

IP233 - VODAFONE SERVIZI PREMIUM

Provvedimento n. 25515

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 giugno 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 in particolare l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 25262 del 13 gennaio 2015, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di servizi a sovrapprezzo non richiesti o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito unilaterale e automatico dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori durante la navigazione in mobilità, posta in essere dal 26 marzo 2014 in violazione degli art. 20, 22, 24, 25, lettera a), e 26, lettera f), del Codice del Consumo, da Vodafone Omnitel B.V.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con provvedimento n. 25262 del 13 gennaio 2015, l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica posta in essere da Vodafone Omnitel B.V., consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di Vodafone di servizi a pagamento (c.d. servizi *premium*) non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori realizzata mediante l'adozione di omissioni informative ingannevoli e di condotte aggressive. Più nello specifico, sotto il primo profilo, Vodafone ha omesso di informare i consumatori - sia in fase di primo contatto che all'atto della sottoscrizione del contratto presso i rivenditori - circa il fatto che il contratto di telefonia mobile sottoscritto preabilita la sim alla ricezione di servizi a sovrapprezzo, nonché circa l'esistenza di un blocco selettivo dei servizi *premium* nonché ancora circa la necessità per l'utente che volesse giovarsi di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco. Tali omissioni privano il consumatore della possibilità di scegliere con piena consapevolezza se aderire all'offerta di telefonia comprensiva dell'accesso ai servizi *premium* forniti da terzi e addebitati automaticamente sul proprio credito telefonico, ovvero se esercitare, al momento della conclusione del contratto, l'opzione che gli viene riconosciuta circa l'adesione al blocco selettivo e la conseguente disabilitazione dei predetti servizi.

Sotto il secondo profilo, da un lato, Vodafone ha adottato per i servizi *premium* in decade 4 una procedura automatica di attivazione del servizio e di fatturazione che non prevede alcuna autorizzazione da parte del cliente al pagamento, nonché alcun controllo sulla attendibilità delle richieste di attivazione provenienti da soggetti quali i fornitori di servizi estranei al rapporto negoziale che lega utente e operatore, un sistema che, dunque, non consente al consumatore di avere consapevolezza dell'attivazione di servizi *premium* e può determinare l'adesione non richiesta o involontaria, con relativa fatturazione, ai medesimi servizi; dall'altro, per i restanti servizi *premium* ha implementato una tecnologia (il c.d. *I-frame*) che non impedisce le attivazioni materialmente involontarie di servizi *premium* da parte dei consumatori. Il consumatore può

infatti trovarsi nella condizione di sfiorare involontariamente il tasto di attivazione nella *landing page* senza rendersi conto che sta attivando un servizio a pagamento con addebito automatico sul suo credito/conto telefonico, in assenza sia di un'adeguata informativa in tempo reale sull'esistenza di tale meccanismo sia di una procedura di attivazione e addebito dei servizi che gli consenta di esprimere in modo consapevole e non condizionato la propria scelta di acquisto. La procedura prevista per l'attivazione dell'abbonamento essendo affidata ad un unico e semplice click, senza ulteriori passaggi, non consente al consumatore di poter acquisire piena consapevolezza del fatto che sta sottoscrivendo un servizio in abbonamento, immediatamente addebitato sul proprio credito telefonico, attraverso la cessione del proprio numero di telefono dall'operatore al soggetto che eroga il servizio (CSP).

Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale e ha disposto di comunicare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

Vodafone nella relazione di ottemperanza pervenuta in data 27 marzo 2015 ha dato conto di aver provveduto ad adeguare la documentazione contrattuale e il proprio sito *internet* per colmare le omissioni informative relative alla preabilitazione delle SIM alla ricezione dei servizi a pagamento e all'esistenza del blocco per i medesimi. Inoltre, la società ha provveduto ad integrare la citata relazione con comunicazione pervenuta il 15 giugno 2015 specificando, tra l'altro, di aver esteso la tecnologia prevista per i servizi premium in decade 4 (il c.d. *I-frame*) alla quasi totalità dei servizi premium. In particolare, il modello è esteso al processo di attivazione dei servizi Mobile/PC in tutti i casi in cui il processo di attivazione del servizio preveda un indirizzamento/navigazione tramite banner verso la landing page del fornitore di contenuti con esclusione dei soli servizi SMS-MMS con billing via SMS. Tuttavia, nella relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 23 marzo 2015 e nella successiva integrazione pervenuta il 15 giugno 2015 essa ha dichiarato di non aver implementato alcuna misura tecnica relativa all'acquisizione del consenso consapevole del consumatore all'atto dell'acquisto dei servizi *premium* atta ad impedire le attivazioni materialmente involontarie.

Con numerose richieste di intervento successive alla presentazione della relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 23 marzo 2015, diversi consumatori hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato ed in particolare, secondo quanto da essi riportato, l'attivazione non richiesta o inconsapevole di servizi a pagamento con addebito sul proprio credito telefonico senza una loro preventiva autorizzazione.

La pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

Il citato provvedimento n. 25262, del 13 gennaio 2015, risulta comunicato al professionista in data 23 gennaio 2015.

Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta non è mai cessata.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 25262, del 13 gennaio 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Vodafone Omnitel B.V. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 25263, del 13 gennaio 2015;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Sara Perugini;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Vodafone Omnitel B.V., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Vodafone Omnitel B.V. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella
