area Faidate del sito Vodafone apprendevo che ...era per il servizio Vodafone Exclusive mai richiesto e di cui non ho potuto usufruire non essendone neanche a conoscenza. [...] ho [...] richiesto all’operatore la restituzione dell’importo pagato, ricevendo un diniego, nonostante abbia fatto presente anche che:*

*1) non ho mai ricevuto nessun SMS al riguardo (RISPOSTA: se la SIM è spenta dopo qualche giorno il sistema cancella automaticamente l’SMS!!!!);  
2) la SIM è vecchia e quindi non abilitata al 4G, cosa di cui Vodafone dovrebbe essere a conoscenza evitando di offrire una promozione di cui il 4G è parte integrante”<sup>14</sup>.*

Vodafone stessa indica Exclusive tra le opzioni supplementari e non tra le

---

<sup>9</sup> Cfr. Doc. n. 43 (prot.0060911 del 14/10/2015).

<sup>10</sup> Cfr. Doc. n. 59 (prot. 0062514 del 22/10/2015).

<sup>11</sup> Cfr. Doc. n. 108 (prot. 0068048 del 18/11/2015).

<sup>12</sup> Cfr. Doc. n. 15 (prot. 0056554 del 21/09/2015).

<sup>13</sup> Cfr. Doc.n. 154 (prot.0010033 del 04/01/2016).

<sup>14</sup> Cfr. Doc. n. 114 (prot. 0075311 del 31/12/2015).

caratteristiche essenziali che possono costituire oggetto di modifica contrattuale *ex art. 70, comma 4, CCE*.

**Fig.1- Sull'App My Vodafone indicazione di Vodafone Exclusive come opzione**



Fonte: Doc. n:87 (prot. 0065772 del 09/11/2015).

*(b) L'addebito automatico del relativo costo mensile (1,90 euro) e il diniego dei rimborsi*

**21.** Vodafone rifiuta di rimborsare gli importi già addebitati, concedendo il rimborso solo a coloro che, a seguito di consultazione del sistema informatico da parte del servizio clienti, sarebbero risultati vittime di errori del sistema nell'invio dell'informativa sulla futura attivazione di Exclusive o nella registrazione della rinuncia tempestiva al servizio. Le cifre riportate dal professionista ([*omissis*]<sup>#</sup> rimborsi) confermerebbero che si tratta di operazioni limitate rispetto a 19 milioni circa di sim interessate dall'operazione<sup>15</sup>.

*“Il 9 novembre 2015 per caso mi sono accorto dell'addebito e quando ho chiamato il servizio clienti e poi ho fatto un reclamo, mi hanno detto che è*

<sup>#</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>15</sup> Cfr. Doc. n. 61 (prot. 0062719 del 22/10/2015).



*tutta colpa mia che non ho rinunciato e che non mi faranno nessun riaccredito”<sup>16</sup>.*

*“Ho una sim ricaricabile attiva [...] in un cellulare che non uso mai, [...] faccio una ricarica all’anno. ... accendo il cellulare per effettuare la ricarica e mi accorgo con enorme stupore che il credito da euro 14,24 è passato a euro 8,54. Chiedo spiegazioni al call center e mi dicono che unilateralmente mi avevano attivato un servizio opzionale denominato “Vodafone Exclusive”[...] mi hanno detto che non potevano rimborsarmi altrimenti avrebbero dovuto rimborsare altre 32 milioni di sim, con un danno enorme per l’operatore”<sup>17</sup>.*

**22.** A ciò si aggiunga la difficoltà per i consumatori di venire a conoscenza sia dell’effettiva attivazione del servizio da parte di Vodafone che degli addebiti mensili effettuati, perché dalle denunce dei segnalanti emergerebbe chiaramente la scarsa trasparenza informativa dell’operatore in merito all’attivazione, una volta avvenuta, del servizio e ai prelievi mensili dal credito residuo dei consumatori, che non verrebbero comunicati di volta in volta tramite sms ai consumatori, come viene fatto per le altre offerte.

*“Non ho ricevuto nessun avviso di avvenuta attivazione, nemmeno a metà mese quando mi arriva la comunicazione relativa alla scadenza del pacchetto base (venivano riportati solo i dati economici di “Vodafone Special”). È tornata utile solo l’applicazione dello smartphone dove controllo tutto”<sup>18</sup>.*

**23.** Nelle Figure 2 e 3, ad esempio, è possibile constatare che i clienti Vodafone nella sezione relativa al proprio “Dettaglio costi e traffico” visualizzano un addebito di 1,90 euro qualificato come “Altro”, senza che venga esplicitato chiaramente che si tratta dell’addebito relativo a Vodafone Exclusive. Solo entrando nel relativo “Dettaglio spese” o nello “Storico Movimenti” sarebbe possibile verificare la motivazione dell’addebito.

Questo comportamento viene segnalato chiaramente da un consumatore e confermato in altre denunce pervenute.

*“Va altresì segnalato che tali addebiti per servizi (non richiesti) vengono visualizzati separatamente dal Dettaglio costi e traffico”, ed esposti invece nella sezione “Storico Movimenti” e con questo “artificio” l’utente viene messo in oggettiva difficoltà nella loro immediata individuazione, come avvenuto nel caso dello scrivente che se ne è avveduto solo a seguito di una diminuzione del credito in assenza di costi di traffico, e dopo non facile*

---

<sup>16</sup> Cfr. Doc. n. 92 (prot. 0066100 del 10/11/2015).

<sup>17</sup> Cfr. Doc. n.158 (prot. 0010338 del 07/01/2016).

<sup>18</sup> Cfr. Doc. n. 87 (prot. 0065772 del 09/11/2015).

ricerca”<sup>19</sup>.

24. Questi prelievi, effettuati in forma tacita ed automatica nei confronti di coloro che non hanno letto l’informativa relativa a Vodafone Exclusive o che non gli hanno prestato particolare attenzione, rendono impossibile al consumatore di rendersi conto dell’avvenuta attivazione del servizio e dei relativi addebiti effettuati, se non constatando il progressivo, imprevisto, assottigliamento del credito.

Fig. 2- Dettaglio costi e traffico dei consumatori

## Dettaglio costi e traffico

030C8T



In questa sezione trovi il prospetto riassuntivo dei costi e del traffico della tua SIM.

Gli importi sono espressi in euro e sono da intendersi IVA inclusa per Ricaricabili e IVA esclusa per Abbonamenti.  
Se hai registrato la SIM come Reale Utilizzatore, il dettaglio dei costi sarà consultabile dalla data successiva a quella di registrazione.

Scelta periodo	Sommario	Dettaglio spese		
Legenda				
Dettaglio costi relativo al numero: 3701239736				
Periodo selezionato dal: 10/10/2015 al 09/11/2015				
<input type="checkbox"/>	Tipologia	Quantità/Numero	Durata	Importo €
<input type="checkbox"/>	Altro	1	00:00:00	1,90
<input type="checkbox"/>	Traffico promozionale a costo zero	15	00:10:54	0,00
<b>Totale</b>				<b>1,90</b>

Fonte: Doc. n.93 (prot. 00066099 del 10/11/2015).

<sup>19</sup> Cfr. Doc. n.152 (Prot. 0010200 del 04/01/2016).

**Fig. 3- Storico movimenti**

Data	Accredito/Addebito	Dettaglio operazione
16 ott 2015	5,00 €	Ricarica Online
07 ott 2015	-1,90 €	Vodafone Exclusive

Fonte: Doc. n.154 (prot. 0010033 del 04/01/2016).

### ***3) Le argomentazioni difensive del professionista***

#### *Sulla competenza dell'Autorità*

**25.** Con memoria conclusiva del 27 gennaio 2016, Vodafone ha sollevato eccezioni in ordine alla competenza dell'Autorità *“a sanzionare condotte del tipo di quelle descritte nel provvedimento giacchè, in applicazione del principio di specialità riconosciuto dalle direttive 2005/29/CE e 2011/83/UE, tale competenza spetta in via esclusiva all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni”*<sup>20</sup>.

**26.** In tale prospettiva, la sussistenza di una normativa di settore, in particolare, la delibera AGCOM n. 519/15/CONS (con la quale è stato approvato il “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi”) ed il correlato diretto coinvolgimento dell'AGCOM stessa nella materia, anche a fini sanzionatori, indurrebbero a dubitare della competenza dell'Autorità ad intervenire sulla fattispecie oggetto del procedimento<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Cfr. Memoria conclusiva Vodafone del 27 gennaio 2016, Doc.n. 202, p. 5.

<sup>21</sup> *Ibidem*, p.6.

*Nel merito*

**27.** Il professionista formula, innanzitutto, un'eccezione di fondo, inerente al fatto che *Vodafone Exclusive* non rappresenterebbe un servizio accessorio aggiuntivo ai sensi dell'art. 65 del Codice del Consumo, come sostenuto dall'Autorità, ma una modifica delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 70 c. 4 CCE, che consentirebbe all'operatore di effettuare “*modifiche delle condizioni contrattuali per via unilaterale, senza particolari limitazioni, né con riferimento alle sole condizioni economiche del servizio...*”, purchè il consumatore riceva informazioni complete con congruo preavviso e possa recedere dal contratto senza penali<sup>22</sup>.

**28.** Il professionista ritiene, inoltre, che l'applicazione dei due articoli suindicati - art. 65 Codice del Consumo e art. 70 c. 4 CCE – si effettui in relazione alla fase del rapporto contrattuale in cui si esplica la condotta. L'art. 65 Codice del Consumo si applicherebbe nella fase precontrattuale, cioè all'atto dell'offerta di un nuovo servizio o dell'instaurazione di un nuovo rapporto contrattuale, mentre l'art. 70 c. 4 CCE alle modifiche tariffarie ed accessorie nell'ambito di un contratto già concluso. Pertanto, sarebbe applicabile un diverso regime delle due fattispecie: *opt-in* per i nuovi servizi/rapporti contrattuali e *opt-out* per i servizi/rapporti contrattuali in corso<sup>23</sup>.

**29.** Vodafone ritiene di aver agito “*correttamente e in perfetta buona fede, applicando le prescrizioni dell'art. 70 c. 4 CCE, comunicando detta variazione oltre trenta giorni di anticipo rispetto alla sua entrata in vigore ed assicurando a tutti la possibilità di recesso dal contratto principale, ferma restando anche la possibilità di rientro alle caratteristiche del vecchio piano tariffario*”.

**30.** Infatti, Vodafone, consentendo ai consumatori il diritto di esercitare non solo il recesso dall'intero contratto, come prevede l'art. 70 c. 4 CCE, ma anche di esercitare il presunto diritto di “*recesso parziale*”, avrebbe, a suo dire, inteso “*ridur[r]e il carattere unilaterale*” dell'operazione e offrire “*una forma di tutela minore*” lasciando ai clienti la possibilità “*di mantenere le attuali condizioni di servizio...evitando*”, in tal modo, “*l'aumento del costo del piano tariffario*”<sup>24</sup>. Il diritto di recesso parziale, secondo il professionista, sarebbe “*finalizzato a produrre l'estinzione parziale del rapporto, con*

---

<sup>22</sup> *Ibidem*, pp. 4, 7.

<sup>23</sup> *Ibidem*, p. 10.

<sup>24</sup> *Ibidem*.

*riguardo alle sole modalità tecniche “Vodafone Exclusive”*<sup>25</sup>

**31.** Il professionista ha, inoltre, voluto sottolineare in modo particolare la tempestività informativa, nonché la chiarezza e completezza del contenuto delle comunicazioni inviate ai consumatori in relazione all’operazione “Vodafone Exclusive”, insistendo sul fatto che la rimodulazione sia stata pubblicizzata *“in modo massivo”*. Tale pubblicizzazione sarebbe avvenuta *“attraverso: (i) l’invio di una comunicazione individuale ad ogni cliente a mezzo SMS, per i clienti con SIM ricaricabile, o in fattura, per i clienti con SIM in abbonamento; (ii) direttamente sulla home page del sito internet della Società attraverso la pubblicazione di un link dedicato; (iii) sul portale mobile e sulla APP utilizzata da smartphone, (iv) attraverso un annuncio a pagamento sui principali quotidiani nazionali: Corriere della Sera e la Repubblica”* per *“...contraddistinguere la politica commerciale della Società rispetto a quella dei concorrenti”*<sup>26</sup>.

**32.** La memoria difensiva del professionista si conclude ricordando, tra l’altro, *l’attenta politica dei rimborsi ispirata alla massima tutela degli utenti*, descritta nella prima risposta alla richiesta di informazioni.

#### **4) Le argomentazioni di ADUC**

**33.** Con memoria conclusiva del 28 gennaio 2016, l’ADUC ha presentato le proprie considerazioni in merito al procedimento in corso e alla condotta di Vodafone nel caso, oggetto di valutazione.

**34.** L’ADUC riferisce di numerose segnalazioni che da ottobre 2015 sarebbero pervenute all’Associazione *“via mail o direttamente scritte dagli utenti sul forum del sito aduc.it”* (allegate a titolo esemplificativo nella memoria) e che avrebbero lamentato *“la mancata ricezione dell’SMS di attivazione dell’offerta da parte di Vodafone e il mancato rimborso delle somme indebitamente sottratte dal gestore telefonico”*<sup>27</sup>

**35.** In merito alla questione rimborsi, l’ADUC sostiene che Vodafone avrebbe proceduto a *“rimborsi parziali, solo in alcuni casi, secondo una logica sinceramente incomprensibile. Il timore dell’Associazione è che Vodafone abbia proceduto a rimborsi solo in favore di chi ha inviato la propria segnalazione all’Antitrust. Risulta, in ogni caso, sia dal sito dell’associazione, che sul web (in altri forum e sulla pagina facebook di*

---

<sup>25</sup> *Ibidem*, p. 8, 13.

<sup>26</sup> *Ibidem*, pp. 3-4, 13-14.

<sup>27</sup> Cfr. Memoria conclusiva ADUC del 28 gennaio 2016 Doc. n. 203., p. 1.

Vodafone) che nella maggior parte dei casi i rimborsi non sono stati eseguiti”<sup>28</sup>.

**36.** L’ADUC contesta anche quanto sostenuto dai legali di Vodafone nell’audizione del 23 ottobre 2015, per i quali “il comportamento, messo in atto dalla società, così come i suoi effetti si sono già esauriti”. L’ADUC ritiene che tale “pratica commerciale scorretta” sarebbe “tutt’altro che conclusa”, perché permangono gli effetti, in quanto “continuano a tutt’oggi gli addebiti nei confronti di chi ancora non si è accorto dell’attivazione (mancata ricezione del SMS, mancata visione dell’SMS, mancata accensione di un telefono d’emergenza con sim Vodafone, ecc.) oppure erroneamente (su induzione di Vodafone) abbia ritenuto di non poter rifiutare l’attivazione”.

**37.** In sostanza, l’ADUC ha voluto evidenziare che in alcun modo è dato conoscere a lei, così come a Vodafone o all’Autorità, “chi fra coloro i quali hanno attivo il servizio Vodafone Exclusive, abbia compiuto una scelta volontaria e consapevole e chi invece la stia subendo”<sup>29</sup>

**38.** Tenuto conto di questa criticità, “ad oggi, ogni singolo cliente Vodafone ha pagato per questo servizio euro 9,50. Di conseguenza moltiplicando per il numero di utenti coinvolti, Vodafone è indebitamente in possesso di ingenti somme di denaro di proprietà dei suoi clienti”<sup>30</sup>.

**39.** L’ADUC contesta a Vodafone non la volontà di “accollare ai propri clienti il costo dell’upgrade delle proprie tecnologie”, ma la modalità adottata, il ricorso, cioè, alla giustificazione di un “servizio aggiuntivo”, piuttosto che la scelta di aumentare esplicitamente i costi contrattuali, non mettendo, in tal modo, il consumatore nella condizione di poter scegliere fra il maggior prezzo del servizio e quello fornito dagli altri competitors<sup>31</sup>.

**40.** Un altro punto sul quale l’ADUC dissente dal professionista è l’ambito di applicazione dell’art. 65, che, secondo Vodafone, dovrebbe limitarsi “solo alle costituzioni di un nuovo rapporto contrattuale” e per un “servizio completamente diverso rispetto all’oggetto del contratto principale...”. L’ADUC, invece, valuta come errata tale interpretazione del professionista, in quanto “restrittiva”, anche perché “la lettera dell’art. 65 Codice Consumo fa esplicito riferimento a pagamenti supplementari ulteriori rispetto all’obbligo contrattuale principale [...] sotto la disciplina dell’art. 65

---

<sup>28</sup> *Ibidem*, p. 1.

<sup>29</sup> *Ibidem*, p.1-2.

<sup>30</sup> *Ibidem*, p. 2.

<sup>31</sup> *Ibidem*.

*ricadono tutte quelle offerte o contratti supplementari – per le quali la società richiede un ulteriore pagamento – che accedono al contratto principale, a prescindere dalla affinità del servizio aggiuntivo (contratto aggiuntivo o pagamento supplementare che dir si voglia) con il servizio principale<sup>32</sup>.*

**41.** L'ADUC mette in evidenza la posizione assunta dal professionista in relazione al tema dei rimborsi e dell'ingiustificato arricchimento dei clienti sostenuto da Vodafone per l'utilizzo del servizio offerto. Pertanto, secondo il professionista l'eventuale rimborso dovrebbe essere *“effettuato non per l'intero importo pagato ma decurtandolo in proporzione al godimento. In caso contrario, vi sarebbe un ingiustificato arricchimento del cliente a danno della società<sup>33</sup>”*.

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

**42.** Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa e tramite SMS, essendo relativa al settore delle comunicazioni, in data 28 gennaio 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**43.** L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

##### ***1) Sulla competenza dell'Autorità***

**44.** In via preliminare vanno affrontate le eccezioni sulla competenza dell'Autorità, sollevate dal professionista nella memoria conclusiva in ragione della presunta applicazione del principio di specialità *“a sanzionare condotte del tipo di quelle descritte nel provvedimento”*. Pertanto, nel caso di specie, secondo Vodafone, la competenza spetterebbe all'AGCOM.

---

<sup>32</sup> *Ibidem*, pp. 2-3.

<sup>33</sup> *Ibidem*, p. 3.

**45.** Tali eccezioni risultano prive di fondamento in quanto la condotta contestata configura una violazione della normativa in materia di *consumer rights* (introdotta dal Dlgs 21/2014), su cui l'art. 66 c. 2<sup>34</sup> del Codice del consumo è esplicito, non lasciando spazio a dubbi interpretativi, nell'affidare all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato la competenza all'applicazione.

**46.** Ciò posto, non appare pertinente, né fondato, rispetto al caso di specie, quanto adombrato dal professionista in merito alla sussistenza di un'incompetenza dell'Autorità all'accertamento in materia di violazioni dei diritti dei consumatori, ritenendosi, invece, essa pienamente legittimata a svolgere le attività di repressione e sanzione degli illeciti della *consumer rights*.

## **2) Valutazioni di merito**

*Vodafone Exclusive: attivazione di un servizio accessorio aggiuntivo senza consenso preventivo del consumatore*

**47.** Si precisa che ai sensi dell'art. 2, comma 1, del D.Lgs. n. 21 del 2014 il presente accertamento ha ad oggetto solo la condotta posta in essere dal professionista nei confronti dei clienti contrattualizzati dopo il 13 giugno 2014, consistente nella mancata acquisizione del consenso espresso del consumatore al pagamento di un costo supplementare. Ciò tuttavia non preclude la possibilità per l'Autorità di intervenire ai sensi degli articoli 20 e seguenti del Codice del Consumo nei confronti delle condotte relative a contratti conclusi antecedentemente al 13 giugno 2014 che integrino gli estremi di pratiche commerciali scorrette<sup>35</sup>.

**48.** In merito al procedimento in oggetto, il professionista contesta all'Autorità che Vodafone Exclusive possa essere qualificato come un servizio accessorio aggiuntivo, in quanto, a suo dire, è ed è stato trattato dal professionista come una modifica contrattuale, disciplinata dall'art. 70 c. 4 CCE.

**49.** L'iter istruttorio del procedimento ha, invece, portato al convincimento opposto, cioè che il servizio Vodafone Exclusive non è una modifica

---

<sup>34</sup> Il testo dell'art. 66 c. 2 riferisce quanto segue: "L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, accerta le violazioni delle norme di cui alle Sezioni da I a IV del presente Capo, ne inibisce la continuazione e ne elimina gli effetti."

<sup>35</sup> Cfr. PS9696 – *Vodafone servizi accessori*, del 3 marzo 2015.



contrattuale per le seguenti ragioni:

1. Vodafone Exclusive è presentato come un'unica offerta nuova, non scomponibile nei suoi elementi, in quanto costituito da un insieme di opzioni, presentate in un pacchetto unico. A riprova di ciò, è lo stesso professionista che consente al consumatore di rifiutare solo l'intero servizio, non le singole componenti dell'offerta: navigazione 4G (novità sotto il profilo tecnologico), linea dedicata 193 (novità nell'assistenza ai clienti) e i biglietti per il cinema - due al prezzo di uno- (mera offerta promozionale).

2. Il professionista stesso non inserisce sul proprio sito Vodafone Exclusive nella sezione "Tariffe e prodotti", ma tra i "Vantaggi" Vodafone, tra le "promozioni" da attivare ed utilizza i termini "opzione" e "servizio".

3. Vodafone Exclusive, dunque, si configura come un servizio accessorio aggiuntivo anche perché il professionista stesso lo presenta come tale, consentendo ai consumatori di rifiutarlo. Se si trattasse di una modifica delle prestazioni base del contratto "traffico dati" e "voce" almeno per quanto riguarda la navigazione 4G, come il professionista sostiene nella memoria conclusiva, ne conseguirebbe logicamente che non sarebbe possibile rinunciare senza trovarsi nell'impossibilità di utilizzare il servizio base offerto, cioè l'oggetto stesso del contratto. La possibilità di mantenere le condizioni di base preesistenti mette il consumatore, di fatto, nella condizione di scegliere tra due opzioni: attivare Vodafone Exclusive o non attivarlo. Questo è tipico di una nuova offerta.

4. Il pacchetto offerto risulta opzionale in considerazione anche del fatto, non irrilevante, che due delle tre funzionalità previste non sono utilizzabili da tutti i clienti mobili interessati dall'iniziativa, in contrasto con la tesi del professionista circa il "significativo upgrade delle condizioni tecniche e qualitative dei servizi già offerti".

Infatti, la navigazione 4G, che il professionista considera centrale nell'offerta, è potenzialmente fruibile solo da *[meno del 50%]* dei clienti mobili totali Vodafone coinvolti nell'iniziativa (*[1.000.000-10.000.000]*), quelli cioè che dispongono di un contratto Internet e di un'offerta 4G. Di questa limitazione il professionista era ed è perfettamente consapevole. Circa *[9-18]* milioni dei suddetti clienti Vodafone, dunque, non hanno ottenuto alcun presunto "tangibile e consistente beneficio", continuano a fruire delle condizioni precedenti, cioè della navigazione 3G, ma pagano una funzionalità inutilizzabile, se non a fronte di ulteriori costi necessari per dotarsi delle condizioni tecniche indispensabili (offerta 4G, cellulare

predisposto per la navigazione 4G, SIM 4G, se necessaria<sup>36</sup>). Peraltro altri competitors hanno reso disponibile gratuitamente la navigazione 4G per i propri clienti (WIND<sup>37</sup>) o hanno incluso tale funzionalità in nuove offerte (TIM)<sup>38</sup>, attivabili su richiesta espressa del cliente, in considerazione proprio dei diversi requisiti necessari per poter utilizzare tale funzionalità.

L'utilizzo della promozione del cinema, inoltre, risulta limitato perchè riguarda solo una piccola percentuale (non più del 25%) delle sale cinematografiche. Peraltro, l'offerta cinema non rientra tra i servizi di telecomunicazione forniti per cui esso può essere classificato in maniera più appropriata come mera iniziativa promozionale commerciale, ancor più che come servizio accessorio aggiuntivo.

In merito all'attivazione della linea dedicata 193 per contattare il servizio clienti, si rappresenta che sulla pagina web "Contatta Vodafone" sono presenti numeri gratuiti ed in particolare la linea 190, tuttora attivi, indicati come numeri da contattare. Pertanto, la linea 193 è, a tutti gli effetti, un servizio aggiuntivo, offerto da Vodafone a pagamento, attivabile a scelta del cliente e non contemplato nel contratto principale.

**50.** I molti elementi contraddittori della presentazione del servizio Vodafone Exclusive (modifica contrattuale unilaterale, ma offerta rinunciabile; upgrade tecnologico, ma impossibilità di utilizzo per la maggior parte dei consumatori; servizio accessorio con inserimento anche dell'offerta cinema, ma modifica unilaterale di servizi base; diritto al recesso, ma non al rimborso; recesso dal contratto, ma anche dall'offerta) portano a ritenere che il comportamento del professionista abbia inevitabilmente ingenerato perplessità e confusione nei consumatori circa la natura del servizio, come confermano le denunce pervenute.

**51.** Ciò considerato, in relazione a quanto affermato da Vodafone nella memoria conclusiva sulla natura di Exclusive, è opportuno chiarire che non tutte le proposte del professionista, presentate in corso di contratto, possono costituire, di per sé, una modifica contrattuale che può essere adottata

---

<sup>36</sup> Vodafone sostiene nella pagina web "Navigare 4G" che "Dal 3 Dicembre 2014, tutte le SIM 3G maggiori o uguali a 128K sono automaticamente abilitate alla navigazione in 4G". Quelle con capacità inferiore a 128K devono dunque essere sostituite per beneficiare della maggiore velocità.

<sup>37</sup> Cfr. il sito web di Wind alla pagina dedicata al Servizio 4G: Tutti i clienti Wind che hanno un'opzione con Internet incluso sono già automaticamente abilitati al servizio 4G senza costi aggiuntivi e possono navigare da subito sulla nuova rete veloce.

I clienti Wind che non possiedono ancora la nuova SIM 4G, possono sostituire la vecchia SIM nei negozi Wind al costo di 10€."

<sup>38</sup> Cfr. il sito web di TIM, dove tutte le offerte 4G sono abilitate gratuitamente in promozione fino al 31/12/2016 alla navigazione 4G Plus fino a 300 Mbps.

unilateralmente ex art. 70 comma 4 CCE, basata cioè sul meccanismo dell'*opt-out*. Le offerte, quali quella in esame, che si caratterizzano per la fornitura di servizi supplementari non possono essere fatte ricadere nella previsione normativa citata.

**52.** Esse devono essere scelte ed accettate dal consumatore attraverso il suo consenso richiesto ed espresso prima dell'attivazione, cioè attraverso il meccanismo dell'*opt-in*.

**53.** Eccezion fatta per i casi di modifica contrattuale unilaterale ex art. 70 comma 4 CCE, quindi, l'*opt-in* deve essere utilizzato come meccanismo di acquisizione del consenso, e ciò sia prima della conclusione del contratto, sia prima dell'adesione ad un'offerta in corso di contratto, quando si determini un pagamento supplementare oltre alla "*remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del professionista*", ai sensi dell'art. 65 del Codice del Consumo.

**54.** A questa conclusione si perviene basandosi sia su un'interpretazione letterale del suddetto articolo, sia sulla sua interpretazione logica. La *ratio* della norma è chiaramente espressa nella Relazione illustrativa all'atto del governo per il recepimento della Direttiva 2011/83/CE, che relativamente al suddetto articolo, infatti, afferma quanto segue: "*Si tratta di una disposizione innovativa rispetto al sistema previgente che amplia la tutela del consumatore, laddove subordina eventuali pagamenti supplementari sempre al consenso espresso del consumatore. Ricalca pedissequamente il contenuto dell'art.22 della direttiva. Prevede il divieto di ogni sistema di opt-out di acquisizione del consenso del consumatore, impedendo l'utilizzo di opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare*".

#### *Addebito automatico degli importi, gestione e rifiuto dei rimborsi*

**55.** A questo si aggiunga che il professionista era ed è consapevole come è stato già precisato, che [una cifra superiore al 50%] della propria *customer base* mobile totale relativa ai consumatori non [dispone] di due dei 4 requisiti necessari per utilizzare la nuova tecnologia 4G. Questo rende censurabile il comportamento del professionista sia nella modalità di proposizione del servizio, sia nella politica di gestione dei rimborsi, concessi solo a coloro per i quali è stato possibile dimostrare la mancata ricezione dell'informativa sulla modifica contrattuale per disguidi tecnici o la mancata registrazione della volontà di rinunciare al servizio. Vodafone ha rifiutato,

infatti, i rimborsi a coloro che, rinunciando a Vodafone Exclusive dopo la sua attivazione, hanno richiesto la restituzione delle somme, fino a quel momento indebitamente acquisite dal professionista, per un servizio non richiesto e inutilizzabile.

**56.** Peraltro, è imputabile al professionista una condotta poco trasparente per quanto riguarda l'attivazione del servizio e la modalità di addebito degli importi, come è stato rilevato in precedenza, in quanto il consumatore non è stato messo nella condizione di rendersi conto che Vodafone Exclusive era stato effettivamente attivato sui propri apparati mobili e che gli importi mensili relativi al suddetto servizio venivano prelevati sistematicamente dal credito residuo dei clienti, che non risultano destinatari del consueto invio di sms informativi circa i prelievi effettuati con cadenza periodica.

**57.** Infondata appare, anche, da parte del professionista l'argomentazione relativa all'indebito arricchimento dei consumatori a danno di Vodafone in caso di restituzione delle somme acquisite dal professionista per Vodafone Exclusive, in quanto l'operatore disponeva sin da subito degli elementi che gli consentivano di determinare quali consumatori avrebbero potuto fruire effettivamente del servizio Vodafone Exclusive e quali non ne sarebbero stati assolutamente in condizione. A questo proposito si consideri già soltanto la possibilità di escludere coloro che non dispongono di una Sim 4G<sup>39</sup>.

**58.** Sulla base delle considerazioni che precedono, la condotta considerata nel suo complesso integra la violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo per i contratti che sono stati conclusi dopo il 13 giugno 2014.

**59.** Appare evidente, infatti, che il professionista abbia presentato Vodafone Exclusive come una modifica contrattuale unilaterale ex art. 70 comma 4 CCE, pur trattandosi, invece, di un pacchetto opzionale per il quale, secondo l'art. 65 del Codice del consumo, non è ammesso il ricorso al meccanismo dell'*opt-out*, utilizzato in caso di modifica contrattuale unilaterale, ma quello dell'*opt-in*, che comporta la richiesta al consumatore di esprimere il proprio eventuale consenso prima dell'attivazione del servizio.

**60.** L'art. 65 prescrive, inoltre, che nel caso in cui il consumatore si fosse trovato nella condizione di dover rifiutare tale servizio per evitare il pagamento supplementare, come nel caso di specie, "il consumatore ha diritto al rimborso di tale pagamento". Tale rimborso è stato sino a oggi negato da Vodafone a quanti, non avendo accettato espressamente

---

<sup>39</sup> Cfr. Doc. prot. 0012789 del 20/01/2016.

l'attivazione del servizio, e anzi avendo acquisito consapevolezza della sua esistenza solo in un momento successivo, hanno chiesto all'operatore la restituzione degli addebiti subiti.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**61.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, come richiamato dall'art. 66, cod. cons. con il provvedimento che vieta la condotta posta in essere in violazione degli artt. 45 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.

**62.** 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.

**63.** Con riguardo alla gravità della violazione, si deve tener conto di una serie di fattori:

- la rilevante dimensione economica del professionista che si qualifica come un importante operatore di telefonia, il cui fatturato è pari a quasi 6 miliardi e mezzo di euro;
- la posizione di forza contrattuale di cui il professionista gode nei confronti dei consumatori in relazione ai servizi offerti, che gli consente di attivare unilateralmente i servizi anche prelevando le relative somme dal credito disponibile dei clienti;
- l'impatto specifico della condotta, che ha interessato una parte apprezzabile della *customer base* dei consumatori titolari di utenza mobile contrattualizzati dal 14 giugno 2014, stimabili in almeno 4 milioni<sup>40</sup> (su un totale di circa 19 milioni di clienti oggetto dell'attivazione di Exlusve), a cui è stato addebitato mensilmente 1,90 euro per 7 mesi;
- la piena consapevolezza del professionista in merito al fatto che non tutti i propri clienti interessati dall'operazione possedevano la totalità dei requisiti necessari dal punto di vista tecnico per poter utilizzare – la navigazione 4 G, presentata da Vodafone, invece, come principale giustificazione

---

<sup>40</sup> Stima prudenziale su dati di fonte pubblica Agcom e dati GSMA.

dell'operazione effettuata;

- l'ambiguità informativa del professionista che avrebbe ostacolato i consumatori sia nella comprensione della natura del servizio, sia riguardo alla sua effettiva attivazione, sia in merito ai relativi addebiti mensili effettuati, non avendo il professionista provveduto ad inviare in occasione di ciascun prelievo periodico, come di consueto, le relative comunicazioni informative.

**64.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che essa è stata posta in essere dal 31 agosto 2015 e prosegue tutt'oggi, essendo effettuati tuttora gli addebiti di Vodafone Exclusive ed essendo ancora negati i rimborsi a quanti, non avendo accettato espressamente l'attivazione del servizio, hanno chiesto all'operatore la restituzione degli addebiti subiti.

Sulla base di tali elementi, si ritiene dunque di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone nella misura di 700.000 € (settecentomila euro).

**65.** Sussiste nel caso di specie, una circostanza aggravante relativa al fatto che il professionista risulta già destinatario di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità in violazione del Codice del Consumo<sup>41</sup>, in particolare in violazione della *consumer rights*<sup>42</sup>.

**66.** Si ritiene dunque di determinare l'importo della sanzione a Vodafone Italia S.p.A. nella misura di 1.000.000 € (unmiliardo di euro).

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame integra una violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo in quanto, il professionista, prima di attivare l'offerta Vodafone Exclusive ai propri clienti contrattualizzati dal 14 giugno 2014, non ha richiesto agli stessi di esprimere il consenso per il pagamento supplementare connesso, oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale e, pur non avendo ottenuto tale consenso, ha attivato ugualmente il servizio, obbligando il consumatore a rifiutare l'offerta per evitare il pagamento supplementare.

---

<sup>41</sup> Cfr., tra gli altri, PS9464 – Vodafone Servizi Premium, n. 25262 adottato in data 13 gennaio 2015 e PS9311 – Vodafone - Disponibilità prodotti, n. 25109, adottato in data 24 settembre 2014.

<sup>42</sup> Cfr., tra gli altri, PS9881, Vodafone – Procedure di teleselling, n. 25756 adottata in data 2 dicembre 2015; PS9696 – Vodafone-Servizi accessori, n. 25334 adottata in data 3 marzo

RITENUTO, inoltre, che in ragione dei rilevanti effetti delle condotte poste in essere, con particolare riferimento alla circostanza che il professionista Vodafone continua tuttora ad addebitare il costo del servizio a consumatori a cui è stato attivato a loro insaputa, e a negare i rimborsi a quanti, contrattualizzati dal 14 giugno 2014, ne fanno richiesta, si rende necessario disporre la pubblicazione della delibera per estratto a cura e spese del professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, al fine di impedire che la condotta in oggetto continui a produrre effetti anche successivamente alla sua cessazione, in considerazione delle modalità con cui è stata diffusa la pratica commerciale, appare necessario e proporzionato che la pubblicazione dell'estratto avvenga sulla *home-page* del sito del professionista *www.vodafone.it*;

### DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo, con riferimento ai consumatori contrattualizzati dopo il 13 giugno 2014, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (unmilione di euro);

c) che il professionista 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 di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero

utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'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.

## DISPONE

a) che Vodafone Italia S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, la delibera per estratto ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell'estratto della delibera da pubblicare sul sito *web* è riportato in allegato al presente provvedimento (all. 1 pubblicazione sito *web*);

2) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato, entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, e per trenta giorni consecutivi, sulla *home-page* del sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) mediante predisposizione di un'icona denominata "comunicazione a tutela dei consumatori" posizionata in un riquadro pari ad almeno 1/5 dello spazio della pagina;

3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato; i caratteri del testo dovranno essere del massimo corpo tipografico compatibile con lo spazio indicato al punto 2 e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione dell'estratto, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati



messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto stesso o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione dell'estratto della delibera sul sito internet *www.vodafone.it* dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della schermata della *home-page* contenente l'estratto della delibera.

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 VICE SEGRETARIO GENERALE

p. IL PRESIDENTE