



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA 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 7 dicembre 2016, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Vodafone Italia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 30 marzo 2017, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LA PARTE**

1. Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone), in qualità di professionista,

ai sensi del Codice del Consumo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2016, presenta un valore della produzione pari a più di 6 miliardi e mezzo di euro.

## II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nella commercializzazione di servizi di telefonia fissa anche in abbinamento al servizio dati e consistenti:

a) nell'aver omesso di fornire, in maniera chiara e comprensibile e prima che il consumatore sia vincolato da un contratto a distanza *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it* e/o al telefono, e/o negoziato fuori dei locali commerciali, o da una corrispondente offerta rivolta al professionista (c.d. inversione dei ruoli), le informazioni richieste dall'art. 49 comma 1, lettera l), del Codice del Consumo e, in particolare: i) dal 14 giugno 2014 alla fine del mese di maggio 2016 (nel caso di contratto a distanza *online*) e/o al 30 settembre 2014 (nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali), l'informazione in merito alla circostanza che, nel caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 51, comma 8, o dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi indicati nell'articolo 57, comma 3, del Codice del Consumo; ii) dal 1° giugno 2016 (nel caso di contratto a distanza *online*) e/o dal 1° ottobre 2014 (nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali) l'informazione che, così come previsto dall'art. 57 comma 3 del Codice del Consumo, eventuali costi sono dovuti solo nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato la suddetta richiesta esplicita nonché *“sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso”*;

b) nella conclusione di contratti a distanza (sia *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it* che per telefono) e/o negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nell'acquisizione di una corrispondente proposta vincolante rivolta dal consumatore a Vodafone, dando principio di esecuzione al contratto ovvero procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista rispettivamente dall'art. 51, comma 8, e dall'art. 50,

comma 3, del Codice del Consumo e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza e/o negoziato fuori dai locali commerciali anche in assenza di tale volontà;

c) in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l), del Codice del Consumo e, comunque, in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, e/o all'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, la richiesta e/o l'addebito al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza *online* e/o negoziato fuori dei locali commerciali di una serie di costi relativi "*all'eventuale traffico telefonico e internet generato fino al completamento della procedura di portabilità verso altro operatore (...) tariffato secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto*" che, oltre a non essere dovuti appaiono, in ogni caso, superiori a quanto dovuto ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo "*sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso*".

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

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

3. In relazione alle condotte sopra descritte in data 13 dicembre 2016 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10684 nei confronti di Vodafone per possibile violazione degli artt. 49, comma 1, lettera l), 50, comma 3, 51, comma 8, 57, comma 3 e comma 4, lettera a) punti 1) e 2) del Codice del Consumo, come modificato dal Decreto Legislativo 21/2014 di recepimento della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori nei contratti.

4. In tale sede, veniva in particolare ipotizzato:

– in relazione alla condotta *sub a)*, nell'ambito delle due diverse modalità di contrattazione, la violazione dell'art. 49, comma 1, lettera l) del Codice del Consumo qualora risultasse accertato che il professionista non abbia fornito, in maniera chiara e comprensibile, prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza (*online*) e/o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta rivolta dal consumatore al professionista: i) dal 14 giugno 2014 alla fine del mese di maggio 2016 (nel caso di contratto a distanza *online*) e/o al 30 settembre 2014 (nel caso di

contratto negoziato fuori dei locali commerciali), l'informazione in merito alla circostanza che, nel caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 51, comma 8 o dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi indicati nell'articolo 57, comma 3, del Codice del Consumo; ii) dal 1° giugno 2016 (nel caso di contratto a distanza *online*) e/o dal 1° ottobre 2014 (nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali), l'informazione che, così come previsto dall'art. 57 comma 3 del Codice del Consumo, eventuali costi sono dovuti solo nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso dopo aver presentato la suddetta richiesta esplicita nonché *“sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso”*.

– in relazione alle condotte *sub b)*, rispettivamente, una violazione dell'art. 51, comma 8 e dell'art. 50 comma 3, del Codice del Consumo qualora risultasse accertato che, sia per i contratti a distanza (*online* e per telefono) che negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista proceda all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso di cui all'art. 52 Cod. Cons., senza che il consumatore ne faccia richiesta esplicita secondo le modalità prescritte dalle due disposizioni e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e concludere il contratto anche in assenza di tale volontà;

– in relazione alle condotte *sub c)*, la violazione dell'art. 57 comma 4, lettera a) punti 1 e/o 2, del Codice del Consumo qualora risultasse accertato che, in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera *l)* Cod. Cons. e/o in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e 50, comma 3, del Codice del Consumo, il professionista abbia richiesto e/o addebitato al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento, somme a titolo di costi non dovuti. Richiesta e/o addebito che, in ogni caso, contrasterebbe con l'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo, il quale circoscrive i costi ragionevoli posti a carico del consumatore in *“un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso”*.

5. Nella medesima data sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di Vodafone, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione inerenti alle condotte descritte.

6. In data 25 gennaio 2017 Vodafone ha depositato la propria memoria

difensiva fornendo altresì le informazioni richieste nella comunicazione di avvio.

7. In data 27 gennaio 2017, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte oggetto di contestazione.

8. In data 21 febbraio 2017 Vodafone è stata sentita in audizione presso i locali dell'Autorità.

9. In data 3 aprile 2017 è stata comunicata alla Parte la proroga del procedimento, deliberata dall'Autorità in data 30 marzo 2017.

10. Nella sua adunanza del 5 aprile 2017 l'Autorità ha rigettato gli impegni proposti dalla Parte in quanto concernenti fattispecie di manifesta illiceità e gravità. La relativa decisione di rigetto è stata comunicata al professionista il 7 aprile 2017.

11. In data 27 aprile 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 17 maggio 2017 la Parte ha fatto pervenire la propria memoria conclusiva integrata da una successiva comunicazione del 26 giugno 2017.

13. In data 18 maggio 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, pervenuto in data 26 giugno 2017.

## 2) *Le evidenze acquisite*

14. In relazione alla condotta *sub a)*, dalle pagine del sito internet rilevate nel mese di novembre 2015 e secondo informazioni fornite da Vodafone, almeno sino al mese di maggio 2016, emerge che l'operatore non ha fornito, nell'ambito del proprio sito internet, in maniera chiara e comprensibile, l'informazione richiesta dall'art. 49, comma 1, lettera l) Cod. Cons.

15. In particolare, nell'ambito della sezione "*Codice del consumo*" accessibile dal link "*Vodafone informa*" presente nell'area del sito dedicata ai privati era presente il seguente testo: "*in caso di contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali sempre che tu non abbia preventivamente rinunciato al diritto di recesso, e non ricorrano i casi di eccezione al diritto di recesso (art. 59) puoi recedere con un tempo di recesso più ampio che passa da 10 a 14 giorni*".

16. Dal mese di maggio 2016, l'informativa sul diritto di recesso è stata modificata inserendo sotto al suddetto link il seguente testo: "*Vodafone ti informa che qualora ci avessi autorizzato in sede di sottoscrizione del*

*contratto ad avviare le procedure tecniche di portabilità durante il periodo di recesso e la tua comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore (portabilità) dovrà essere effettuato a tua cura e spese comunicando al vecchio/nuovo operatore il codice di migrazione. L'eventuale traffico (telefonico e internet) generato fino al completamento della procedura di portabilità verso altro operatore non sarà oggetto di rimborso e verrà tariffato secondo le condizioni previste dal piano telefonico da te scelto”.*

17. Inoltre, le condizioni generali di contratto per il servizio di telefonia fissa erogato tramite la rete radiomobile nonché per la fruizione dei servizi ADSL o Fibra e di connettività *wireless* comprensivi del servizio di telefonia vocale di Vodafone in abbonamento e degli eventuali servizi accessori, nelle versioni in vigore dal 14 giugno 2014 al 30 settembre 2014, non contenevano nessuna informazione sui costi posti a carico del consumatore nel caso di esercizio del diritto di recesso a seguito di una sua richiesta esplicita a dare principio di esecuzione al contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali nel periodo di recesso.

18. Rispetto alla condotta *sub b)*, risulta che nel caso di contratti a distanza (sia *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it* che per telefono) e/o negoziati fuori dei locali commerciali l'esecuzione del contratto e l'avvio delle procedure di *provisioning* di nuova attivazione o di migrazione da altro operatore, avvengono durante il periodo di recesso.

19. Più nello specifico, la procedura di acquisto *online* delle offerte di telefonia fissa anche in abbinamento al servizio dati (*Single play* o *Dual play*) è caratterizzata da quattro passaggi rispettivamente denominati “*step 1: il tuo riepilogo*”, “*step 2: i dati della tua linea*”, “*step 3: spedizione e metodo di pagamento*”, “*step 4: pagamento con carta di credito*”. Il *click* da parte del consumatore sul pulsante “*effettua ordine*” presente nello *step 4* comporta (dopo la verifica da parte del sistema dei dati della carta di credito) l'apertura di una ulteriore schermata intitolata “*Grazie per aver scelto Vodafone.it per il tuo acquisto*” con la descrizione degli *step* successivi e un riepilogo di quanto acquistato. Contestualmente al completamento dell'ultimo *step* il sistema invia automaticamente al consumatore una prima *mail* caratterizzata dal testo “*Benvenuto nel mondo ADSL Vodafone*”. Entro 48 ore dalla conclusione del contratto, viene inviata una seconda *mail* di conferma del contratto concluso a distanza tramite web. La *mail* contiene due pulsanti “*conferma i tuoi dati*” ovvero “*modifica i tuoi dati*” (*digital*

*check call*). A partire dal momento in cui il consumatore clicca sul pulsante “*conferma i tuoi dati*”<sup>1</sup>, inizia l’esecuzione del contratto e vengono avviate le procedure di *provisioning*.

20. Con riferimento ai contratti conclusi per telefono, i *vocal order* in atti in vigore dal 14 giugno 2014 ad aprile 2016, prevedevano unicamente che il consumatore rispondesse positivamente alla domanda “*Procediamo quindi con l’attivazione del servizio?*”.

21. Diversamente, i *vocal order* nella versione in vigore da aprile 2016 ad oggi, prevedono che il consumatore riceva la seguente informazione: “*Se è interessato a velocizzare l’attivazione del servizio e la portabilità del suo numero fisso [o della sua linea], le consigliamo di chiederci di avviare le procedure tecniche di portabilità durante il periodo di decorrenza dei termini per l’esercizio del diritto di recesso*”. Le procedure di portabilità del servizio vengono avviate durante il periodo di decorrenza dei termini per l’esercizio del diritto di recesso acquisendo un “*Si*” da parte del potenziale cliente alla domanda: “*Desidera quindi l’esecuzione immediata del contratto, in modo da poter ottenere in tempi più rapidi l’attivazione del servizio richiesto?*”.

22. Dopo aver acquisito tale risposta affermativa, il consumatore riceve la seguente informazione: “*In tal caso, lei potrà comunque recedere, ma qualora il recesso giunga a Vodafone quando queste procedure non possono più essere interrotte, Vodafone non le addebiterà per questo alcun costo, ma Lei dovrà rivolgersi direttamente ad altro operatore per concludere un nuovo contratto. Se invece non desidera anticipare l’esecuzione del contratto, dovrà recarsi presso uno dei nostri punti vendita per completare la sua esperienza di acquisto*”.

23. Nel caso dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il contratto sottoscritto viene inviato nell’arco di 48 ore all’agenzia che lo inserisce nei sistemi. Entro i successivi 3 giorni dall’inserimento a sistema della pratica viene effettuata una chiamata registrata (c.d. *check call*) essenzialmente finalizzata, secondo gli *script* acquisiti agli atti, a confermare i dati rilasciati dal cliente in sede di sottoscrizione. Conclusa la telefonata inizia l’esecuzione del contratto e vengono avviate le procedure di *provisioning*.

24. Nel caso di migrazione da altro operatore, le suddette procedure di *provisioning* prevedono l’immediata richiesta di migrazione indirizzata all’operatore *donating*. Al riguardo Vodafone ha chiarito che, per tutti i

---

<sup>1</sup> Nel caso in cui il consumatore clicchi sul pulsante “*modifica i tuoi dati*” viene ricontattato telefonicamente entro 24 ore dall’invio della mail.

canali di vendita dal momento in cui è stata inviata la richiesta al *donating* il momento in cui non è più possibile bloccare l'attivazione è di un giorno nel caso di migrazione da Telecom ed è di 5 giorni nel caso di migrazione da altri operatori. Decorsi tali termini, se il consumatore esercita il diritto di ripensamento, il processo di portabilità con Vodafone viene comunque completato e vengono fornite al consumatore le informazioni necessarie per effettuare una nuova migrazione verso altro gestore o chiudere il contratto.

25. Inoltre, sia nel caso dei contratti conclusi a distanza che negoziati fuori dei locali commerciali, entro 5 giorni dal *click* sul pulsante "*conferma dati*" presente nella mail (contratti a distanza tramite web) ovvero dalla chiusura della *check call* (contratti negoziati fuori dei locali commerciali) viene consegnata a casa del consumatore la Vodafone station con la SIM che viene attivata da Vodafone appena ricevuta notizia da parte della logistica dell'avvenuta consegna. Nel caso di nuova attivazione nel corso delle ore successive il consumatore viene contattato per prendere appuntamento con un tecnico per l'installazione della linea<sup>2</sup>.

26. Nel corso del procedimento è inoltre emerso che la suddetta anticipazione di esecuzione del contratto viene realizzata senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista, rispettivamente, dall'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e dall'art. 50 comma 3, Cod. Cons. e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza o fuori dei locali commerciali in assenza di tale volontà.

27. In particolare, nel caso dei contratti a distanza conclusi tramite web aventi ad oggetto servizi di telefonia (*Single Play* o *Dual Play*) con migrazione da altro operatore, il consumatore deve *obbligatoriamente* flaggare il *box* denominato "*accetto*" che compare accanto al *box* "*non accetto*" al di sotto della indicazione "*autorizzo Vodafone ad avviare le procedure di portabilità del numero di rete fissa durante il periodo di recesso*", pena l'interruzione del processo di acquisito *on line*. Difatti, se il consumatore flagga sul *box* "*non accetto*", sotto il pulsante "*accetto*", compare la scritta in rosso "*flag obbligatorio*".

28. Inoltre, nel caso di nuova attivazione (offerte *Single Play* o *Dual Play*) tramite web, i diversi *step* che caratterizzano il processo di acquisto, non

---

<sup>2</sup> Per quanto riguarda l'attivazione del servizio durante la pendenza del diritto di ripensamento (contratti a distanza e negoziati fuori dai locali commerciali), nel caso di *single play* solo voce l'attivazione della *sim* attraverso la quale viene erogato il servizio voce avviene subito dopo che il corriere ha dato notizia della consegna del pacco ai sistemi di gestione di Vodafone. Quindi entro qualche ora il servizio è attivo. Nel caso di *dual Play* è assai poco probabile che l'attivazione del servizio avvenga durante la pendenza del periodo di recesso in quanto i tempi di provisioning di ADSL e Fibra sono superiori ai 14 giorni.

contengono alcuna modalità di acquisizione della suddetta richiesta esplicita da parte del consumatore, nonostante l'operatore proceda anche nel caso di nuova attivazione ad eseguire il contratto (la consegna della *Vodafone station*) e ad avviare le procedure di *provisioning* durante il periodo di recesso.

29. Quanto ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il modulo che viene fatto sottoscrivere al cliente presso gli *stand*, contiene nella sezione n. 12 "*firme per accettazione*" una serie di spazi pre-flaggati che il consumatore non può deselezionare, l'ultimo dei quali caratterizzato dal seguente testo: "(...) *Il sottoscritto autorizza inoltre Vodafone a dare avvio ai processi volti all'attivazione del servizio prima del termine di recesso previsto dall'art. 52 del codice del consumo (...)*".

30. Più in generale, Vodafone ha dichiarato che per nessun canale oggetto del procedimento (*online*, al telefono, fuori dai locali commerciali) è prevista la possibilità per il consumatore di concludere il contratto in assenza dell'anticipazione durante la pendenza del periodo di recesso della esecuzione del contratto e/o dell'avvio delle procedure di *provisioning* di nuova attivazione ovvero di migrazione da altro operatore.

31. Sotto il profilo dei costi (condotta *sub c*), sia nel caso dei contratti a distanza (*online* e conclusi al telefono) che negoziati fuori dei locali commerciali, se il consumatore utilizza il servizio di telefonia fissa nel periodo che va dal momento in cui ha esercitato il diritto di ripensamento alla fase di conclusione della migrazione con il nuovo operatore (rientro con precedente o migrazione ad altro operatore), sosterrà i costi a consumo relativi al traffico generato con Vodafone mentre i costi fissi non vengono addebitati (canone mensile e costo di attivazione). Nel caso di una offerta *semi-flat* sul servizio di telefonia fissa voce il canone viene rimborsato, mentre non viene rimborsato l'importo relativo all'eventuale traffico telefonico effettuato sino al completamento della procedura di migrazione con il nuovo operatore diverso da Vodafone. Nel caso in cui voglia cessare la linea il consumatore può richiedere tale opzione nel momento in cui esercita il diritto di ripensamento (tramite il modulo o la telefonata registrata) perdendo il numero.

### 3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

32. Nelle proprie memorie difensive del 25 gennaio e 17 maggio 2017 nonché nel corso dell'audizione del 21 febbraio 2017, Vodafone ha svolto,

tra le altre, le argomentazioni di seguito sintetizzate.

33. In relazione alla condotta *sub a)*, la Parte avrebbe riposto affidamento sull'esito positivo della *moral suasion* avente ad oggetto la documentazione contrattuale utilizzata per i contratti a distanza fino a maggio 2016 e sulla bontà delle modifiche ad essa apportate dopo il mese di maggio 2016 a seguito del predetto invito. Viceversa, l'illecito contestato avrebbe ad oggetto entrambe le versioni della documentazione contrattuale.

34. Nel caso di specie, la disponibilità dimostrata, nonché il decorso dei termini per l'avvio del procedimento di cui all'art. 6 del Regolamento, avrebbero spinto la Società a confidare nella archiviazione delle contestazioni.

35. Del resto, le modifiche operate da Vodafone a seguito della *moral suasion* avrebbero dovuto considerarsi in linea con quelle desiderate dall'Autorità, in quanto, a differenza di altri aspetti oggetto della medesima, non sarebbero state oggetto di ulteriori richieste di chiarimenti e/o di informazioni durante la procedura di *moral suasion*.

36. Ciò posto, l'informativa resa al consumatore (da maggio 2016, per i contratti a distanza, o da settembre 2014, per i contratti negoziati al di fuori dei locali commerciali) non risulterebbe lesiva dei suoi diritti o comunque in contrasto con il Codice del Consumo in quanto rappresenta al cliente che: qualora il recesso intervenga prima dell'avvio delle procedure di migrazione, il cliente non sarà tenuto a riconoscere alcun corrispettivo; qualora il recesso intervenga quando ormai tali procedure sono avviate e non possano essere interrotte, il consumatore dovrà sostenere il costo del traffico generato dall'utilizzo volontario del servizio successivamente all'esercizio del diritto di recesso, con esclusione dei costi fissi, fino al momento in cui il cliente non passi con l'operatore di suo gradimento.

37. Se il cliente esercita il diritto di recesso una volta che sia stata già avviata la portabilità, Vodafone non sempre è in grado di interrompere tale processo, ma ha l'obbligo in questo caso di portarlo a compimento e, solo successivamente, se il cliente ne fa richiesta può "restituire" il cliente al precedente gestore, seguendo una procedura inversa, che non può essere attivata dall'operatore *donating* (in questo momento Vodafone stessa), ma che è sotto l'esclusiva responsabilità del cliente e dell'operatore *recipient*. In tutto questo periodo, peraltro, Vodafone non può interrompere la fruizione dei servizi da parte del consumatore il quale, dunque, pur avendo manifestato la volontà di recedere, continua a beneficiare delle prestazioni da parte del professionista e, per tali *prestazioni*, se effettivamente utilizzate, dovrebbe

essere tenuto a versare un corrispettivo.

38. La richiesta di un corrispettivo per l'utilizzo volontario del servizio, che avvenga prima o dopo l'esercizio di recesso, sarebbe finalizzata ad effettuare un corretto bilanciamento tra le esigenze dei consumatori e quelle della Società che, diversamente, si vedrebbe costretta ad erogare una prestazione nei confronti di un consumatore che ha esercitato il diritto di recesso senza poter essere remunerata per tale prestazione.

39. In relazione alla condotta *sub b)*, nell'ambito della contrattazione telefonica, l'informativa circa la possibilità di autorizzare l'attivazione del servizio durante il periodo di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo e il quesito formulato dalla Società "*Desidera quindi l'esecuzione immediata del contratto, in modo da poter ottenere in tempi più rapidi l'attivazione del servizio richiesto?*", sarebbero idonee ad integrare quanto richiesto dalla normativa. Difatti, solo se il cliente lo richiede, esprimendo un chiaro assenso (i.e., se risponde "*si*"), Vodafone proseguirebbe nell'attività preordinata alla contrattualizzazione con contestuale avvio dell'esecuzione anticipata del contratto (e, dunque, delle procedure per la portabilità del numero, ove presenti).

40. Allo stesso modo, con riferimento ai contratti negoziati fuori dai locali commerciali, la sezione specifica presente nella modulistica consentirebbe attraverso la sottoscrizione, di raccogliere l'autorizzazione del Cliente necessaria all'avvio delle procedure di attivazione del servizio prima che sia decorso il termine di recesso di cui all'art. 52 del Codice del Consumo.

41. Le preoccupazioni manifestate dall'Autorità dovrebbero considerarsi superate anche in ragione del fatto che Vodafone, qualora il cliente decida di non autorizzare l'esecuzione anticipata del contratto durante il periodo utile per l'esercizio del diritto di ripensamento, gli suggerisce comunque di procedere alla conclusione del contratto presso i punti vendita presenti sul territorio in maniera capillare.

42. Pertanto nessuna violazione della libertà di scelta del cliente appare configurabile, posto che la decisione (autonoma) circa la sottoscrizione del servizio ricadrebbe esclusivamente su quest'ultimo.

43. Né Vodafone potrebbe considerarsi tenuta a stipulare contratti a distanza o negoziati al di fuori dei locali commerciali garantendo (i) talvolta, l'attivazione immediata del servizio (per i consumatori che vogliono ridurre i tempi di attivazione), (ii) talaltra, l'attivazione posticipata del servizio (per i consumatori che non vogliono ridurre i tempi di attivazione).

44. Una tale ricostruzione, infatti, non troverebbe riscontro nel dato

normativo, posto che su Vodafone non ricade un obbligo a consentire ai consumatori di stipulare contratti a distanza o al di fuori dei locali commerciali e che, di conseguenza, la Società, nella spendita della propria autonomia negoziale e della propria libertà di impresa, potrebbe liberamente decidere di non stipulare contratti con quei consumatori che formulino richieste che non sono in linea con le procedure aziendali previste.

45. Peraltro, sarebbe estremamente raro che il consumatore, posto di fronte alla possibilità di poter avviare la fornitura del servizio durante il periodo previsto dall'art. 52 Cod. Cons., opponga un diniego, tenuto anche conto che è certamente interesse dell'utente usufruire rapidamente del servizio richiesto.

46. La condotta *sub c)* così come la condotta *sub a)*, non si porrebbe in contrasto con l'art. 57 del Codice del Consumo, che analogamente all'art. 49 andrebbe letto in modo coordinato con la disciplina della portabilità dei numeri presente nel settore delle telecomunicazioni di cui alla delibera AGCOM n. 274/07/CONS la quale, da un lato, impone agli operatori di procedere celermente a completare le procedure di portabilità e, dall'altro, impedisce all'operatore *recipient* di bloccare la procedura di portabilità, una volta avviata, o di disattivare la numerazione, sancendo espressamente che "[le] procedure di passaggio tra operatori e migrazione tra servizi diversi garantiscono, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale" (art. 20 delibera 274/07/CONS).

#### 4) *Le modifiche prospettate da Vodafone*

47. Nella memoria conclusiva Vodafone ha confermato la propria intenzione di attuare le misure oggetto della proposta di impegni presentata in data 27 gennaio 2017. Con comunicazione pervenuta il 26 giugno 2016 la società si è dichiarata intenzionata ad completare l'implementazione delle misure entro la fine del mese di luglio 2017, ad eccezione delle modifiche alla documentazione cartacea utilizzata nel canale "agenzia" che saranno rese definitive nel mese di settembre 2017.

48. Più nello specifico, con riferimento alla condotta *sub a)*, Vodafone si è dichiarata intenzionata a modificare le informative relative al diritto di recesso, sia nel canale web che nel canale telefonico, essenzialmente rendendo evidente al consumatore la circostanza che l'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso avviene a fronte di una richiesta espressa del consumatore nonché l'ammontare dei costi dovuti in caso di

esercizio del diritto a seguito di tale richiesta esplicita.

49. Con riferimento alla condotta *sub b)*, la società modificherà i propri processi di vendita a distanza e fuori dei locali commerciali, per consentire al cliente che non desidera anticipare l'esecuzione del contratto durante il periodo nel quale può esercitare il diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, di concludere comunque il contratto a distanza (*online* e tramite telefono) e fuori dai locali commerciali. In particolare, in fase precontrattuale Vodafone prevede:

- per i contratti conclusi a distanza (*online* e tramite telefono) che hanno ad oggetto l'attivazione di una nuova linea di rete fissa, l'introduzione di una richiesta esplicita che consenta al consumatore di scegliere liberamente se richiedere l'avvio delle procedure di attivazione del servizio durante il periodo utile all'esercizio del diritto di ripensamento;
- per i contratti conclusi a distanza (*online* e tramite telefono) che hanno ad oggetto l'attivazione del servizio con portabilità e/o migrazione, che la eventuale scelta del Consumatore di non autorizzare l'esecuzione anticipata del contratto durante il periodo di recesso non sia "bloccante" nel senso che verrà consentito al cliente di concludere il contratto a distanza anche senza anticiparne l'esecuzione;
- per i contratti conclusi fuori dai locali commerciali, l'inserimento di un box *ad hoc* non preflaggato attraverso il quale il Consumatore potrà richiedere esplicitamente e liberamente l'avvio delle procedure di attivazione del servizio durante il periodo utile all'esercizio del diritto di ripensamento e concludere comunque un contratto fuori dai locali commerciali.

50. Qualora il cliente scelga di non autorizzare Vodafone ad avviare le procedure di attivazione del servizio richiesto e/o di portabilità/migrazione, Vodafone prevederà un processo alternativo a quello ad oggi esistente che consentirà di "sospendere tali procedure fino a 14 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto, periodo durante il quale il consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento. Decorso tale periodo, Vodafone contatterà il consumatore (attraverso la c.d. "Check call") per ricevere conferma che non sia stato esercitato tale diritto durante il periodo sopracitato. La telefonata si rende necessaria ad ulteriore tutela del consumatore qualora abbia inviato comunicazione di recesso in prossimità della scadenza del termine dei 14 giorni e Vodafone non ne sia ancora a conoscenza".

51. Con riferimento alla condotta *sub c)*, fermo restando che se il consumatore utilizza il servizio di telefonia fissa nel periodo che va dal

momento in cui ha esercitato il diritto di ripensamento alla fase di conclusione della migrazione con il nuovo operatore (rientro con precedente o altro operatore) sosterrà i costi a consumo relativi al traffico generato con Vodafone, quest'ultimo migliorerà le misure di trasparenza informativa come indicato per la condotta *sub a)* sulle modalità con cui effettuerà gli eventuali addebiti, ai sensi dell'art. 57 Cod. Cons., nel caso in cui il consumatore che abbia richiesto l'anticipazione dell'esecuzione del contratto eserciti il diritto di recesso.

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

52. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse attraverso mezzi di telecomunicazione (in particolare, tramite telefono e internet), in data 18 maggio 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

53. Con parere pervenuto in data 26 giugno 2017 l'AGCOM ritenuta la propria competenza ad esprimere il parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, in ragione della diffusione delle condotte tramite telefono e *Internet*, ha rilevato in sintesi quanto segue:

- che la condotta di cui al punto a), sulla base della documentazione ricevuta, riguarda la conformità delle procedure seguite, delle informazioni rese e delle clausole contrattuali predisposte dalla società Vodafone a quanto disciplinato dal Codice del Consumo in merito alla conclusione dei contratti a distanza e non risulta direttamente riconducibile al quadro normativo del settore delle comunicazioni elettroniche. Al tempo stesso la disciplina di settore conferisce all'AGCOM specifiche competenze finalizzate a garantire che i consumatori e altri utenti finali che ne facciano richiesta abbiano il diritto di stipulare contratti con una o più imprese che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche, le quali sono tenute al rispetto di precisi obblighi in materia di completezza e trasparenza delle condizioni contrattuali applicate;
- che, in ordine alle condotte di cui ai punti b) e c), la regolamentazione settoriale disciplina i processi, le procedure e le tempistiche di portabilità/migrazione nel rispetto dei diritti dei consumatori;
- che per quanto riguarda la telefonia fissa, l'AGCOM ha adottato la

delibera n. 4/06/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 274/07/CONS (a sua volta integrata da numerosi provvedimenti), e approvato un Accordo quadro tra gli operatori, allegato alla circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 (sottoscritto anche da Vodafone), che disciplina in maniera dettagliata gli aspetti necessari a rendere operative le procedure tecniche concordate tra gli operatori per le attivazioni e migrazioni dei servizi di accesso, mentre la delibera n. 35/10/CIR, come successivamente integrata, definisce le procedure per la portabilità del solo numero su rete fissa. In particolare, nel citato Accordo vengono individuate con chiarezza le varie fasi, e la relativa scansione temporale, dei diversi processi gestionali connessi alle richieste di attivazione e migrazione, con fissazione di un preciso momento in cui vanno svolte le singole azioni che consentano, senza soluzione di continuità nella fruizione dei servizi da parte dei clienti, il contestuale passaggio da un operatore a un altro. Analogo discorso vale per le specifiche tecniche che implementano le procedure di cui alla delibera n. 35/10/CIR;

– che in tale contesto, sulla base della richiamata regolamentazione di settore, l'operatore (c.d. recipient) che riceve la richiesta di trasferimento del numero, se del caso incluso il servizio di accesso alla rete fissa e di connessione a internet, da parte di un utente “fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione, con appositi mezzi informatici, all'operatore donating (n. d. r. operatore che cede il cliente), senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione” e può, ove acquisisca una manifestazione di mutata volontà da parte del cliente, interrompere tecnicamente il processo di portabilità/migrazione solo entro la fase iniziale del processo già avviato, il quale, di norma, dovrebbe concludersi in un intervallo temporale inferiore ai 14 giorni accordati dall'articolo 52 del Codice del Consumo per esercitare il diritto di ripensamento;

– che nelle specifiche tecniche, individuate dall'AGCOM al fine di regolare le procedure di trasferimento delle numerazioni di rete fissa, è previsto che: a) se il cliente esprime il ripensamento al *recipient* prima della data di attesa consegna (c.d. DAC) concordata in sede di adesione alla proposta contrattuale, “il recipient invia al donating una notifica che interrompe il processo di migrazione”; b) se il cliente esprime il ripensamento al donating, questi può “inviare all'operatore recipient la notifica di mutata volontà. Tale notifica non interrompe il processo di migrazione e può essere inviata dall'operatore donating solamente dopo avere registrato la volontà del cliente secondo le modalità previste dalla

normativa vigente”;

- che, da un punto di vista tecnico, facendo riferimento alla procedura di cui alla delibera n. 274/07/CONS, se il recipient riceve la comunicazione di ripensamento da parte del cliente nei primi giorni dall'avvio della procedura (tipicamente entro 5 giorni, tale è la durata della cosiddetta fase II della procedura), lo stesso blocca la procedura di passaggio, semplicemente non inoltrando l'ordine di migrazione verso Telecom Italia, che agisce come pivot della procedura tecnica. In tal caso il trasferimento della linea non avviene e il cliente non subisce alcuna interruzione nel servizio. Viceversa, se la comunicazione di ripensamento avviene dopo i suddetti 5 giorni, essendo stata già avviata la procedura tecnica (cosiddetta fase III che coinvolge Telecom Italia), la procedura non è in genere interrompibile;
- che in tale evenienza gli operatori, di comune accordo, attendono il completamento della procedura e ne avviano una inversa, ripristinando la situazione iniziale;
- che l'AGCOM ha da tempo istituito un Tavolo tecnico permanente finalizzato al costante monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di trasferimento del numero nonché alla tempestiva rilevazione di eventuali criticità riscontrate nella ordinaria gestione delle istanze provenienti dall'utenza finale;
- che il tema del ripensamento ha formato oggetto di confronto con gli operatori assoggettati agli obblighi previsti dalla richiamata regolamentazione, i quali hanno dichiarato di non aver avuto, nella prassi corrente, particolari difficoltà a gestire, tramite la reciproca collaborazione e senza addebitare alcun costo agli utenti, le richieste di ripensamento dei clienti mediante il rilascio immediato del codice di migrazione e l'avvio di una migrazione inversa;
- che con la delibera n. 519/15/CONS, recante “Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, l'AGCOM ha prescritto che “nel caso di contratti che comportano il trasferimento ad altro operatore conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, prima della conclusione del contratto, informano i consumatori della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale”;
- che con riferimento alle modalità di comunicazione utilizzate, il

*teleselling* è uno strumento particolarmente invasivo della vita privata, che sottopone il soggetto contattato, virtuale fruitore dei servizi offerti, ad una sollecitazione non richiesta sia rispetto al contenuto che al momento in cui essa avviene. Tale tecnica di approccio, creando un rapporto fondato su quanto comunicato dal professionista, è suscettibile di ingenerare una ragionevole fiducia nell'interlocutore, rendendo in tal modo possibile l'omissione di informazioni ovvero la fornitura di informazioni fuorvianti o non corrispondenti al vero;

– che, pertanto, nel caso di specie, l'utilizzo del *teleselling* amplifichi significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere all'AGCOM;

– che internet è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzarne il comportamento;

– che internet è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione (dopo televisione e radio), con il 69,2 % di famiglie italiane che dispone di un accesso da casa e la quota del 50,5 % di internauti che hanno effettuato acquisti on line e dell'11 % di imprese che vendono on line (fonte: Istat, report "Cittadini imprese e IC", anno 2016);

– che dall'indagine conoscitiva dell'AGCOM sul settore dei servizi internet e sulla pubblicità on line, di cui alla delibera n. 19/14/CONS del 21 gennaio 2014, è emerso che internet consente "una sempre più accurata profilazione dell'utenza, dalla quale dipende la possibilità di raggiungere target specifici di consumatori, indirizzando loro messaggi mirati, con crescenti livelli di personalizzazione" e che "quando gli utenti utilizzano internet cedono delle informazioni affinché il proprio profilo (di consumatore) possa essere utilizzato dagli operatori per offrire loro servizi personalizzati".

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

54. Il provvedimento concerne tre condotte poste in essere da Vodafone dopo il 13 giugno 2014 consistenti:

a) nell'aver omesso di fornire, in maniera chiara e comprensibile e prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it* e/o al telefono, e/o negoziato fuori dei locali commerciali, o da una corrispondente offerta rivolta al professionista (c.d.

inversione dei ruoli), le informazioni richieste dall'art. 49 comma 1, lettera l) del Codice del Consumo;

b) nella conclusione di contratti a distanza (sia *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it* che per telefono) e/o negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nell'acquisizione di una corrispondente proposta vincolante rivolta dal consumatore a Vodafone, dando principio di esecuzione al contratto ovvero procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista rispettivamente dall'art. 51, comma 8, e dall'art. 50 comma 3, del Codice del Consumo e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza e/o negoziato fuori dai locali commerciali anche in assenza di tale volontà;

c) in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l) del Codice del Consumo e, comunque, in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, e/o all'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, nella richiesta e/o addebito al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza *online* e/o negoziato fuori dei locali commerciali di una serie di costi relativi "*all'eventuale traffico telefonico e internet generato fino al completamento della procedura di portabilità verso altro operatore (...) tariffato secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto*" che, oltre a non essere dovuti appaiono, in ogni caso, superiori a quanto dovuto "*sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso*" ai sensi dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo.

55. I comportamenti descritti, risultano integrare tre condotte illecite dotate di autonomia strutturale e funzionale.

56. In particolare, le condotte oltre ad essere realizzate in fasi distinte del rapporto contrattuale - pre-contrattuale (condotta *sub a*), di acquisizione del consenso (condotta *sub b*) e di esecuzione del contratto (condotta *sub c*) - , risultano tra loro indipendenti in quanto ciascuna realizzabile in assenza dell'altre e poste in essere in violazione di disposizioni che assolvono a diverse funzioni.

### ***Condotta sub a)***

57. Dalle evidenze in atti emerge che il professionista ha concluso contratti a

distanza (sia *online* mediante il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) che per telefono) e contratti negoziati fuori dei locali commerciali aventi ad oggetto servizi di telefonia fissa anche in abbinamento al servizio dati, senza aver assolto, prima che il consumatore fosse vincolato dal contratto o da una corrispondente offerta, l'obbligo informativo prescritto dall'art. 49 comma 1, lettera l) del codice del consumo.

58. In particolare, secondo la suddetta disposizione, il professionista è tenuto a fornire al consumatore nella fase precontrattuale, in maniera chiara e comprensibile, l'informazione che, *“in caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta ai sensi dell'articolo 50, comma 3, o dell'articolo 51, comma 8, egli è responsabile del pagamento al professionista di costi ragionevoli, ai sensi dell'articolo 57, comma 3, cod. cons.”*.

59. Nel caso di specie, come confermato nelle proprie memorie difensive, dal 14 giugno 2014 alla fine del mese di maggio 2016 (nel caso di contratto a distanza *online*) e al 30 settembre 2014 (nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali), il professionista non ha fornito l'informazione in merito alla circostanza che, nel caso di esercizio del diritto di recesso dopo aver presentato una richiesta, rispettivamente, ai sensi dell'articolo 51, comma 8 o dell'art. 50, comma 3, del Codice del Consumo, il consumatore è responsabile del pagamento al professionista dei costi indicati nell'articolo 57, comma 3, del Codice del Consumo.

60. Inoltre, dal 1° giugno 2016 (nel caso di contratto a distanza *online*) e dal 1° ottobre 2014 (nel caso di contratto negoziato fuori dei locali commerciali) ad oggi, non viene chiarito che eventuali costi sono dovuti solo in presenza di una *“richiesta esplicita”* proveniente dal consumatore e non anche di una mera *“autorizzazione”* all'attivazione anticipata nonché *“sino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso”*.

61. Il dettato dell'art. 49 comma 1, lettera l) Cod. Cons. infatti, per un verso, richiede che il professionista comunichi, nella fase precontrattuale, il regime dei costi praticati qualora il consumatore eserciti il diritto di ripensamento in un regime di anticipazione dell'esecuzione del contratto durante la pendenza del termine di cui all'art. 52, Cod. Cons.; per altro verso, la norma presuppone che l'informativa assolva al compito di rendere consapevole il consumatore anche in merito alla circostanza che eventuali costi sono dovuti solo nel caso in cui l'anticipazione dell'esecuzione del contratto durante la pendenza del periodo di recesso contemplata dall'art. 51, comma 8, Cod.

Cons. (e dall'art. 50, comma 3 Cod. Cons.) sia stata espressamente richiesta dal consumatore.

62. Obbligo informativo quest'ultimo che grava sul professionista oltre che in ragione della posizione di vantaggio di cui quest'ultimo gode rispetto all'altro contraente, anche in considerazione del fatto che la procedura di conclusione del contratto via *web* analogamente alla procedura di conclusione del contratto fuori dei locali commerciali sono predefinite unilateralmente dal professionista.

63. L'informazione *de quo*, rappresenta, peraltro, uno strumento di tutela di cui il consumatore gode per verificare l'aderenza delle procedure seguite dal professionista alle prescrizioni di cui agli artt. 50, comma 3 e 51, comma 8, Cod. Cons. e arginare le conseguenze che discendono nel settore di riferimento dall'avvio delle procedure di *provisioning* durante la pendenza del periodo di recesso e che non si esauriscono, come evidenziato in seguito, nell'addebito dei costi ragionevoli di cui all'art. 57, comma 3 Cod. Cons..

64. Né l'illiceità della condotta posta in essere dal 14 giugno 2014 a maggio 2016 nell'ambito della contrattazione a distanza, potrebbe considerarsi esclusa in considerazione del fatto che la stessa sia stata oggetto di una *moral suasion*. A tale riguardo, basti infatti evidenziare che la *moral suasion* richiamata dall'operatore, riguardante una pluralità di profili attinenti le informazioni fornite in sede pre-contrattuale sul sito internet, è stata archiviata con riferimento a tutti i profili diversi da quello oggetto di contestazione, non risultando quindi andata a buon fine da questo punto di vista, e che il presente procedimento è stato avviato nel termine di 90 gg. decorrenti dall'ottenimento dell'informazione sulla persistenza degli aspetti critici oggetto di contestazione.

65. In conclusione, per le considerazioni che precedono, la condotta di Vodafone consistente nella conclusione di contratti a distanza (online mediante il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) e/o al telefono) nonché fuori dei locali commerciali, senza aver fornito, prima che il consumatore fosse vincolato dal contratto o da una corrispondente offerta, le suddette informazioni, integra una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera l) del Codice del Consumo.

### ***Condotta sub b)***

66. Dalle risultanze istruttorie emerge, altresì, che per i contratti a distanza aventi ad oggetto servizi di telefonia fissa anche in abbinamento al servizio

dati (conclusi mediante telefono nonché *online* tramite il sito internet *www.Vodafone.it*) e per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista procede all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso senza rispettare il requisito formale individuato dal legislatore, rispettivamente, negli articoli 51, comma 8 e 50, comma 3, del Codice del Consumo al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore.

67. Come noto, prima dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo 21/2014 di recepimento della Direttiva *Consumer rights*, la disciplina dei contratti a distanza prevedeva sotto il previgente art. 55, comma 2, Cod. Cons. che, salvo diverso accordo delle parti, il consumatore non potesse esercitare il diritto di recesso, tra l'altro, nel caso *"di fornitura di servizi la cui esecuzione sia iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine previsto dall'art. 64, comma 1"*.

68. Rispetto alla originaria disciplina, il Decreto Legislativo 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE ha introdotto una serie di norme volte a regolare il fenomeno che, oltre a consentire l'esercizio del diritto di recesso anche rispetto ai contratti di fornitura la cui esecuzione sia iniziata durante la pendenza del termine - rendendo più circostanziata l'ipotesi in cui è prevista una esclusione del diritto<sup>3</sup> - prevedono che sia il consumatore a dover richiedere espressamente che la prestazione dei servizi abbia inizio durante la pendenza del termine.

69. In particolare, rispetto ai contratti a distanza, l'art. 51, comma 8, Cod. Cons. che attua in Italia l'art. 8 comma 8 della Direttiva 2011/83/UE prevede che *"Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi (...) inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita"*. Allo stesso modo, per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, l'art. 50, comma 3, Cod. Cons. di attuazione dell'art. 7, comma 2, della Direttiva 2011/83/UE prevede che: *"Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi (...) inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole"*.

70. Il tenore testuale delle due disposizioni che contengono espressioni

---

<sup>3</sup> Secondo la previsione contenuta nell'art. 59, comma 1, lett. a) Cod. Cons. il diritto di recesso è escluso relativamente a contratti di servizi "dopo la completa prestazione del servizio se l'esecuzione è iniziata con l'accordo espresso del consumatore e con l'accettazione della perdita del diritto di recesso a seguito della piena esecuzione del contratto da parte del professionista". L'esclusione appare dunque circoscritta ai contratti che sono destinati ad avere "piena esecuzione" con evidente esclusione dei contratti a prestazione continuata.

inequivocabilmente riferite alla volontà del consumatore (“*se il consumatore vuole*”) e alla sua iniziativa (“*il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita*”) così come l’espressione che compare nella successiva norma in cui gli artt. 50, comma 3 e 51, comma 8, sono richiamati “*il consumatore non ha espressamente chiesto*” (di cui all’art. 57, comma 4, punto 2), lasciano intendere chiaramente che, diversamente da quanto argomentato da Vodafone nelle proprie difese, nei contratti a distanza (siano essi conclusi *online* o tramite telefono) così come nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista deve mettere il consumatore nella condizione di poter richiedere esplicitamente l’inizio dell’esecuzione durante il periodo di recesso senza che la conclusione del contratto possa in alcun modo essere condizionata dalla sussistenza di tale richiesta.

71. Il Decreto Legislativo 21/2014 ha disciplinato in maniera più puntuale l’esecuzione del contratto durante il periodo di recesso sottraendo la scelta di darvi inizio alla sfera decisionale del professionista e qualificando tale ipotesi come una opzione rimessa alla decisione del solo consumatore che, qualora interessato, dovrà farne espressa richiesta in luogo del semplice accordo previsto dalla precedente disciplina.

72. In altri termini, l’autonomia negoziale e la libertà d’impresa invocate dal professionista a propria difesa attengono unicamente alla scelta dell’operatore, in questo o in altri settori, di avvalersi o meno di tali modalità di contrattazione e non anche alla possibilità di rifiutare la conclusione del contratto a distanza e/o fuori dei locali commerciali nel caso in cui il consumatore non voglia anticipare l’esecuzione del contratto durante il periodo di recesso. Facoltà che inciderebbe sulla natura opzionale della suddetta anticipazione rendendola di fatto obbligatoria e che si tradurrebbe in una elusione normativa svuotando di significato la richiesta esplicita prevista dalle disposizioni in esame.

73. A ciò si aggiunga che la previsione che attua, lo si ricorda, una direttiva comunitaria contraddistinta da un approccio di massima armonizzazione e il cui ambito di applicazione è circoscritto solo ad alcune modalità di contrattazione (i contratti a distanza e i contratti negoziati fuori dei locali commerciali) attiene ad una fase - la formazione del consenso del consumatore a concludere il contratto - del tutto estranea alla regolamentazione di settore contenuta nel Codice delle comunicazioni elettroniche e nelle delibere adottate dall’AGCOM. Queste ultime, infatti, disciplinano le modalità e le tempistiche di migrazione della linea e di portabilità del numero tra gli operatori e riguardano, pertanto, la fase

successiva di esecuzione del contratto che, *per tabulas*, presuppone la sussistenza di una valida richiesta di attivazione del servizio da parte del consumatore.

74. Difatti, come evidenziato dalla stessa AGCOM, sulla base della regolamentazione di settore (delibera n. 274/07/CONS), l'operatore (c.d. *recipient*) che riceve, da parte di un utente "*la richiesta di trasferimento del numero, se del caso incluso il servizio di accesso alla rete fissa e di connessione a internet*" fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione, con appositi mezzi informatici, all'operatore *donating*, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla ricezione della suddetta richiesta.

75. Il *recipient*, dunque, è tenuto a dare inizio alle procedure di portabilità solo dopo aver concluso il contratto con il consumatore e aver ricevuto la richiesta di attivazione del servizio da parte del cliente che, dal 14 giugno 2014 e limitatamente ai contratti a distanza (nonché negoziati fuori dei locali commerciali), in forza dell'art. 51 comma 8 Cod. Cons. (e dell'art. 50, comma 3), avviene, a tutela del medesimo, attraverso una modalità che prevede la facoltà di scegliere se presentare, contestualmente alla richiesta di migrazione una richiesta di avvio delle suddette procedure - e più in generale di esecuzione del contratto - durante la pendenza del periodo di recesso ovvero di non richiedere la suddetta anticipazione, condizionando l'efficacia del contratto di servizi al decorso dei 14 giorni previsti dall'art. 52, Cod. Cons.

76. Nel caso di specie, pertanto, diversamente da quanto argomentato nelle proprie difese da Vodafone, le previsioni contenute nell'art. 50, comma 3 e nell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. che riproducono pedissequamente l'art. 7, comma 2 e l'art. 8, comma 8, della Direttiva 2011/83/UE di massima armonizzazione, sono del tutto compatibili con la regolazione di settore concernente le modalità e le tempistiche di migrazione della linea e di portabilità del numero tra gli operatori, con conseguente esclusione di qualsiasi ipotesi di "*conflitto*" ai sensi dell'art. 46, comma 2, Cod. Cons. di attuazione dell'art. 3 comma 2, della Direttiva 2011/83/UE.

77. Peraltro, le disposizioni di settore, non potrebbero in ogni caso considerarsi prevalenti rispetto alle norme contenute nell'art. 50, comma 3 e nell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. atteso che, come emerge dallo stesso parere AGCOM, non sono contenute in un "*Atto dell'Unione Europea che disciplina settori specifici*" secondo quanto richiesto dall'art. 3 comma 2, della Direttiva 2011/83/UE e dalla relativa norma di recepimento.

78. Invero, quanto evidenziato dal professionista e dalla stessa AGCOM in merito alla circostanza che nel settore della telefonia fissa in caso di *number portability* una volta dato avvio al processo di migrazione, l'esercizio del diritto di ripensamento dopo una certa fase non determina l'automatico ripristino della situazione precedente - con conseguente neutralizzazione della funzione assegnata dall'ordinamento al diritto di ripensamento (nei contratti a distanza o negoziati fuori dai locali commerciali) a seguito del quale il contratto dovrebbe considerarsi *tamquam non esset* - rende ancora più evidente l'assoluta importanza di rispettare nel settore di riferimento quanto richiesto dagli artt. 50, comma 3 e 51, comma 8, Cod. Cons.: l'esecuzione del contratto e/o l'avvio delle procedure di *provisioning* durante la pendenza del diritto di ripensamento, solo in presenza di una volontà in tal senso del consumatore ("*se il consumatore vuole*") che venga manifestata inequivocabilmente mediante una autonoma richiesta esplicita ("*il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta espressa*").

79. Nel caso di specie, come evidenziato, nell'ambito dei contratti a distanza conclusi tramite web aventi ad oggetto servizi di telefonia (*Single Play* o *Dual Play*) con migrazione da altro operatore, il consumatore deve obbligatoriamente flaggare il box denominato "*accetto*" che compare accanto al box "*non accetto*" al di sotto della indicazione "*autorizzo Vodafone ad avviare le procedure di portabilità del numero di rete fissa durante il periodo di recesso*", pena l'interruzione del processo di acquisito *on line*.

80. Inoltre, nel caso di nuova attivazione (offerte *Single Play* o *Dual Play*) tramite web, i diversi *step* che caratterizzano il processo di acquisto, non contengono alcuna modalità di acquisizione della suddetta richiesta esplicita da parte del consumatore, nonostante l'operatore proceda anche nel caso di nuova attivazione ad eseguire il contratto (la consegna della *Vodafone station*) e ad avviare le procedure di *provisioning* durante il periodo di recesso.

81. Con riferimento ai contratti conclusi per telefono, da un lato, i *vocal order* utilizzati nelle procedure di *teleselling* in vigore dal 14 giugno 2014 ad aprile 2016, prevedevano unicamente che il consumatore rispondesse positivamente alla domanda "*Procediamo quindi con l'attivazione del servizio?*" senza acquisire alcuna autonoma richiesta esplicita; dall'altro, le procedure di *teleselling* adottate da aprile 2016, pur prevedendo l'avvio delle procedure di portabilità dopo aver acquisito un "Sì" da parte del potenziale cliente al quesito "*Desidera quindi l'esecuzione immediata del contratto, in*

*modo da poter ottenere in tempi più rapidi l'attivazione del servizio richiesto?"*, non contemplano l'ipotesi di considerare concluso il contratto senza la suddetta anticipazione. Dai relativi *vocal order* emerge, infatti, che nel caso in cui il consumatore non desideri anticipare l'esecuzione del contratto *"dovrà recarsi presso uno dei nostri punti vendita per completare la sua esperienza di acquisto"*.

82. Quanto ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il modulo che viene fatto sottoscrivere al cliente presso gli *stand*, contiene, tra gli altri, uno spazio pre-flaggato che il consumatore non può deselezionare, caratterizzato dal seguente testo: *"(...) Il sottoscritto autorizza inoltre Vodafone a dare avvio ai processi volti all'attivazione del servizio prima del termine di recesso previsto dall'art. 52 del codice del consumo (...)"*.

83. Nel corso del procedimento è dunque emerso che la suddetta anticipazione di esecuzione del contratto viene realizzata senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza o fuori dei locali commerciali in assenza di tale volontà.

84. Del resto, la stessa Vodafone ha dichiarato che per nessun canale oggetto del procedimento (*online*, al telefono, fuori dai locali commerciali) è prevista la possibilità per il consumatore di concludere il contratto in assenza dell'anticipazione durante la pendenza del diritto di recesso della esecuzione del contratto e/o dell'avvio delle procedure di *provisioning* di nuova attivazione ovvero di migrazione da altro operatore.

85. Pertanto, la condotta di Vodafone consistente nella conclusione di contratti a distanza (mediante telefono nonché *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it*) e fuori dei locali commerciali procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere l'autonoma richiesta espressa proveniente dal consumatore e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza anche in assenza di tale volontà, integra, rispettivamente una violazione dell'art. 51, comma 8 e dell'art. 50, comma 3 Cod. Cons.

### ***Condotta sub c)***

86. Quanto al profilo dei costi, il comma 3 dell'art. 57 del codice del

consumo nella sua nuova formulazione dispone, in coerenza con le previsioni dell'art. 51, comma 8 Cod. Cons. e dell'art. 50, comma 3 Cod. Cons. che un eventuale esercizio del diritto di recesso nell'ambito di prestazioni di servizi inerenti a contratti negoziati a distanza o fuori dei locali commerciali e già iniziate durante il periodo di recesso comporta per il consumatore l'obbligo di versare *“al professionista un importo proporzionale a quanto è stato fornito fino al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso, rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto. L'importo proporzionale che il consumatore deve pagare al professionista è calcolato sulla base del prezzo totale concordato nel contratto”*. La norma pertanto preclude al professionista la richiesta di importi ulteriori per il servizio eventualmente reso dopo aver ricevuto l'informazione che il consumatore ha esercitato il diritto di recesso.

87. Viceversa, secondo quanto disposto all'art. 57, comma 4, lettera a) Cod. Cons. il consumatore, non è tenuto a sostenere alcun costo qualora non abbia previamente formulato un'esplicita richiesta di ricevere la prestazione del professionista in pendenza del termine (n. 2) ovvero qualora il professionista abbia omesso di informare il consumatore delle condizioni, dei termini, delle procedure per recedere e dei *“costi ragionevoli”* da sostenere in caso di recesso dopo esecuzione anticipata (n. 1)<sup>4</sup>.

88. Le previsioni testé citate, mirano a tutelare il consumatore da un'eventuale violazione di obblighi informativi da parte del professionista e da un'esecuzione anticipata della prestazione senza il suo previo consenso espresso, sanzionando sostanzialmente il professionista con una fornitura a costo zero, nonché a circoscrivere le conseguenze patrimoniali per il consumatore nelle ipotesi di recesso.

89. Nel caso di specie, sia nel caso dei contratti a distanza (*online* e conclusi al telefono) che negoziati fuori dei locali commerciali, le risultanze istruttorie dimostrano che il consumatore che esercita il diritto di ripensamento in un momento in cui non è più possibile interrompere le procedure di migrazione in Vodafone, è tenuto a sostenere i costi a consumo relativi al traffico generato con Vodafone, fino alla fase di conclusione della migrazione con altro operatore (rientro con precedente o migrazione ad altro

---

<sup>4</sup> L'art. 57, comma 4, lett. a) recita: *“Il consumatore non sostiene alcun costo per la prestazione di servizi (...) durante il periodo di recesso quando: 1) il professionista ha omesso di fornire informazioni in conformità all'articolo 49, comma 1, lettere h) ed l); oppure 2) il consumatore non ha espressamente chiesto che la prestazione iniziasse durante il periodo di recesso in conformità all'articolo 50, comma 3, e dell'articolo 51, comma 8”*.

operatore), o al momento della cessazione della linea con conseguente perdita del numero.

90. La condotta, si pone in evidente contrasto con l'art. 57 comma 4, lettera a) punti 1 e/o 2, del Codice del Consumo in quanto, in assenza dell'informativa di cui all'art. 49, comma 1, lettera l) Cod. Cons. e in assenza della richiesta esplicita di cui all'art. 51, comma 8, Cod. Cons. e 50, comma 3, del Codice del Consumo, il professionista ha richiesto e/o addebitato al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento, somme a titolo di costi non dovuti.

91. Richiesta e/o addebito che, in ogni caso, risulta posta in essere in violazione dell'art. 57, comma 3, del Codice del Consumo, in quanto avente ad oggetto costi posti a carico del consumatore per la fruizione del servizio "*fino al completamento della procedura di migrazione/portabilità*", che superano il termine temporale fissato dalla disposizione andando oltre il momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di ripensamento.

92. Né appaiono condivisibili le argomentazioni difensive spese dall'operatore secondo cui, l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del consumatore che manifesti contestualmente la volontà di attivare una procedura di cambio operatore (rientro con il precedente operatore ovvero migrazione verso un nuovo operatore), dovrebbe necessariamente comportare una remunerazione per l'impresa sino al completamento della migrazione.

93. Difatti, in assenza di un "*atto dell'Unione Europea*" che, nel settore di riferimento preveda, ai sensi dell'art. 46 comma 2, Cod. Cons.<sup>5</sup> una deroga al regime di cui all'art. 57, Cod. Cons. - derivante da norma di rango europeo e di massima armonizzazione -, la richiesta di costi per il servizio erogato successivamente "*al momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell'esercizio del diritto di recesso*" appare, allo stato, contrastare con il comma 3 del suddetto articolo.

94. Del resto, la stessa AGCOM ha evidenziato nel proprio parere che, nell'ambito del Tavolo tecnico istituito al fine di consentire il costante monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di trasferimento del numero nonché la tempestiva rilevazione di eventuali criticità riscontrate nella ordinaria gestione delle istanze provenienti dall'utenza finale, il tema del ripensamento ha formato oggetto di confronto con gli operatori

---

<sup>5</sup> Come noto la disposizione recita: "In caso di conflitto tra le disposizioni delle Sezioni da I a IV del presente Capo e una disposizione di un atto dell'Unione europea che disciplina settori specifici, quest'ultima e le relative norme nazionali di recepimento prevalgono e si applicano a tali settori specifici".

assoggettati agli obblighi previsti dalla richiamata regolamentazione, i quali hanno dichiarato di non aver avuto, nella prassi corrente, particolari difficoltà a gestire, tramite la reciproca collaborazione e senza addebitare alcun costo agli utenti, le richieste di ripensamento dei clienti mediante il rilascio immediato del codice di migrazione e l'avvio di una migrazione inversa.

95. In conclusione, per le considerazioni che precedono, la previsione nel settore della telefonia fissa di addebitare al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento in caso di esecuzione anticipata somme a titolo di costi relativi *“all’eventuale traffico telefonico e internet generato fino al completamento della procedura di portabilità verso altro operatore (...) tariffato secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto”*, si pone in contrasto con l’art. 57, commi 3 e 4, lettera a) del Codice del Consumo.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

96. Ai sensi dell’art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, così come richiamato dall’art. 66 del Codice del Consumo con il provvedimento che accerta l’illiceità della condotta 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.

97. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

98. 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.

99. Rispetto alla condotta *sub a)* con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a più di 6 miliardi e mezzo di

euro. Si tiene, altresì, conto della circostanza che la condotta si pone in aperto contrasto con lo specifico obbligo informativo precontrattuale prescritto dall'art. 49 comma 1 lettera l) Cod. Cons. ed è stata posta in essere nell'ambito di due canali di vendita a distanza (via telefono e via *web*) nonché rispetto ai contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

**100.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta *sub a)* è stata posta in essere dal 14 giugno 2014, data di entrata in vigore dell'art. 49 lettera l) Cod. Cons. nella sua attuale formulazione, ed è tuttora in corso.

**101.** Sulla base di tali elementi, rispetto alla condotta *sub a)*, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

**102.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altri provvedimenti in materia di diritti dei consumatori nei contratti<sup>6</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 600.000 € (seicentomila euro).

**103.** Rispetto alla condotta *sub b)* con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a più di 6 miliardi e mezzo di euro. Si tiene, altresì, conto della circostanza che la condotta pur essendo stata realizzata in un contesto di prima applicazione degli artt. 50, comma 3 e dell'art. 51, comma 8, Cod. Cons. è stata posta in essere nell'ambito di due canali di vendita a distanza (via telefono e via *web*) ed ha riguardato, altresì, i contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Rileva, inoltre, nel settore della telefonia fissa la consapevolezza del professionista in merito alle conseguenze derivanti a carico del consumatore che provenga da altro operatore, in termini di impossibilità di ripristinare la situazione precedente qualora lo stesso eserciti il diritto di ripensamento in un regime di anticipazione dell'esecuzione del contratto durante il periodo di recesso.

**104.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta *sub b)* è stata posta in essere dal 14 giugno 2014, data di entrata in vigore degli artt. 50, comma 3 e 51 comma 8 del Codice del consumo nella loro attuale formulazione, ed è tuttora in corso.

**105.** Sulla base di tali elementi, rispetto alla condotta *sub b)*, si ritiene di

---

<sup>6</sup> Cfr. Provv. n. 25756 del 2 dicembre 2015, PS/9881 Vodafone procedure di *teleselling*, in Boll. 47/2015 nonché Provv. n. 25904 del 9 marzo 2016, PS/10186 Vodafone servizio *exclusive*, in Boll. 8/2016.

determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a *Vodafone Italia S.p.A.* nella misura di 650.000 € (seicentocinquantamila euro).

106. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altri provvedimenti in materia di diritti dei consumatori nei contratti<sup>7</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 750.000 € (settecentocinquantamila euro).

107. Rispetto alla condotta *sub c)* con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a più di 6 miliardi e mezzo di euro e della circostanza che la condotta illecita è stata posta in essere nell'ambito di due canali di vendita a distanza (via telefono e via *web*) e dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali. Rileva, inoltre la circostanza che la condotta illecita è stata posta in essere in un contesto di prima applicazione degli artt. 57, comma 3 e comma 4 del codice del consumo.

108. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta *sub c)* è stata posta in essere dal 14 giugno 2014, ed è tuttora in corso.

109. Sulla base di tali elementi, rispetto alla condotta *sub c)*, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a *Vodafone Italia S.p.A.* nella misura di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro).

110. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altri provvedimenti in materia di diritti dei consumatori nei contratti<sup>8</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 550.000 € (cinquecentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub a)* posta in essere nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa dopo il 13 giugno 2014, integra una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera *l)*, del codice del consumo, in quanto il professionista non ha assolto l'obbligo informativo ivi prescritto;

---

<sup>7</sup> Cfr. Provv. n. 25756 del 2 dicembre 2015, PS/9881 Vodafone procedure di *teleselling*, in. Boll. 47/2015 nonché Provv. n. 25904 del 9 marzo 2016, PS/10186 Vodafone servizio *exclusive*, in Boll. 8/2016.

<sup>8</sup> Cfr. Provv. n. 25756 del 2 dicembre 2015, PS/9881 Vodafone procedure di *teleselling* in. Boll. 47/2015 nonché Provv. n. 25904 del 9 marzo 2016, PS/10186 Vodafone servizio *exclusive* in Boll. 8/2016.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub b)* posta in essere nell’ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa dopo il 13 giugno 2014, integra una violazione dell’art. 50, comma 3 e dell’art. 51 comma 8 del codice del consumo, in quanto il professionista ha concluso contratti a distanza (mediante telefono nonché *online* mediante il sito internet *www.vodafone.it*) e negoziato contratti fuori dei locali commerciali procedendo all’avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere l’autonoma richiesta espressa proveniente dal consumatore e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza anche in assenza di tale volontà;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub c)* posta in essere nell’ambito della commercializzazione di servizi di telefonia fissa dal 14 giugno 2014, si pone in contrasto con l’art. 57, commi 3 e 4, lettera *a)* del Codice del Consumo in quanto il professionista ha previsto di addebitare al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento in caso di esecuzione anticipata somme a titolo di costi che oltre a non essere dovute a fronte di procedure di conclusione di contratti a distanza (al telefono e *online*) e fuori dei locali commerciali che non contemplano la richiesta esplicita rispettivamente richiesta dagli artt. 51, comma 8, e 50, comma 3, Cod. Cons., superano il termine temporale indicato dall’art. 57 comma 3, Cod. Cons. andando oltre il momento in cui il consumatore ha informato il professionista dell’esercizio del diritto di ripensamento.

## DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell’art. 49, comma 1, lettera *l)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al punto II, lettera b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione degli artt. 50, comma 3 e 51, comma 8, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la condotta descritta al punto II, lettera c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta illecita in violazione dell'art. 57, commi 3 e 4 lettera a) del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che con riferimento alla condotta *sub a)* sia irrogata alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro);

e) che, con riferimento alla condotta *sub b)* sia irrogata alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 750.000 € (settecentocinquantamila euro);

f) che, con riferimento alla condotta *sub c)* sia irrogata alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 550.000 € (cinquecentocinquantamila euro);

g) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a), b) e c).

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](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 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*



*f.f.* IL PRESIDENTE

*Gabriella Muscolo*

