

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 marzo 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera dell’8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 25 luglio 2014 e integrata da ultimo in data 2 dicembre 2014, con la quale la società Vodafone Omnitel B.V. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Nuovo Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 1° ottobre 2014, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dalla società Vodafone Omnitel B.V., ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Nuovo Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Vodafone Omnitel B.V. (di seguito anche Vodafone), con sede legale in Amsterdam (Olanda), sede amministrativa e gestionale in Italia in Ivrea (TO), in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nei settori della telefonia fissa - tramite il marchio Teletu – e mobile, nonché delle comunicazioni via *internet*. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2014 presenta un valore della produzione pari a quasi 7 miliardi di euro e risultato in utile.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Vodafone, consistente nella distribuzione ai propri abbonati di telefonia fissa con il marchio "Teletu" di annuari telefonici dietro apposito contributo addebitato in bolletta in assenza di adeguata informativa circa la possibilità per il consumatore di sottrarsi a tale prestazione ed il relativo costo, ferma restando in tal caso la fornitura del servizio di telefonia fissa.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 12 giugno 2014 è stato comunicato a Vodafone l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9580. In tale sede, è stato ipotizzato che la condotta della società Vodafone fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore medio in ordine all'opzione se usufruire del servizio di fornitura degli annuari alfabetici sostenendo il relativo costo, ferma restando, in caso di rinuncia, la fornitura del servizio di telefonia fissa.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto a Vodafone, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni

e relativa documentazione in ordine ai modelli contrattuali ed alle condizioni generali di contratto attinenti sia l'utenza dei servizi di telefonia, sia i rapporti di fornitura e di distribuzione degli annuari alfabetici, intrattenuti, eventualmente, anche con altri operatori di telefonia fissa. E' stato inoltre chiesto a Vodafone di indicare le modalità attraverso le quali il consumatore può rinunciare alla fornitura degli annuari alfabetici, sottraendosi al relativo costo, e di fornire dettagli in ordine al numero dei consumatori cui gli annuari vengono attualmente distribuiti e di coloro che abbiano eventualmente rinunciato, nonché ai costi sopportati per la distribuzione negli ultimi tre anni, specificando quelli posti a carico dei consumatori e le relative modalità di addebito.

5. In data 19 dicembre 2014 è stato comunicato a Vodafone il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Nuovo Regolamento.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

6. Con nota pervenuta in data 25 luglio 2014, integrata da ultimo in data 2 dicembre 2014, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Nuovo Regolamento.

7. Tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante –non riguardano solo l'adozione di specifiche informative per il cliente volte a rendere nota la facoltà di rinunciare alla consegna degli elenchi, ma prevedono la possibilità per i clienti di chiedere il rimborso dei costi sostenuti per la distribuzione degli annuari avvenuta in assenza dell'informativa relativa all'opzione di rinunciare a detto servizio.

8. In particolare, gli impegni di Vodafone prevedono:

- (i) una comunicazione contenuta in ogni bolletta emessa nell'arco di dodici mesi successivi alla comunicazione di accettazione degli impegni e relativa:
 - a) alla facoltà per il cliente di richiedere in ogni momento la sospensione del servizio di distribuzione degli elenchi, compilando un modulo *online* oppure telefonando al Servizio Clienti; b) al costo del servizio in caso di mancato esercizio di tale facoltà;
- (ii) invio ai clienti, almeno una volta nel corso dei dodici mesi successivi rispetto alla comunicazione di accettazione degli impegni, di un'informativa, contenuta in fattura, relativa alla possibilità di richiedere, compilando un

modulo *online* oppure telefonando al Servizio Clienti, il rimborso di quanto corrisposto nel 2013, nel 2014, nonché, se del caso, nel 2015 a fronte della distribuzione dell'elenco telefonico;

(iii) pubblicazione sul sito *web* del professionista di una comunicazione tesa ad informare il cliente circa i costi di distribuzione dell'elenco telefonico e la facoltà di rinunciare gratuitamente alla consegna del medesimo. Sul sito *web* del professionista sarà inoltre presente l'informativa relativa alla possibilità di ottenere il rimborso dei costi di distribuzione degli elenchi distribuiti nel 2013, nel 2014 e, eventualmente, nel 2015.

9. Vodafone ha peraltro reso noto che per i nuovi clienti cesserà le attività di distribuzione degli elenchi telefonici.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

10. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore delle comunicazioni, in data 15 gennaio 2015, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

11. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

12. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare il possibile profilo di illegittimità della pratica commerciale contestato nella comunicazione di avvio del 12 giugno 2014.

13. Il profilo di illegittimità contestato riguardava, infatti, l'omessa informazione da parte di Vodafone circa la possibilità per i consumatori di sottrarsi alla fornitura onerosa di annuari alfabetici.

14. Nel merito degli impegni, la realizzazione di un'adeguata informativa attraverso canali diversificati, quali la fattura periodica e il sito *web*, relativa alla possibilità di rinunciare alla fornitura degli elenchi telefonici attraverso

modalità agevolate e gratuite, consente di superare le contestazioni mosse, permettendo al consumatore di esercitare una scelta consapevole in ordine alla fruizione o meno del servizio di consegna dell'annuario telefonico. Il tutto avverrà senza subire oneri economici e attraverso modalità agevolate.

15. Inoltre, Vodafone si è impegnata a rimborsare i costi sostenuti dai consumatori per la distribuzione degli elenchi avvenuta in assenza dell'informativa di cui sopra. Si tratta, indubbiamente, di un aspetto ulteriore rispetto alla mera cessazione della pratica contestata, un *quid pluris*, ad indiscutibile vantaggio dei consumatori e in grado di compensare l'effetto distorsivo della pratica contestata.

16. Per i nuovi clienti l'attività di distribuzione degli elenchi telefonici non è più prevista.

17. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Vodafone, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Vodafone;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Vodafone, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Nuovo Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 25 luglio 2014, da ultimo integrati in data 2 dicembre 2014, come descritti nell'Allegato al presente provvedimento;

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

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

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Nuovo Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO