

DELIBERA N. 192/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 70 DEL
DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO
DISPOSTO CON L'ART. 6, DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA
N. 519/15/CONS
(CONTESTAZIONE N. 19/18/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 22 maggio 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 *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito anche solo *“Codice”*;

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”*;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante *“Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante *“Legge annuale per il mercato e la concorrenza”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed 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;

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. 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. 95/19/CONS;

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

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*”;

VISTA la delibera n. 39/18/CONS, del 30 gennaio 2018, recante “*Diffida alla società Vodafone Italia S.p.a., in relazione alle modifiche delle condizioni contrattuali previste a partire dal 25 marzo e 5 aprile 2018, al rispetto degli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e dell’articolo 1, commi 1-quater e 3-bis, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, in combinato disposto con l’articolo 6, dell’Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 19/18/DTC del 28 dicembre 2018;

VISTA la nota del 28 gennaio 2019 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 1° marzo 2019 nell’ambito della quale è stata formulata ulteriore istanza di accesso agli atti acquisiti al fascicolo dopo l’avvio del procedimento sanzionatorio;

VISTA la nota del 4 marzo 2019 con cui sono stati trasmessi, a riscontro della richiesta di accesso agli atti presentata nel corso dell’audizione del 1° marzo 2019, i documenti acquisiti al fascicolo dopo la notifica dell’atto di contestazione n. 19/18/DTC;

VISTA la nota del 1° aprile 2019, acquisita in data 2 aprile 2019, con prot. n. 143928, con la quale la società Vodafone Italia S.p.A. ha svolto osservazioni in merito ai documenti all’esito dell’accesso effettuato;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’ambito delle attività di vigilanza di competenza, in data 27 luglio 2018 sono state svolte verifiche d’ufficio mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale www.vodafone.it, dalle quali è emerso che la società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”) ha pubblicato diverse informative concernenti la

modifica unilaterale delle condizioni giuridiche ed economiche di offerte di telefonia fissa e mobile. In particolare, è stato riscontrato quanto segue;

- dal 3 settembre 2018, alcune offerte di rete mobile prepagata sono aumentate di euro 1,99 al mese
- dal 13 ottobre 2018, alcune offerte su SIM dati hanno subito un aumento mensile pari a euro 4,00;
- dal 10 novembre 2018, è stato attuato un aumento mensile delle offerte di rete fissa pari a euro 2,50.

Nei testi delle informative in questione, la Società ha precisato, tra l'altro, che *“i clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che include telefono, smartphone, tablet, “Mobile Wi-Fi”, Vodafone TV o prevede un contributo di attivazione a rate, continueranno a pagare le eventuali rate residue addebitate con la stessa cadenza e con lo stesso metodo di pagamento che hanno scelto”*.

A partire dal mese di agosto 2018, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni da parte di utenti che hanno rappresentato la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni fornite dalla Società in merito alle condizioni economiche di varie offerte di telefonia mobile impattate dalla manovra di rimodulazione decorrente dal 3 settembre 2018. In particolare, i segnalanti hanno evidenziato di aver aderito - poco tempo prima rispetto alla ricezione dell'SMS informativo relativo alle modifiche contrattuali in esame - a offerte proposte attraverso *teleselling (omissis)* ovvero presso i punti vendita, le cui condizioni economiche erano particolarmente vantaggiose (in alcuni casi garantite “per sempre”) e, stando a quanto riferito in sede precontrattuale, non avrebbero subito alcuna imminente variazione. D'altra parte, gli utenti hanno lamentato di aver ricevuto, dopo aver esercitato il diritto di recesso, l'addebito in un'unica soluzione delle rate previste per l'acquisto di un terminale, pur avendo richiesto di mantenere la cadenza di pagamento a suo tempo prescelta.

In ragione di quanto appreso, è stata trasmessa alla Società, con nota del 22 agosto 2018 avente prot. n. 91422, una richiesta di documenti e informazioni, con particolare riferimento alla rimodulazione delle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte di rete mobile decorrente dal 3 settembre 2018, alla quale Vodafone ha fornito riscontro con nota del 14 settembre 2018, acquisita con prot. n. 129664 del 17 settembre 2018, rappresentando che:

- l'SMS informativo ai clienti è stato inviato nel periodo intercorrente tra *(omissis)*;
- i clienti a cui è stato inviato l'SMS sono circa *(omissis)* milioni di cui circa *(omissis)* milioni l'hanno correttamente ricevuto mentre i rimanenti clienti, per i quali non risulta l'avvenuta consegna, sono titolari di utenze non utilizzate da più di un mese o inserite in un cellulare spento o non raggiungibile per oltre 72 ore;
- la comunicazione relativa alla manovra in esame è stata pubblicata anche sul sito aziendale in data 21 luglio 2018;
- la manovra è stata approvata dalla Società in data antecedente all'invio dell'SMS e della pubblicazione sul sito;
- gli utenti che, tra gennaio 2017 e luglio 2018, sono entrati a far parte della *customer base* Vodafone, e che sono stati coinvolti dalla manovra in esame, sono pari a circa *(omissis)* milioni di unità, di cui *(omissis)* milioni hanno

- aderito a offerte di (*omissis*). Tuttavia, gli utenti che hanno aderito a tale tipologia di offerta dopo il 25 giugno 2018 non sono stati impattati dalla manovra;
- trattandosi di offerte ricaricabili, non sono previsti costi di disattivazione o di recesso da offerte promozionali né è prevista una procedura di recupero dei costi di attivazione, laddove l'utente abbia esercitato il recesso nelle forme previste. Al cliente può essere chiesto di pagare eventuali rate residue per l'acquisto di un terminale con la facoltà di corrisponderle con la medesima cadenza e metodo di pagamento scelti in fase di sottoscrizione dell'offerta;
 - in ordine alla gestione dei reclami, la Società ha chiarito che, laddove il cliente lamenti la mancata ricezione dell'SMS informativo, l'operatore del *call center* (*omissis*). Di conseguenza, il cliente, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del *Codice*, ha diritto di esercitare il recesso senza penali né costi di disattivazione entro 30 giorni dalla comunicazione ricevuta.

A partire dal mese di novembre 2018, sono pervenute ulteriori segnalazioni da parte di utenti i quali, in ordine alla manovra di rimodulazione delle condizioni economiche di alcune offerte di rete fissa decorrente dal 10 novembre 2018, hanno rappresentato che Vodafone ha inserito nelle fatture un'informativa poco trasparente e non rispettosa degli obblighi previsti dalla normativa vigente, in quanto viene previsto che il diritto di recesso possa essere esercitato entro la data di emissione della successiva fattura e non sino al giorno antecedente l'entrata in vigore delle modifiche contrattuali. D'altra parte, in caso di legittimo esercizio del diritto di recesso medesimo, diversi utenti hanno lamentato che la Società ha addebitato importi per recesso anticipato/disattivazione ovvero per il recupero dei costi di attivazione.

Da ultimo, in data 27 novembre 2018, sono state effettuate verifiche d'ufficio mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito www.vodafone.it e concernenti una diversa modifica unilaterale delle condizioni giuridiche ed economiche di offerte di rete mobile, decorrente dal 16 settembre 2018 e comportante un incremento del costo mensile pari a euro 3,00.

Sulla base della documentazione acquisita, pertanto, si è potuto constatare che la Società non ha assolto gli obblighi informativi previsti in sede precontrattuale e in caso di esercizio di *jus variandi*, in quanto è stato riscontrato, tra l'altro, che: *a*) al momento dell'adesione alle offerte di rete mobile, impattate dalla modifica contrattuale decorrente dal 3 settembre 2018, la Società non ha fornito precise informazioni circa la prossima variazione del prezzo e ha proceduto a rimodulare anche offerte garantite per un determinato periodo di tempo ovvero "per sempre". Per altro verso, a fronte del legittimo esercizio del diritto di recesso, Vodafone ha disatteso la volontà dei clienti di telefonia mobile in ordine al mantenimento del pagamento rateale previsto per l'acquisto dei terminali a suo tempo prescelti, addebitando le rate residue in un'unica soluzione; *b*) la Società in diversi casi ha addebitato costi di disattivazione o costi connessi a richieste di recesso tramite portabilità verso altro operatore; *c*) nel caso delle rimodulazioni tariffarie di rete fissa, non ha consentito ai clienti di recedere entro il giorno antecedente alla data di entrata in vigore delle modifiche annunciate, ma ha applicato le nuove condizioni già dalla fattura successiva a quella contenente l'informativa sul diritto di recesso e, in presenza di offerte che prevedevano costi di attivazione a rate, sconti o pagamenti legati

a un apparecchio (a es. *Mobile Wi-Fi*), ha proceduto al recupero di detti costi anche in presenza del legittimo esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 19/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 70, commi 1 e 4, del *Codice*, e dell'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*.

2. Deduzioni della società

In relazione alla presunta mancanza di trasparenza delle informazioni precontrattuali riferite alle offerte di telefonia mobile impattate dalla modifica contrattuale decorrente dal 3 settembre 2018, Vodafone ha eccepito che nessuna di tali offerte era stata garantita per un periodo predeterminato, ovvero “per sempre”, come desumibile dagli SMS inviati agli utenti destinatari delle offerte (*omissis*), dalla modulistica disponibile presso i punti vendita e dagli *script* in uso agli addetti del *call center*.

In ordine alla contestazione relativa alla mancata possibilità di recedere entro il giorno antecedente alla data di entrata in vigore della modifica unilaterale delle condizioni economiche delle offerte di telefonia fissa, la Società ha ribadito che l'informativa resa alla clientela risulta chiara e trasparente, in quanto la decorrenza delle modifiche, per motivi concernenti processi interni di fatturazione, coincide esattamente con il giorno di emissione della fattura successiva a quella contenente il messaggio di rimodulazione. Poiché la fatturazione di Vodafone avviene a cicli bimestrali, al cliente viene garantita la facoltà di recedere con almeno due mesi di preavviso rispetto alla data di entrata in vigore della modifica contrattuale e, inoltre, nella prima pagina della fattura è puntualmente indicato, nel riquadro in alto a destra, il giorno di emissione della successiva fattura, rendendone immediata la sua conoscibilità da parte del cliente.

Rispetto alle segnalazioni dei clienti che hanno lamentato l'addebito di costi di disattivazione o costi connessi alla richiesta di recesso tramite portabilità verso altro operatore, Vodafone ha evidenziato che, nella maggior parte dei casi, si è trattato di clienti che non hanno rispettato la procedura di recesso prevista in caso di modifica contrattuale.

Come noto, infatti, soprattutto nei casi di portabilità verso altro operatore, è necessario che i clienti comunichino anche all'operatore *donating* la volontà di recedere per modifica contrattuale, altrimenti non è possibile associare la volontà di *porting* espressa all'operatore *recipient* con la modifica contrattuale intervenuta nel rapporto con il *donating*.

Infine, la Società ha svolto alcune considerazioni in merito alla contestazione concernente il recupero, nonostante il legittimo esercizio del diritto di recesso, di costi di attivazione a rate, sconti oppure pagamenti legati a un apparecchio. A tal proposito, Vodafone ha sostenuto che le norme che garantiscono l'esercizio del diritto di recesso “senza oneri” si riferiscono alla mancata applicazione da parte dell'operatore di costi di disattivazione o penali e, pertanto, in tale categoria non possono rientrare, a esempio, gli addebiti collegati a telefono o apparati, gli sconti applicati ovvero i costi di attivazione. In particolare, i costi di attivazione rappresentano costi connessi a una prestazione già

fornita e di cui il cliente ha già fruito al momento dell'attivazione del servizio e nulla vieta all'operatore di rateizzare il costo dell'attivazione in un dato periodo contrattuale.

Ciò comporta che, nel caso di interruzione del rapporto prima di tale periodo, non si può escludere in alcun modo la possibilità di richiedere le restanti rate per far sì che il cliente completi il pagamento del costo di attivazione del servizio.

Analogamente, nel caso in cui il cliente usufruisca di uno sconto dell'offerta connesso a un periodo contrattuale minimo garantito, nessuna norma vigente vieta all'operatore di pretendere, all'atto di recesso intervenuto prima del periodo minimo garantito, la restituzione dello stesso sconto, in quanto viene meno il presupposto per cui il cliente avrebbe diritto allo sconto sull'offerta considerata.

A parere della Società, inoltre, sarebbe del tutto pretestuosa la contestazione riferita all'addebito dei costi legati ai prodotti associati all'offerta sottoscritta, posto che le uniche limitazioni previste a livello normativo sono quelle connesse alla facoltà di scelta del cliente rispetto alla restituzione degli importi in un'unica soluzione ovvero proseguendo la rateizzazione a suo tempo prescelta.

Tanto premesso, la Società ha ribadito la legittimità del proprio operato e, conseguentemente, l'assenza dei presupposti per un'eventuale sanzione amministrativa, chiedendo l'archiviazione del procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si rammenta che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'art. 70 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter meglio orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali consapevoli.

Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dal comma 4 del citato art. 70, l'Autorità, con la delibera n. 519/15/CONS, ha adottato il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", il quale, all'art. 6, rubricato "*Modifica delle condizioni contrattuali*", fissa le modalità e il contenuto delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell'Allegato 1 alla medesima delibera) con il precipuo intento di rendere edotti gli utenti delle concrete variazioni economiche e/o giuridiche dei propri profili tariffari e agevolare il previsto esercizio del diritto di recesso.

In base al quadro legislativo e regolamentare 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, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio dello *jus variandi* da parte del fornitore dei servizi.

Alla luce di tale ricostruzione, è possibile verificare la correttezza delle singole manovre di rimodulazione attuate dall'operatore Vodafone, le quali hanno inciso, a diverso titolo, sui piani tariffari, incluse offerte promozionali garantite per un periodo di

tempo determinato, degli utenti che utilizzano il servizio di comunicazione fisso e mobile di tale operatore.

In primis, in merito alla manovra di *repricing* delle offerte di telefonia fissa, sulla base di quanto pubblicato dall'operatore nelle pagine del sito aziendale, e dall'esame delle fatture individuali inviate ai clienti, si è potuto constatare che tali informative sono state evidentemente carenti e fuorvianti laddove non hanno chiaramente indicato la data di decorrenza della variazione economica delle offerte, entro la quale avrebbe potuto esercitarsi il diritto di recesso, comunicando, invece, che “*a partire dalla prima fattura emessa dopo il 10 novembre 2018 la tua offerta per la telefonia fissa aumenterà di 2,50 euro...omissis...hai diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione fino la giorno prima della variazione contrattuale, ossia fino al giorno precedente all'emissione della prossima fattura*”. Orbene, è evidente che, nella fattispecie in esame, la Società non ha consentito agli utenti di comprendere in maniera immediata e trasparente la decorrenza della variazione economica del costo delle offerte, nonché ha subordinato il legittimo esercizio del diritto di recesso a un termine diverso, neppure indicato chiaramente nel messaggio informativo, ma rinvenibile solo in altra pagina della medesima fattura e coincidente con l'emissione della fattura successiva.

Di conseguenza, i clienti che, in buona fede e secondo l'ordinaria diligenza, hanno inteso che la modifica *de qua* decorresse dal 10 novembre 2018, con possibilità di recesso gratuito entro il 9 novembre 2018, hanno ricevuto addebiti ingiustificati a titolo di recesso anticipato ovvero disattivazione.

A tal proposito, appaiono destituite di fondamento le obiezioni della Società inerenti alla correttezza del proprio comportamento, fondate su una consolidata prassi applicata nella predisposizione dei testi informativi in materia di *jus variandi*, posto che, dalla documentazione agli atti prodotta dai segnalanti, sono emerse significative differenze nelle informative inserite nelle fatture in occasione di diverse modifiche unilaterali attuate nel corso dell'anno 2018. Si è potuto notare, infatti, che, in alcuni casi, la Società ha previsto un diritto di recesso “*entro 30 giorni dal ricevimento della presente comunicazione*”; in altri, ha indicato precisamente l'ultimo giorno utile ai fini del recesso, ossia il giorno antecedente all'emissione della prossima fattura; in altri ancora, dopo aver sempre annunciato una variazione a decorrere dalla prima fattura emessa successivamente a un determinata data, ha genericamente previsto un diritto di recesso “*fino al giorno prima della variazione contrattuale*”. Non può, pertanto, non rilevarsi come il contenuto di dette informative sia a dir poco lacunoso, ove si consideri, peraltro, che, se è vero che la variazione economica in questione risulta visibile nella fattura indicata, il costo delle prestazioni fatturate è riferito a un periodo necessariamente precedente nel quale concretamente è stata attuata la modifica contrattuale. In ogni caso, la Società non ha seguito le modalità indicate nell'allegato 1 richiamato dall'art. 6 del *Regolamento* approvato con la delibera n. 519/15/CONS, a norma del quale: “[g]li operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali” e “[i]ndipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura «Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE

GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali»”.

In ordine alla garanzia di un pieno diritto di recesso senza costi, preme evidenziare che l'Autorità, con la diffida impartita alla Società con delibera n. 39/18/CONS, ha sottolineato tra l'altro che, in caso di recesso per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, le ulteriori rate dei costi di attivazione non possano continuare a vincolare l'utente.

Vodafone, viceversa, ha continuato a pretenderne il pagamento, provocando una illegittima compressione del diritto di recesso e addossando in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Diversamente, infatti, verrebbe eluso il disposto dell'art. 70, comma 4 del Codice, il quale consente la modifica unilaterale del contratto da parte degli operatori a condizioni che non vengano però addebitati agli utenti che recedono penali e nemmeno i costi di disattivazione (invece consentiti nel caso di recesso *ad nutum*).

D'altra parte, i costi di attivazione non vanno qualificati quali “*costi connessi a una prestazione già fornita*”, quanto piuttosto a costi separati rispetto alla prestazione da erogare, i quali -per una scelta dell'operatore volta a favorire la sottoscrizione delle offerte da esso commercializzate- vengono frazionati nel tempo per un periodo addirittura superiore alla durata massima di 24 mesi del contratto, ossia fino a 48 rate.

Tale condotta estrinseca i propri effetti nella fase terminale del rapporto contrattuale, laddove l'utente intenda risolvere il contratto a fronte di una modifica unilaterale attuata dal fornitore, traducendosi in una illegittima restrizione della sua libertà di scelta e delle dinamiche concorrenziali del mercato. L'utente, infatti, dopo il recesso causato dalla modifica unilaterale subita, qualora dovesse continuare a pagare le rate per l'attivazione del contratto oramai risolto, si troverebbe nella situazione di dover pagare i costi di attivazione due volte, al nuovo operatore così come al vecchio operatore. In altri termini, il riconoscimento dello *jus variandi* unilaterale, che costituisce una evidente eccezione alla disciplina dei contratti, deve trovare il proprio bilanciamento in un diritto di recesso pieno cui l'operatore non può preconstituire – anche indirettamente- ostacoli, come in questo caso ha fatto Vodafone, rateizzando i costi di attivazione; deve essere cioè escluso dal recesso il recupero di voci di costo che a esso sono causalmente e temporalmente estranee.

Per quanto concerne le contestazioni afferenti alle rimodulazioni di telefonia mobile, si evidenzia che, nei casi di offerte segnalate dagli utenti come garantite “per sempre”, la Società ha prodotto documenti e informazioni che non hanno consentito di appurare le effettive condizioni economiche applicate. In particolare, sia nella modulistica firmata che negli *script* e nel *format* dei *vocal order*, sono state rilevate informazioni incomplete e discordanti, né la Società ha prodotto le registrazioni vocali dei contratti conclusi dagli utenti tramite *teleselling*.

Parimenti, per le altre casistiche contemplate nell'atto di avvio del procedimento, si osserva che il dovere di correttezza e buona fede nei rapporti contrattuali avrebbe imposto di non procedere in tempi così ravvicinati – anche dopo solo una settimana - rispetto all'attivazione delle offerte da parte degli utenti alla modifica di offerte caratterizzate da condizioni economiche particolarmente vantaggiose, proposte al fine di acquisire nuovi clienti ovvero recuperare clienti passati ad altro operatore, senza fornire

al contempo alcuna informazione precontrattuale in merito a incrementi di costo già programmati e rinvenibili proprio dagli *script* depositati agli atti, in data antecedente al periodo di sottoscrivibilità delle offerte medesime.

Da ultimo, occorre sottolineare che in diversi casi la Società ha proceduto ad addebitare erroneamente costi di recesso per asseriti “errori accidentali”, “ritardi di lavorazione” ovvero per presunte irregolarità delle richieste di recesso, importi che, tuttavia, hanno formato oggetto di storno o rimborso in ottica di *caring* verso la clientela.

Tanto premesso, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad 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’art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria, nella misura di dieci volte il minimo edittale pari a euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all’art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Il mancato rispetto degli obblighi previsti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni, nonché di tempi e modalità di esercizio del diritto di recesso, ha leso il diritto di una vasta platea di utenti di disporre di elementi contrattuali essenziali al fine di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato e operare scelte contrattuali consapevoli. In particolare, la Società, in occasione di varie modifiche unilaterali di contratti di telefonia fissa e mobile, ha fornito agli utenti informative carenti e fuorvianti, rendendo difficoltoso il legittimo esercizio del diritto di recesso e addebitando importi non dovuti in conseguenza del recesso. La violazione, pertanto, può ritenersi di durata media e di entità consistente;

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

La Società, dopo l’avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato;

C. Personalità dell’agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 70 del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018/2019, pari a 4.979 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 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), in relazione alle manovre di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali delle offerte di telefonia fissa e mobile attuate nei mesi di settembre, ottobre e novembre 2018, non ha rispettato gli obblighi normativi vigenti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni, nonché di diritto di recesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

INGIUNGE

alla società Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, la somma di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/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. 192/19/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 bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

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. 192/19/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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 22 maggio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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