



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 40/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL
DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO
DISPOSTO CON L'ARTICOLO 3, ALLEGATO A), DELLA DELIBERA
N. 519/15/CONS
(CONTESTAZIONE N. 15/18/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 7 febbraio 2019;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “*Codice*”, con particolare riferimento al disposto dell’articolo 70;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, con particolare riferimento a quanto disposto dall’articolo 3;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 15/18/DTC del 3 ottobre 2018;

VISTA la nota del 2 novembre 2018 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 16 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’arco temporale da novembre 2017 ad aprile 2018 gli utenti di seguito indicati hanno segnalato la mancata trasparenza nelle modalità di comunicazione delle informazioni preordinate all’acquisizione del consenso da parte dell’utente, via *web* o tramite *verbal order*, da parte di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “la Società”).

In particolare, gli utenti Di Sciacca (utenza mobile 3477232xxx), e Serse (utenza n. 0831223xxx), hanno segnalato la mancata trasparenza delle informazioni ricevute, rispettivamente, tramite SMS e tramite *web*, relativamente al costo di attivazione non evidenziato in maniera chiara e trasparente in corso di adesione rispettivamente all’offerta “Vodafone 25” e “Vodafone One”; il Sig. Rho ha lamentato di aver concluso il contratto con l’operatore Vodafone per il trasferimento dell’utenza fissa utenza n. 035233xxx dal *donatig TeleTu* al *recipient Vodafone* a seguito di informazioni non veritiere, fornite da un operatore del *call center*, in base alle quali se l’utente non avesse effettuato il predetto passaggio avrebbe subito l’interruzione del servizio perché TeleTu non poteva più erogare il servizio. Gli utenti Ferrante (utenza n. 064500xxx) e Andronico (utenza fissa n. 0694364xxx e utenza mobile n. 3494216xxx) hanno denunciato che, nell’effettuare un cambio tariffario nell’ambito di un rapporto contrattuale già in essere con Vodafone Italia, hanno ricevuto la fatturazione di un costo per “deposito contrattuale”, costo non evidenziato all’utente nel corso della descrizione dell’offerta. Gli utenti di Stasi, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rappresentanza della MD Holding (utenza n. 0773281xxx), Palmoni (utenza n. 3455988xxx) e Masucci (utenza n. 0694315xxx) hanno segnalato che la Società avrebbe eseguito dei contratti diversi da quelli presentati dall'addetto alla vendita, pretendendo il pagamento di prestazioni che erano state prospettate come gratuite, o avrebbe proceduto a effettuare i pagamenti con modalità di pagamento diverse da quelle concordate.

Sulla base degli elementi e documenti acquisiti in corso di istruttoria, relativamente alle segnalazioni sopra individuate, è stato riscontrato che la predetta Società non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti disponessero, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali circa i costi di abbonamento mensile dell'offerta promozionale, ovvero circa le modalità di pagamento con cui l'utente avrebbe proceduto al pagamento del servizio, e, comunque, informazioni veritiere tese a garantire una corretta formazione del consenso dell'utente. La Società, dunque, in violazione dei principi generali di correttezza e buona fede, non ha fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del *Codice*.

Pertanto, con atto di contestazione n. 15/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore Vodafone per aver realizzato una condotta non conforme alle disposizioni previste dall'articolo 70 del *Codice*, in combinato disposto con l'articolo 3, Allegato a), della delibera n. 519/15/CONS.

2. Deduzioni della Società

Con riferimento alla contestazione in oggetto, Vodafone ha osservato come gli obblighi derivanti dalla normativa contestata vengano ampiamente assolti dalla Società attraverso diversi canali di comunicazione: materiale informativo disponibile presso i punti vendita; pagine commerciali del sito *web* www.vodafone.it; condizioni generali di contratto e dettagli delle offerte Vodafone, disponibili sul sito *web*; testi delle schermate delle *dealer station* presenti nei punti vendita con riguardo all'offerta "Special 1000"; servizio clienti; canali di assistenza digitale (*App*, *TOBi*) e da remoto (*Facebook*, messaggistica istantanea con un operatore Vodafone). Pertanto, secondo Vodafone, il cliente, fin dalla proposta commerciale (e dunque fin dalla fase precontrattuale), ha a disposizione tutte le informazioni necessarie per effettuare una scelta consapevole in merito all'acquisto dei prodotti e servizi Vodafone.

Nel merito della contestazione, Vodafone ha fornito una dettagliata descrizione della correttezza della condotta posta in essere con riferimento ai fatti denunciati con le segnalazioni alla base dell'atto di avvio del procedimento in discussione.

La Società ha precisato che gli utenti indicati - a eccezione del sig. De Stasi e del sig. Serse - sono ancora clienti Vodafone e gli stessi non hanno più sporto denuncia e non hanno insoluti pendenti per le questioni segnalate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Inoltre, la Società ha eccepito che l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio è illegittimo per vizio di eccesso di potere perché l'accertamento degli addebiti contestati è generico.

Di seguito la Società ha descritto le vicende che hanno interessato le utenze oggetto degli accertamenti contestati, al fine di evidenziare la correttezza del suo operato.

Con riferimento ai fatti denunciati dall'utente Di Sciacca (utenza mobile 3477232xxx), che lamentava la mancata trasparenza delle informazioni ricevute via SMS, con riferimento al costo di attivazione dell'offerta dedicata "Special 1000", è stato accertato che la Società avrebbe omesso, tanto in sede di comunicazione via SMS quanto in sede di attivazione, di rendere consapevole l'utente circa la sussistenza del costo di attivazione per un importo pari a euro 9,49. Il cliente sarebbe venuto a conoscenza di tale costo solo in un secondo momento, riscontrando l'addebito della spesa sulla carta di credito prepagata. Vodafone a sua difesa ha affermato che tanto le schermate delle *dealer station*, quanto il materiale informativo evidenziano come il cliente sia stato informato di tutte le caratteristiche delle offerte, dalla mera *proposition* commerciale fino alla vendita. Anche se nel testo dell'SMS in questione il costo di attivazione dell'offerta non era presente, tale strumento di comunicazione rappresenta un primo punto di contatto del cliente. Il cliente viene invitato a recarsi presso il punto di vendita per l'attivazione dell'offerta, dove sono disponibili i materiali informativi delle offerte sottoscrivibili. Questi ultimi, al pari delle schermate delle *dealer station*, rappresentano la voce del costo di attivazione del servizio, di cui il cliente è portato a conoscenza prima della conclusione del contratto. Comunque, Vodafone ha proceduto a stornare l'importo contestato in una ottica di *caring* verso il cliente.

Relativamente a quanto lamentato dall'utente Serse (utenza n. 0831223xxx) è stato accertato che è stata attivata l'offerta convergente "Vodafone one" che prevedeva l'attivazione del servizio sull'utenza fissa e quella mobile acquisita con l'offerta a un costo di euro 29 ogni 4 settimane senza costi di attivazione del servizio. Vodafone, di contro, ha proceduto ad addebitare sulla carta di credito del cliente, oltre al costo dell'offerta, un ulteriore costo di euro 29, di cui euro 19 per l'attivazione del servizio fibra sull'utenza fissa e euro 10 per l'attivazione del servizio sull'utenza mobile. In proposito la Società, in via preliminare, ha sottolineato che la predetta offerta era attivabile solo presso un punto vendita Vodafone. Il Sig. Serse, prima di procedere all'attivazione dell'offerta, ha consultato la sezione del sito dedicata dell'offerta *Vodafone One* (come affermato dallo stesso utente in atti istruttori), nella quale sono presenti tutti i dettagli dell'offerta, inclusi i costi di attivazione. La Società ha evidenziato che il sito *web* rappresenta il canale comunicativo che consente alla clientela la presa visione dettagliata di tutte le caratteristiche dei prodotti e servizi offerti. La Società ha anche rilevato come l'utente, ove avesse la necessità di ulteriori chiarimenti relativi alle offerte, può comunque rivolgersi ai canali di assistenza quali *call center* e messaggistica istantanea con un operatore Vodafone ovvero entrare in interazione con l'assistente digitale *TOBi*. Inoltre, nei punti vendita Vodafone sono disponibili le *brochures* delle offerte sottoscrivibili. La Società ha comunque proceduto, in ottica di *caring*, a rimborsare l'importo di euro 29 contestato dal cliente, nonostante la correttezza dell'addebito.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento ai fatti denunciati dall'utente Andronico (utenza fissa n. 0694364xxx e utenza mobile n. 3494216xxx) è stato accertato che l'utente ha proceduto alla variazione del piano tariffario presso un punto vendita Vodafone nella convinzione che tra i costi fatturati non ci sarebbe stata la fatturazione del “*deposito cauzionale*”, spesa prevista nel caso in cui l'utente avesse scelto come modalità di pagamento il bollettino di conto corrente postale. L'utente ha lamentato che tale costo non è stato rappresentato nell'ambito della descrizione dell'offerta e che ha appreso della sua esistenza dalla ricezione della prima fattura di Vodafone del 24 gennaio 2018 n. AI01578961. La Società si è difesa affermando che tale costo è previsto dalle condizioni generali di contratto per i contratti in abbonamento, laddove il cliente scelga come metodo di pagamento il bollettino postale ovvero la domiciliazione bancaria, ed esse sono pubblicate sul sito *web*, nell'area “*Per il consumatore*”. Con riguardo al caso di specie Vodafone ha evidenziato che la fatturazione di tale costo è regolare, in quanto l'utente in precedenza- 29 novembre 2011- aveva attivato la SIM dati n. 3494216xxx con la modalità di pagamento del servizio con domiciliazione bancaria. In tale occasione provvedeva al versamento del deposito cauzionale di euro 50 e, dunque, con tale comportamento il cliente ha dimostrato di essere perfettamente a conoscenza di tale voce di costo, strettamente legata alla modalità di pagamento scelta. La Società si è difesa circa il fatto che sulla fattura del 24 gennaio 2018 n. AI01578961 sono stati fatturati costi per “*deposito cauzionale*” per euro 250 invece di euro 50, adducendo che il sistema di fatturazione ha conteggiato anche i costi per la medesima causale previsti per l'attivazione di una SIM dati in abbonamento (attivata il 16 luglio 2010) e per l'attivazione sulla linea fissa n. 0694364xxx dell'offerta “*Vodafone internet e telefono Senza Limiti Plus*” del 22 dicembre 2017, costi in precedenza non fatturati per il persistere di una anomalia del sistema di fatturazione. Solo a seguito del cambio piano piano tariffario (da “*Relax semplice*” a “*Vodafone 19*”) sull'utenza mobile n. 3494216xxx del 12 gennaio 2018 il sistema ha automaticamente rilevato le precedenti anomalie, addebitando i costi totali di euro 250 a titolo di deposito cauzionale. Anche in questo caso la Società, ha comunque proceduto, in una attività di *caring* verso il cliente, a ripristinare gratuitamente l'offerta “*Vodafone Relax Semplice*” sull'utenza mobile, ha disattivato la SIM internet in abbonamento in disuso e ha proceduto allo storno totale del corrispettivo per recesso anticipato e dei costi per il traffico a consumo generato con il piano “*Vodafone 19*”.

Per quanto riguarda la segnalazione del Sig. Ferrante (utenza n. 064500xxx) anche per questa fattispecie è stato accertato che Vodafone ha proceduto alla variazione del piano tariffario tramite la procedura del *verbal order*, nella convinzione che tra i costi fatturati non ci sarebbe stata la fatturazione del “*deposito cauzionale*”, spesa prevista nel caso in cui l'utente avesse scelto come modalità di pagamento il bollettino di conto corrente postale. L'utente ha lamentato che tale costo non è stato rappresentato nell'ambito della descrizione dell'offerta e che ha appreso della sua esistenza dalla ricezione della prima fattura di Vodafone del 1° febbraio 2018 n. AI02257625. Per il caso di specie la Società ha ammesso che per errore del venditore, e non per volontà di omettere l'informazione in questione, l'utente non è stato informato dell'esistenza di tale voce di costo. Infatti, in sede di attivazione dell'offerta (tramite *vocal order*), tutti i costi legati



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla stessa sono stati rappresentati al cliente in maniera chiara e trasparente, a eccezione dell'informazione relativa al costo a titolo di "*deposito cauzionale*". La Società ha comunque evidenziato che tutti i dettagli delle offerte Vodafone, incluso quindi il deposito cauzionale, sono descritti nelle Condizioni Generali di Contratto, consultabili e scaricabili dal sito.

Relativamente alla segnalazione del sig. Rho (utenza n. 035233xxx) con la quale lamenta di aver concluso un contratto con Vodafone per trasferimento dell'utenza dall'operatore TeleTu (in qualità di *donating*) a Vodafone (in qualità di *recipient*) a causa di informazioni non veritiere fornite dall'operatore del servizio clienti Vodafone, la Società si è difesa evidenziando, in via preliminare, come, appena venuta a conoscenza della segnalazione del cliente, abbia prontamente provveduto ad annullare la migrazione, per cui la predetta utenza è rimasta attiva su sistemi TeleTu senza alcun aggravio economico per l'utente. Con riferimento all'accertamento riguardante la mancata correttezza dell'addeito alla vendita, Vodafone ha dichiarato di aver provveduto immediatamente a diffidare formalmente il *partner*. La Società, in ogni caso, evidenzia che, seppure un dipendente di un *partner* di Vodafone ha attuato una condotta non conforme nel rispetto degli obblighi contrattualmente assunti, deve comunque tenersi in debito conto che la migrazione proposta avrebbe comunque garantito all'utente in questione una tecnologia altamente più performante e, dunque, condizioni tecniche migliorative (nel caso di specie, passaggio da tecnologia ADSL TeleTu alla Fibra Vodafone), informazioni rappresentate al cliente nel corso della vendita dell'offerta commerciale.

Per quanto riguarda la segnalazione del Sig. di Stasi, in rappresentanza della MD Holding (utenza n. 0773281xxx e utenza mobile 3668160xxx) è stato accertato che l'utente ha aderito, presso un punto vendita Vodafone, a un'offerta dedicata alla clientela *business* (rete fissa e mobile) denominata "*E.boxoffice+*" per l'attivazione del servizio in fibra nella convinzione che il servizio avesse un costo mensile di euro 44,90 e, dunque, per una fatturazione a bimestre di euro 89,80. Di contro, è stato accertato che Vodafone ha proceduto a emettere fatture, da novembre 2016 a maggio 2018 per importi più alti, oscillanti da euro 121,56 fino a euro 146,50, con una fattura di chiusura di euro 613,99, e, dunque, ha eseguito contratti diversi da quelli presentati in sede di vendita, pretendendo il pagamento di prestazioni prospettate come gratuite. Nel caso in esame, la Società non è riuscita a reperire il contenuto dell'offerta in promozione presentata al cliente dall'agenzia per cessazione del rapporto contrattuale con la predetta agenzia, ma ha, comunque, allegato il prospetto informativo dell'offerta in questione (senza scontistica), documento disponibile nella sezione del sito *web* Vodafone, denominata "*Trasparenza Tariffaria*", consentendo, dunque, all'utente la possibilità di consultare tutti i dettagli della offerta. Infine, Vodafone ha comunque provveduto, su richiesta del cliente, a inviare copia della fattura di chiusura e a emettere una nota di credito per l'intero importo insoluto.

L'utente Palmoni (utenza n. 3455988xxx) ha segnalato che Vodafone ha imposto il pagamento per i servizi usufruiti con addebito diretto sul conto corrente mentre era stato concordato che i corrispettivi sarebbero stati pagati con carta di credito prepagata. È stato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riscontrato che Vodafone ha proceduto a emettere fatture in cui era indicato, come metodo di pagamento, l'addebito su conto corrente con indicazione dell'IBAN dell'utente, informazioni non fornite da quest'ultimo alla Società. Su tale accertamento la Società si è difesa affermando che, poiché l'attivazione dell'offerta è avvenuta via *web*, l'utente ha necessariamente dovuto inserire i dati relativi al conto corrente ovvero della carta di credito non prepagata e al documento di identità. Infatti, il processo di attivazione *online* relativo all'offerta in questione ("*Giga In&Out*" in abbonamento) - di cui la Società ha allegato alcuni *screenshots* esemplificativi - prevede che l'utente può procedere all'acquisto solamente fornendo quegli stessi dati di cui Vodafone sarebbe, come affermato dall'utente, "*inspiegabilmente*" entrata in possesso. Lo stesso processo di attivazione rivela che il contributo iniziale prevede, tra le diverse forme di pagamento, la carta di credito prepagata e per il costo ricorrente è necessaria l'indicazione di una carta di credito non prepagata ovvero del conto corrente bancario. Comunque, la Società, sempre a titolo di *caring*, ha provveduto a stornare l'importo insoluto a carico dell'utente.

Con riferimento a quanto lamentato dall'utente Masucci (utenza n. 0694315xxx) è stato accertato che il predetto utente il 10 marzo 2018, dopo aver chiamato il numero verde 800966167 indicato sul sito *web* di Vodafone e dopo aver ricevuto dall'addetto al servizio clienti informazioni sull'offerta contrattuale "*Iperfibra Vodafone*", nella medesima data è stato ricontattato dall'operatore telefonico del numero verde e tramite il suo aiuto ha aderito all'offerta tramite la procedura del *web ordering*. L'offerta descritta dall'addetto alla vendita prevedeva un canone di euro 30 ogni quattro settimane per sempre, anche dopo i 12 rinnovi di 4 settimane, con una velocità fino a 200 mega, la consegna di un modem di modello *Power* e un indirizzo IP statico. Dalle risultanze istruttorie è emerso che la Società ha proceduto ad attivare l'offerta "*Iperfibra family 100*", che il costo di euro 30 mensili sarebbe passato a euro 35 dopo i 12 rinnovi dell'offerta, che il *modem* abbinato all'offerta era il modello *Revolution* e l'indirizzo IP fornito era di tipo "dinamico".

Su tale accertamento Vodafone si è difesa affermando che l'utente, dopo aver richiesto telefonicamente al Servizio Clienti Vodafone informazioni sull'offerta fissa "*Iperfibra Family*", procedeva autonomamente alla sottoscrizione della proposta contrattuale via *web* (e non tramite *verbal order*), mediante un *click* di accettazione apposto sulla mail ricevuta, nella quale era esplicitamente riportata l'offerta di 30 euro al mese con velocità fino a 200 mega, compatibilmente con la zona di riferimento. A seguito di reclamo del marzo 2018 avente a oggetto una presunta difformità dell'offerta rispetto a quanto prospettato telefonicamente dall'operatore, nel mese di giugno veniva offerto al sig. Masucci un *upgrade* per la fibra attiva, a titolo gratuito, che il cliente accettava, per un incremento della velocità a 100 mega e senza spese a suo carico. Infine, a titolo di *caring*, è stata offerta all'utente la possibilità di mantenere l'utenza in Vodafone, con attiva l'offerta in precedenza sottoscritta, al canone mensile di euro 20, proposta accettata dal cliente.

3. Valutazioni dell'Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via generale, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'articolo 70 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli. Tali principi devono trovare puntuale applicazione anche nel corso dello svolgimento delle trattative finalizzate alla conclusione del contratto tra operatore e utente e, in particolare, quando l'adesione è formalizzata dall'utente tramite la tecnica a distanza (*verbal order* o via *web*).

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per introdurre misure di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. Con riferimento all'articolo 70 del *Codice*, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, ha disposto che gli operatori adottino tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del *Codice*. Quindi, anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti alla descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali.

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, una volta scelto l'operatore e l'offerta di servizi più conveniente, di ricevere nel corso dello svolgimento delle trattative precontrattuali delle informazioni chiare e trasparenti circa le condizioni tecniche ed economiche del contratto che sta per concludere e, così, garantire all'utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso.

Pertanto, alla luce di tale ricostruzione, è evidente che la condotta contestata con il procedimento sanzionatorio *de quo* non può essere considerata conforme alla normativa di settore.

In via preliminare si rileva l'inconsistenza dell'argomentazione sollevata dalla Società Vodafone circa il fatto che gli addebiti contestati evidenzerebbero una carenza di istruttoria, in quanto l'accertamento compiuto con l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio non avrebbe evidenziato l'analisi per accertare la completezza del sito *web* di Vodafone dove sono riportate tutte le informazioni tecniche e economiche e le condizioni generali di contratto delle offerte sottoscrivibili.

Innanzitutto si evidenzia come una possibile attività di vigilanza volta ad accertare la completezza e trasparenza delle informazioni tecniche e economiche delle offerte sottoscrivibili riportate sul sito *web* di Vodafone, sarebbe una attività preordinata a valutare la condotta realizzata dalla Società con riferimento all'osservanza delle disposizioni regolamentari dettate con delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*" in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

combinato disposto all'articolo 71, comma 1 del *Codice*. Infatti, tale normativa ha lo scopo di prescrivere agli operatori di comunicazione elettronica la diffusione di informazioni trasparenti, comparabili, adeguate relativamente alle offerte messe sul mercato e che le medesime siano pubblicate in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile al fine di consentire agli utenti una facile comparazione delle offerte dei vari operatori di comunicazione elettronica. Invece l'attività di vigilanza che ha dato avvio al procedimento sanzionatorio *de quo* era finalizzata a verificare, con particolare riferimento alla fase precontrattuale, se l'operatore - o persona da quest'ultimo incaricata o la procedura informatica preordinata all'acquisizione del consenso- avesse realizzato "*tutte le attività necessarie*", come disposto dall'articolo 3, commi 2 e 3, Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS recante "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", affinché gli utenti finali potessero disporre, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all'articolo 70 del *Codice*. L'Autorità, nell'emanare le citate disposizioni, ha inserito la locuzione generica "*tutte le misure necessarie*" al fine di lasciare la libertà all'operatore di adottare, per l'appunto, tutte le modalità necessarie, in ottemperanza dei principi generali di correttezza e buona fede, affinché l'utente finale disponga, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali e veritiere tese a garantire una corretta formazione del suo consenso.

Relativamente alle risultanze istruttorie acquisite a seguito dell'attività di vigilanza sulle segnalazioni pervenute sull'argomento nell'arco temporale da novembre 2017 ad aprile 2018, è stato accertato che la Società, nei casi oggetto di analisi, non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali con particolare riferimento ai costi di abbonamento mensile dell'offerta promozionale, ovvero circa le modalità di pagamento con cui l'utente avrebbe proceduto al pagamento del servizio e agli eventuali costi a esso collegati e, comunque, informazioni veritiere tese a garantire una corretta formazione del consenso dell'utente.

A tal proposito, si evidenzia l'infondatezza delle singole argomentazioni assunte da Vodafone in scritti difensivi con riferimento alle vicende che hanno riguardato le singole utenze poste alla base dell'avvio del procedimento sanzionatorio in discussione.

Con riferimento all'utenza mobile 3477232xxx di Di Sciacca, è emerso come la descrizione dell'offerta contenuta nella schermata della *dealer station*, contiene informazioni diverse da quelle del messaggio promozionale sopra riportato. Infatti, nell'SMS promozionale inoltrato all'utente è indicato un costo di abbonamento di euro 7 mentre nella schermata della *dealer station* è riportato un costo di euro 10 ogni 4 settimane. Inoltre, nel PDA del 26 ottobre 2018, firmato dal cliente presso il negozio Vodafone, non è riportato né il costo di attivazione del servizio né tanto meno il costo di abbonamento dell'offerta. Di conseguenza, sia l'esistenza di differenti costi inseriti nel messaggio di primo contatto con il cliente e quelli riportati nella schermata di sistema della *dealer station*, sia il mancato inserimento dei predetti costi nel PDA acquisito in atti istruttori evidenziano come Vodafone, nel caso di specie, non ha predisposto le misure necessarie per comunicare esaustivamente al cliente tutte le informazioni economiche e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tecniche nell'ambito della fase precontrattuale di descrizione dell'offerta. Peraltro, Vodafone ha poi stornato l'importo contestato.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza fissa n. 0831223xxx intestata all'utente Serse, il segnalante ha provato che la pubblicità inserita sul *web* relativamente all'offerta "*Vodafone one*" all'epoca in cui il medesimo ha aderito alla predetta offerta (ottobre 2017) non riportasse il costo di 19 euro per l'attivazione del servizio in fibra e di euro 10 per attivazione del servizio sull'utenza mobile. Analogamente, negli *screenhots* allegati in scritti difensivi non è riportato in evidenza il costo di attivazione dell'offerta, neanche nella sezione che si apre con un menu a tendina denominato "*Dettagli dell'offerta*". Anche nella *brochure* acquista in atti istruttori il costo di attivazione è riportato (con scrittura minuscola) nell'ambito della descrizione dei costi della sezione "*Per saperne di più*" e non nell'ambito della scheda dedicata alla pubblicità dell'offerta "*Vodafone one*". Nell'ambito di tale scheda è solo riportato con evidenza il costo di "*29,90 euro al mese dopo 12 mesi 5 euro in più al mese con opzione velocità*" e, nel riquadro in fondo, sono riportati, con caratteri minuscoli, le seguenti informazioni "*[tutte le offerte Vodafone One prevedono un costo di attivazione di 5,90 euro al mese per 48 mesi oppure di 199 euro in un'unica soluzione (più 1 euro al mese per 48 mesi se nuova linea). Il primo rinnovo coincide con il giorno di attivazione della linea fissa. Fino all'attivazione della componente fissa, potrai usufruire da subito della componente mobile a 10 euro. Vodafone TV Sport prevede un costo di attivazione di 2 euro al mese per 48 mesi. Info su tecnologia, velocità e copertura nella sezione "Per saperne di più" di questa brochure o vai su voda.it/coperturacomuni e voda.it/infotecnologie*". Su tale sezione è riportato solo il costo di euro 10 per l'attivazione del servizio sull'utenza mobile, mentre l'altra informazione inerente al costo di attivazione del servizio di euro 19 è riportato nella sezione "*Saperne di più*" e non sul sito commerciale di Vodafone di cui al *link* www.vodafone.it/portal/Privati/Tariffe-e-Prodotti/Fibra--ADSL-e-telefono/vodafone-one, come affermato da Vodafone in scritti difensivi. Inoltre, la Società non ha prodotto la PDA cartacea firmata dall'utente il 14 ottobre 2017 con evidenza che l'attivazione dell'offerta avrebbe comportato il costo di euro 19 per attivazione del servizio fibra sull'utenza fissa e di euro 10 per attivazione del servizio sull'utenza mobile.

Per quanto riguarda l'accertamento relativo all'utenza mobile n. 3494216xxx intestata all'utente Andronico, la Società, per sostenere che l'utente era consapevole che la variazione del piano tariffario relativo (da "*Relax semplice*" a "*Vodafone 19*") avrebbe comportato la fatturazione del costo a titolo di "*deposito cauzionale*", come previsto dalle condizioni generali di contratto in abbonamento, ha sottolineato che in data 29 novembre 2011 l'utente procedeva ad attivare la SIM dati n. 3494216xxx provvedendo anche al pagamento di euro 50 per il deposito cauzionale. Si rileva, però, che la Società non ha provato quanto asserito (che l'utente ha pagato la cauzione di euro 50,00 nell'ambito dell'attivazione dell'offerta sull'utenza mobile 3494216xxx) e né dagli elementi emersi in corso di istruttoria si è evinto che l'utente fosse consapevole dell'esistenza di tale costo.

Inoltre, anche il fatto che la fatturazione dei costi per deposito cauzionale relativi alla SIM dati n. 34554910xxx attivata in data 16 luglio 2010 e per l'attivazione del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio sull'utenza fissa n. 0694364xxx del 22 dicembre 2018 sia avvenuta solo dopo la variazione del piano tariffario sulla utenza mobile n. 3494216xxx del 12 gennaio 2018 - circostanza che ha determinato lo sblocco del sistema e la fatturazione dei costi a titolo di "deposito cauzionale" relativamente a tutte e tre le utenze- evidenzia che realmente l'utente ha appreso la sussistenza di tale costo solo a seguito della ricezione della citata fatturazione. In ogni modo, Vodafone non ha prodotto prove (contabilità o contratto firmato o altro documento) inerenti alle predette utenze e antecedenti alla data del 12 gennaio 2018, dalle quali si possa desumere che l'utente, in qualche maniera, fosse stato messo in condizione da Vodafone di conoscere l'esistenza di tale costo prima della data del 12 gennaio 2018. Anzi, per detta fattispecie è stato riscontrato che Vodafone non ha realizzato comportamenti conformi all'esecuzione degli oneri informativi non solo nell'ambito della fase precontrattuale collegata all'attivazione del servizio, ma anche in sede di esecuzione dei contratti. Infatti, è stato riscontrato che la Società ha fatturato un costo totale di euro 250,00 a titolo di "deposito cauzionale" senza specificare quale importo era da imputare all'attivazione del servizio sulla SIM dati n. 3454910xxx, all'attivazione dell'utenza mobile n. 3494216xxx e, infine, all'attivazione dell'utenza fissa n. 0694364xxx, utenze tutte intestate alla sig.ra Andronico.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza n. 064500xxx intestata all'utente Ferrante, la Società ha ammesso che per errore del venditore, non è stata comunicata all'utente la sussistenza di tale voce di costo e quindi Vodafone ha sostanzialmente ammesso la propria responsabilità per i fatti accertati. Dall'ascolto del *verbal order* e dal raffronto delle domande –inserite nello *script* acquisito in atti istruttori- che devono essere rivolte dall'addetto alla vendita al cliente per l'acquisizione di un valido consenso tramite *verbal order*, è stato riscontrato che l'addetto alla vendita non ha posto al Sig. Ferrante la seguente domanda: "Per il pagamento le ricordiamo che ha scelto il bollettino postale e che troverà addebitato sul primo conto telefonico 50 euro come anticipo chiamate. Accetta queste condizioni?". Il cliente avrebbe dovuto esprimere la propria volontà rispondendo "sì" o "no".

Per quanto riguarda l'addebito contestato con riferimento all'utenza n. 035233xxx, criticità segnalate dal sig. Rho, la Società ha ammesso la responsabilità dell'addetto alla vendita che ha gestito il rapporto con il cliente avendo provveduto a diffidare formalmente il *partner* applicandogli la penale contrattualmente prevista per aver posto in essere un comportamento non adeguato agli *standard* qualitativi degli obblighi contrattuali. In effetti, dalle risultanze istruttorie è anche emerso che la numerazione *de qua* poteva rimanere su rete TeleTu per la fruizione del servizio. Invero, a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento dell'utente del 22 febbraio 2018 è stato riscontrato come la numerazione è rimasta attiva sui sistemi TeleTu senza interruzione del servizio e senza alcun aggravio economico per il cliente. Inoltre, dall'ascolto del file audio allegato alla segnalazione, è stato riscontrato che sin dall'inizio l'addetto del servizio clienti rappresentava al delegato che la telefonata era stata effettuata "solamente per confermareLe che il servizio passa sotto completa copertura Vodafone". A tale affermazione il delegato risponde che non è interessato. L'addetto del servizio clienti insiste affermando che "non è una offerta commerciale" e che se pure non fosse stato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

interessato a passare in Vodafone avrebbe comunque dovuto cambiare gestore entro le prossime ore altrimenti sarebbe rimasto senza servizio di comunicazione elettronica. Per di più è stato verificato che la parte rimanente della conversazione telefonica, della durata di 25 minuti, comunque non è stata svolta seguendo le indicazioni dello *script* acquisito in atti istruttori con riferimento ai clienti che si sono dichiarati non interessati al cambio operatore.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza fissa n. 0773281xxx e l'utenza mobile 3668160xxx intestate all'utente di Stasi, la Società non ha prodotto il contratto firmato dall'utente presso il punto vendita Vodafone e contenente la scontistica promessa in corso di presentazione dell'offerta da parte del venditore. In atti istruttori è stata acquisita la proposta di abbonamento (PDA) contenente l'anagrafica del cliente e la firma dell'agente Vodafone e del legale rappresentante della MD Holding e non sono riportate le condizioni economiche e gli sconti applicati relativi all'offerta attivata dal cliente il 19 settembre 2016. Invece, ha prodotto il prospetto informativo (senza scontistica) dell'offerta in questione per evidenziare che l'utente può avere facile accesso alle informazioni inerenti all'offerta scelta. Tale argomentazione, come già sopra affermato, non rileva al fine della valutazione della condotta contestata. L'inserimento dei prospetti informativi sul sito *web* Vodafone dedicato alla "Trasparenza Tariffaria" è attività realizzata dall'operatore per eseguire le disposizioni previste dalla delibera n. 252/16/CONS.

Per quanto interessa l'accertamento dei fatti denunciati dall'utente Palmoni, intestataria dell'utenza mobile 3455988xxx, dall'analisi del contenuto degli *screenshot* del processo di attivazione *on line* non si evince la chiarezza dell'informazione circa la modalità di pagamento da utilizzare per corrispondere il costo dell'attivazione del servizio e delle cariche successive all'attivazione del servizio (in questo caso acquisto della SIM dati e attivazione dell'offerta "Giga In&Out"). Infatti, nello *screenshot* iniziale del processo di attivazione sono indicati il costo ricorrente del servizio (euro 12) e le varie modalità di pagamento (carta di credito non prepagata, carta di credito prepagata, RID bancario). Anche nelle informazioni inserite nella sezione "Guida all'ordine" non è inserita con chiarezza l'informazione che l'acquisto della SIM con attivazione dell'offerta poteva avvenire con carta di credito prepagata e che le ricariche successive dovevano necessariamente essere pagate con carta di credito non prepagata e/o con RID di conto corrente bancario. Per tutto ciò, è evidente che l'utente non ha ricevuto informazioni chiare circa l'obbligatorietà della modalità di pagamento da scegliere per procedere al pagamento dei rinnovi dell'offerta. Inoltre, dall'analisi degli *screenshot* del processo di attivazione *on line*, tra i metodi di pagamento sono inserite le carte di credito prepagate, senza specificare che tale modalità può essere utilizzata solo per l'attivazione della SIM, mentre i costi per le successive ricariche (costi ricorrenti) dovevano essere necessariamente eseguite con carta di credito non prepagata e/o RID bancario. Ancora, nel riepilogo di conferma dell'ordine n. A5299779 del 13 novembre 2017 nella scheda è riportato il nome dell'offerta attivata, "Giga In&Out 0 per SIM 128K Trio 4G Unico Dati 820462", il prodotto "Sim 128k Trio 4g Unico", contributo iniziale "0.00 €", mentre nella riga metodo di pagamento non è indicato nulla.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In relazione ai fatti denunciati dall'utente Masucci (utenza n. 0694315xxx) è emerso che l'utente ha ritenuto che il contratto concluso in data 10 marzo 2018 tramite l'addetto del servizio clienti si fosse concluso con *verbal order*, mentre dagli elementi acquisiti in corso di istruttoria è emerso che il contratto è stato concluso tramite la procedura del *web ordering* e che tale procedura potrebbe essere stata realizzata dall'operatrice del servizio clienti Vodafone. Invero, dalle risultanze istruttorie è emerso che l'utente ha compreso che il contratto è stato concluso tramite *web ordering* solo dopo la risposta di Vodafone del 17 e 18 aprile 2018 alle richieste del 20 e 21 marzo 2018 con cui l'utente chiedeva l'accesso agli atti e documenti relativi alla procedura di conclusione del contratto del 10 marzo 2018, tra cui anche la registrazione vocale del consenso. In tali note di risposte la Società negava l'accesso all'acquisizione del *verbal order* in quanto *“la registrazione vocale relativa al contratto numero 0694315xxx a Lei intestato non esiste in quanto la vendita risulta conclusa in autonomia tramite email”*. In data 11 marzo 2018 è arrivata all'utente una *e-mail* di conferma contenente delle condizioni economiche e tecniche differenti da quelle prospettate dall'addetto alla vendita. La Società a sostegno del fatto che l'utente autonomamente avrebbe proceduto alla conclusione del contratto tramite *web ordering*, ha allegato la conferma dell'ordine inviata via *e-mail* da Vodafone al cliente ma non ha prodotto alcun documento o schermata di sistema attestante le modalità di svolgimento della procedura del *web ordering* tale da evidenziare che effettivamente la procedura è stata realizzata dall'utente *“in autonomia”* e non dall'addetto alla vendita come verosimilmente potrebbe essere accaduto per quanto emerso in istruttoria.

Da quanto sopra evidenziato, dunque, emerge che anche sotto il profilo fattuale le giustificazioni addotte dall'operatore non sono idonee a smentire i rilievi mossi con l'atto di contestazione, potendosi ritenere invece confermati gli addebiti avanzati relativamente alla condotta risultante dall'insieme delle fattispecie esaminate.

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, si conferma che la società Vodafone Italia S.p.A. ha realizzato, nelle fattispecie esaminate, una condotta, in violazione delle disposizioni previste dell'articolo 70 del *Codice* in combinato disposto con l'articolo 3, Allegato A), della delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del *Codice*. A causa della scarsa chiarezza delle informazioni ricevute dagli utenti, gli stessi hanno ricevuto fatturazione di costi difforni da quelli attesi.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura di una volta e mezzo il minimo edittale, pari a euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La Società, a causa della condotta non conforme al quadro regolamentare di riferimento, avvalendosi di modalità di commercializzazione per la conclusione del contratto con l'utente per l'attivazione del servizio non rispondenti alle vigenti prescrizioni legislative e regolamentari, con particolare riguardo alle prescrizioni sulla trasparenza nelle informazioni in fase di conclusione del contratto, ha indotto gli utenti a esprimere un consenso non consapevole, con conseguente fatturazione di costi per servizi e beni da parte della Società diversi da quelli attesi dagli utenti.

La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di media durata.

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Rispetto all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, va evidenziato che la Società si è comunque adoperata, dopo la presentazione dei reclami degli utenti e ai disservizi loro patiti, a predisporre, nell'ambito di una attività di *caring* e/o nell'ambito dello svolgimento della procedura di conciliazione, il rimborso al cliente dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea ad assicurare la corretta acquisizione del consenso dell'utente, nonché a fornire allo stesso tutte le opportune e corrette informazioni tecniche ed economiche sull'offerta scelta.

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017/2018, pari a 5.302 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

ACCERTA

che la società Vodafone Italia S.p.A., codice fiscale 08539010010, con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), ha violato le disposizioni previste dall'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato A) della delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente e secondo i principi generali di correttezza e buona fede, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni contrattuali prescritte, con conseguente fatturazione di costi difforni da quelli attesi, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale *“Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 40/19/CONS”* ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n. 40/19/CONS*”.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 7 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi