



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 580/16/CONS**

**ORDINE ALLA SOCIETA' VODAFONE S.P.A. DI CESSAZIONE DI  
COMPORTAMENTI LESIVI DEI DIRITTI DEGLI UTENTI AI SENSI  
DELL'ARTICOLO 2, COMMA 20, LETTERA D), DELLA LEGGE 14  
NOVEMBRE 1995 n. 481**

### **L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 1 dicembre 2016;

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*”;

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

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481 recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*” di seguito legge n. 481/95;

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. 88/16/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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003 recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b) numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” come modificata, da ultimo, dalla delibera 73/11/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 337/16/CONS, del 13 luglio 2016, recante “Avvio di un procedimento finalizzato all’adozione di provvedimenti ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A.”;

VISTA la nota del 5 agosto 2016 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso le proprie osservazioni ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 22 settembre 2016;

VISTA la nota del 29 settembre 2016 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso alcune precisazioni in merito alle azioni intraprese;

VISTA la nota del 7 ottobre 2016 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha richiesto una proroga dei termini di conclusione del procedimento per poter presentare ulteriori azioni di trasparenza in corso di adozione;

VISTA la delibera n. 460/16/CONS, del 19 ottobre 2016 recante “Proroga del termine di conclusione dei procedimenti avviati con delibere n. 336/16/CONS e n. 337/16/CONS”;

VISTA la nota del 20 ottobre 2016 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso ulteriori precisazioni in merito alle azioni intraprese;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. I fatti**

L’Autorità, nell’ambito delle attività di vigilanza, ha proceduto a verificare le modalità di erogazione del servizio di segreteria telefonica da parte di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito: Vodafone o la Società).

Dalla consultazione del sito *web* del predetto operatore, alla pagina dedicata alla segreteria telefonica (per il clienti privati) è emerso che “*per disattivare qualsiasi tipologia di segreteria telefonica componi il codice ##002# e premi il tasto chiamata. Componendo la stringa ##002# per disattivare la segreteria telefonica, inibisci solamente la possibilità per il chiamante di lasciare un messaggio sulla tua segreteria e non l’accesso alla segreteria stessa tramite 42020 (nel caso di iPhone tasto dedicato). Se*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*dopo aver disattivato la stringa ##002# chiami il 42020 o clicchi sull'icona della segreteria telefonica del tuo iPhone, ti verranno addebitati 99 cent a chiamata”.*

Secondo la procedura descritta sul sito aziendale, dunque, pur disattivando il servizio di segreteria telefonica, il cliente paga per la chiamata al 42020 o per aver cliccato l'icona esistente su di una particolare tipologia di *smartphone*.

L'Autorità, considerando la descritta condotta in contrasto con i principi di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera 179/03/CSP e foriera di un arricchimento senza giusta causa in danno degli utenti, ha avviato un procedimento finalizzato all'adozione di provvedimenti, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, anche in combinato disposto con l'articolo 11, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

### **2. Deduzioni della Società**

La Società, con memoria del 5 agosto 2016, ha affermato che le preoccupazioni rappresentate nella delibera di avvio possono essere facilmente superate chiarendo le due procedure di disattivazione del servizio di segreteria telefonica attualmente previste dall'operatore.

Premette Vodafone a riguardo che la segreteria telefonica *“è quel particolare servizio che consente ai clienti di ricevere messaggi sulla loro casella vocale nel caso in cui il telefonino è spento/o non raggiungibile o qualora non si risponda tempestivamente ad una chiamata. Il cliente, ogni volta che riceve un nuovo messaggio vocale sulla segreteria telefonica, ne viene avvisato attraverso SMS e può accedere alla propria casella vocale chiamando il numero 42020 al costo di euro 0,99 a chiamata. Seguendo poi, le istruzioni della voce guida l'utente può sia ascoltare l'ultimo messaggio ricevuto che riascoltare tutti i precedenti messaggi presenti nella casella vocale”.*

La Società, consapevole della volontà di alcuni utenti di non usufruire del servizio in parola, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente, ha messo a disposizione dei propri clienti due distinte procedure di disattivazione del servizio.

Una prima procedura, alla quale fa riferimento la delibera n. 337/16/CONS, consente la disattivazione delle deviazioni di chiamata verso la segreteria. In sostanza attraverso la composizione del codice/stringa ##002#, l'utente può attivare una specifica funzione, gestita direttamente dal terminale, che inibisce ai chiamanti la possibilità di lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica, mantenendo tuttavia la possibilità di accedere ai messaggi già presenti sulla casella vocale tramite chiamata al 42020 (o, nel caso di *iPhone*, attraverso l'utilizzo del tasto dedicato).

La Società sostiene, inoltre, che *“essendo preoccupata della possibilità che fosse completata solo la prima rima procedura (i.e. impedimento al rilascio di chiamate in segreteria telefonica), ha previsto una forma di tutela specifica per il caso in cui l'utente, per proprio errore, avesse avuto accesso alla propria casella vocale di segreteria telefonica nel frattempo staccata verso le chiamate esterne”.*

Segnatamente, Vodafone ha dichiarato di aver *“impartito al servizio assistenza clienti delle specifiche istruzioni finalizzate a rimuovere ogni possibile pregiudizio subito dall'utente in caso di consultazione involontaria della casella vocale attraverso l'utilizzo*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'icona presente sui dispositivi iPhone (...). Ciò peraltro nonostante la consultazione involontaria non possa essere certo imputabile a Vodafone, bensì alla società produttrice dei telefoni". Tali istruzioni prevedono che, a fronte di richieste di utenti che segnalino l'utilizzo involontario del servizio, venga disposto il riaccredito integrale del costo: dunque la Società non beneficia di alcun arricchimento senza giusta causa.

L'assistenza clienti in tali casi proprio al fine di evitare che il cliente possa incorrere in successivi addebiti, provvede anche ad informarlo della possibilità di procedere al blocco delle telefonate indirizzate alla casella vocale. Tale seconda procedura "di cui gli utenti hanno attualmente conoscenza anche attraverso la consultazione della sezione del sito web" consente all'utente di disporre la disattivazione totale del servizio di segreteria telefonica e della casella vocale, attraverso chiamata al *call center*, accedendo alla sezione 190 Fai da te del sito [vodafone.it](http://vodafone.it), chiamando l'IVR 42070 (disponibile per i clienti del segmento *Consumer*). Essa consente al cliente di non ricevere più messaggi sulla segreteria telefonica e gli impedisce di accedere alla casella vocale per riascoltare i messaggi già presenti che vengono automaticamente cancellati.

Con successiva nota del 29 settembre 2016, la Società ha precisato di aver ulteriormente affinato e riorganizzato i testi pubblicati nella sezione del sito *web* di Vodafone dedicata alla segreteria telefonica. Nello specifico, dichiara di aver implementato una schermata che informa fin da subito i clienti sulle modalità per procedere alla disattivazione totale del servizio di segreteria telefonica e della casella vocale. La Società, pertanto, ha ribadito che tale procedura impedisce di accedere alla casella vocale e che eventuali chiamate sono tecnicamente abbattute e, in caso poi di chiamata involontaria alla segreteria (sia tramite 42020 che tasto *Iphone*) nessun costo è addebitato all'utente. La medesima schermata prosegue poi con la descrizione della procedura che consente la disabilitazione della deviazione delle chiamate con cui il cliente può sospendere la ricezione di nuovi messaggi senza dover rinunciare alla possibilità di accedere alla casella vocale per ascoltare quelli ricevuti precedentemente. Vodafone ha confermato, infine, l'esistenza della procedura di rimborso per il caso in cui il cliente, per proprio errore, avesse avuto accesso alla propria casella vocale nel frattempo disattivata verso le chiamate esterne.

Con nota del 7 ottobre 2016, Vodafone ha richiesto una proroga dei termini di conclusione del procedimento per poter presentare ulteriori azioni di trasparenza in corso di adozione e raccogliere ulteriori elementi utili all'istruttoria.

Con nota del 20 ottobre 2016, la Società ha ribadito quanto affermato nelle precedenti note e riepilogato le azioni intraprese a seguito dell'avvio del procedimento.

La Società, nel premettere che secondo l'Autorità "Vodafone non avrebbe consentito ai propri clienti, che avevano seguito la procedura di disattivazione descritta di bloccare completamente la fruizione del servizio di segreteria telefonica" ha riaffermato che, diversamente da quanto rappresentato nell'atto di avvio del procedimento, le procedure aziendali in vigore consentono ai clienti di richiedere due distinte tipologie di disattivazione del servizio. Segnatamente:

- i) la prima procedura, "alla quale solo faceva riferimento l'atto di avvio e che aveva generato le preoccupazioni, consente la disattivazione delle



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*deviazioni di chiamata verso la segreteria ma non impedisce all'utente di consultare la propria casella vocale al fine di riascoltare precedenti messaggi vocali, al costo previsto dal proprio piano tariffario”;*

ii) la seconda procedura “*non richiamata nell'atto di avvio, consente agli utenti di procedere alla disattivazione totale del servizio di segreteria e della casella vocale, che da quel momento non può più essere consultata*”. In tale caso il cliente non sostiene alcun costo per la consultazione della casella vocale, non essendo tecnicamente abilitato ad accedervi. In caso di digitazione involontaria del 42020 o del tasto dell'*Iphone* dedicato alla segreteria telefonica, nessun costo è addebitato all'utente.

Vodafone, dunque, ha confermato che, ai clienti che per errore abbiano seguito la procedura di disattivazione parziale ed involontariamente consultato la casella vocale, la Società garantisce il pieno ristoro dei costi sostenuti. Inoltre, nello spirito di fattiva collaborazione, la Società ha rappresentato di essersi attivata al fine di rafforzare le informazioni fornite agli utenti procedendo ad una riorganizzazione dei testi informativi pubblicati sulla sezione dedicata del sito *web*, sezione che ha proceduto a rimodificare dopo l'audizione tenuta con gli Uffici dell'Autorità; infine, ha segnalato di essere nuovamente intervenuta su talune schermate del sito *web* al fine di modificare la disposizione delle informazioni ivi indicate (inserendo prima quelle relative alla disattivazione totale e poi a quelle relative alla disabilitazione parziale del servizio di segreteria telefonica). La Società ha altresì dichiarato che provvederà a rivedere i propri alberi dell'IVR dedicati alla segreteria telefonica, adeguandoli alle misure di trasparenza introdotte sul proprio sito *web*, e si è resa disponibile ad avviare, nei prossimi mesi, una campagna informativa per la gestione della segreteria telefonica diretta alla clientela utilizzatrice di *device Iphone*.

Vodafone, da ultimo, ha chiarito che, per quanto riguarda le offerte *business*, la maggior parte di tali offerte includono il servizio di segreteria telefonica, di conseguenza eventuali chiamate non comportano alcun addebito per il cliente.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

L'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP dispone che “*la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*”.

Nel caso in esame i detti principi sono stati palesemente violati sotto diversi aspetti.

Con riguardo alla trasparenza della informazione si osserva quanto segue.

La Società, nelle richiamate note, ha chiarito che l'unica procedura riportata sul proprio sito *web* - definita “la prima” - consente la sola disabilitazione della deviazione di chiamata, ma non anche la disattivazione della casella vocale, che resta attiva e consultabile.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Prima dell'avvio del presente procedimento, tali informazioni non erano desumibili dal testo esistente alla pagina dedicata che, anzi, induceva, per contesto (*“servizio di segreteria telefonica”*) e lessico (*“per disattivare qualsiasi tipologia di segreteria telefonica”*) a ritenere la procedura descritta finalizzata alla disattivazione del servizio di segreteria telefonica e non della mera deviazione di chiamata.

Il messaggio rivolto alla clientela appariva, dunque, decisamente forviante.

Nel corso del procedimento è emersa l'esistenza di quella che Vodafone definisce la “seconda procedura”, che consente la disattivazione totale del servizio (segreteria e casella vocale), inserita però sul sito *web* solo dopo l'avvio del presente procedimento.

Vodafone ha, infatti, modificato, subito dopo la notifica della delibera di avvio, la pagina *web* dedicata alla segreteria telefonica, come di seguito riportato: *“per disattivare le deviazioni di chiamata verso la segreteria telefonica componi il codice ##002# e premi il tasto chiamata. In questo modo inibisci solamente la possibilità per chi ti chiama di lasciare un messaggio sulla tua segreteria ma mantieni l'accesso alla segreteria stessa tramite il 42020 (nel caso di iPhone tasto dedicato) e la possibilità di ascoltare i messaggi precedentemente ricevuti. Se dopo aver disattivato tramite stringa ##002# chiami il 42020 o clicchi sull'icona della segreteria sul tuo iPhone ti verranno addebitati 1,50 euro al giorno, solo in caso di utilizzo. Per attivare e impostare la segreteria telefonica secondo le modalità che preferisci, digita i codici indicati in tabella e poi premi il tasto chiamata. Per disattivare totalmente il servizio di segreteria telefonica leggi le Domande Frequenti”* dove è stata aggiunta la seguente spiegazione *“per disattivare totalmente il servizio di segreteria telefonica accedi all'Area Personale 190 Fai da te del sito [vodafone.it](http://vodafone.it) oppure chiama il numero gratuito 42070. Se disattivi totalmente il servizio di segreteria telefonica, verrà disabilitata la casella vocale e, quindi, non potrai più accedere al 42020 e nessuno potrà lasciarti messaggi. Inoltre perderai tutti i messaggi precedentemente registrati sulla casella vocale”*.

E' pertanto evidente che Vodafone sia intervenuta per tentare di colmare la carenza informativa riscontrata solo a seguito della notifica della delibera n. 337/16/CONS; è altrettanto evidente che proprio per tal motivo l'atto di avvio non poteva che far riferimento solo alla prima procedura, l'unica conoscibile accedendo al sito *web* dell'operatore.

In sede di audizione, la Società si è impegnata ad affinare, in termini di maggior chiarezza, il sopra richiamato contenuto, che continuava a non privilegiare, nell'ordine espositivo, la procedura di disattivazione totale l'unica in grado di non generare costi per il cliente.

Sono infatti seguiti due interventi sulla pagina *web*: il primo, del 29 settembre 2016, ancora non sufficientemente chiaro per il cliente in quanto indicazioni fornite e le relative procedure generavano ancora confusione tra disabilitazione della deviazione di chiamata e disattivazione segreteria telefonica; il secondo, prospettato nella memoria del 20 ottobre 2016 e attualmente implementato sul sito, che elimina tale confusione.

Risulta acclarato, dunque, che l'intervento della Società è stato sostanzialmente diretto a rendere chiare e soprattutto conoscibili le procedure atte a disattivare parzialmente o totalmente il servizio.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Tuttavia, va tenuto presente che la soluzione del problema evidenziato con l'avvio del procedimento risiede non già - come sostiene Vodafone - nella esistenza o meno di una procedura che consenta il blocco totale del servizio, bensì nel garantire agli utenti di accedere al servizio esclusivamente in maniera volontaria.

Le procedure sinora implementate da Vodafone, sebbene abbiano meglio chiarito la differenza tra disattivazione e disabilitazione, continuano a non assicurare un uso consapevole del servizio.

Infatti, il servizio di segreteria telefonica è già attivo a pagamento<sup>1</sup> sui numeri Vodafone e la disattivazione parziale o totale del servizio è rimessa ad un *facere* del cliente che, per evitare il rischio di chiamate involontarie, deve necessariamente optare per la disattivazione totale.

Dunque, anche alla luce di una accertata impossibilità di correggere alla radice il problema tecnico connesso alla peculiarità di un terminale tra i più diffusi sul mercato e promosso dalla stessa Società, grava su Vodafone l'onere di implementare una procedura attraverso cui ottenere la conferma della volontà del cliente di voler fruire del servizio di segreteria telefonica.

In relazione, poi, alla “specifica forma di tutela” prevista per la clientela che “*per proprio errore, avesse avuto accesso alla propria casella vocale di segreteria telefonica nel frattempo staccata verso le chiamate esterne*” si osserva quanto segue.

La Società ha previsto (v. allegato 2 alla nota del 5 agosto) di riconoscere il riaccredito integrale per il costo di consultazione involontaria in costanza di determinate condizioni e segnatamente: i) contestazione del cliente, ii) possesso di particolari terminali, iii) assenza di precedenti riaccrediti, iv) durata della chiamata.

Orbene, a tacer del fatto che il cliente è stato indotto in errore proprio dalle forvianti informazioni presenti sul sito e che tale “specifica forma di tutela” ben poteva essere evitata attivando una idonea procedura per l'uso consapevole del servizio, non può non rilevarsi che detta “tutela” è riconosciuta solo in caso di contestazione del cliente e sussistendo le condizioni poste dalla Società.

Appare, dunque, confermato l'ingiustificato arricchimento dell'operatore che si realizza in tutti i casi in cui il cliente non abbia contestato l'addebito (non essendosene accorto) o non si verificano le stringenti condizioni stabilite dalla Società per il rimborso.

Sul punto, va tenuto presente che la delibera n. 179/03/CSP espressamente prevede che gli organismi di telecomunicazioni non pretendono dagli utenti “*alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni*” (articolo 7, comma 5) e che “*se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità*” (articolo 11).

In conclusione, pur apprezzandone l'atteggiamento collaborativo tenuto nell'ambito del procedimento, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni

---

<sup>1</sup> il costo prima della modifica disposta dalla Società era pari ad euro 0,99 a chiamata.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

valide a dimostrare la correttezza del proprio comportamento né ha proposto idonee misure atte a farne cessare la lesività a danno degli utenti.

CONSIDERATO che il problema dell'uso inconsapevole del servizio di segreteria telefonica è stato già risolto da altro operatore attraverso l'implementazione di una fonia gratuita che chiede al cliente di confermare l'accesso al servizio e che tale soluzione consente di gestire correttamente tutti gli accessi non voluti indipendentemente dal tipo di apparato mobile;

RITENUTA, per le motivazioni sopra spiegate, la sussistenza dei presupposti per l'adozione di un provvedimento, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, con il quale venga ordinato alla Società in epigrafe di cessare il predetto comportamento lesivo dei diritti degli utenti;

RITENUTO necessario, al fine di mitigare gli effetti pregiudizievoli del comportamento lesivo dei diritti degli utenti come sopra descritto, che l'operatore Vodafone Italia S.p.A. provveda al rimborso delle somme addebitate ai propri clienti per le chiamate involontarie alla segreteria telefonica;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **ORDINA**

alla società Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Via Jervis 13, - Ivrea (Torino) ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, di cessare il comportamento lesivo dei diritti degli utenti, così come descritto in premessa, e per l'effetto:

- i) di comunicare a questa Autorità, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la procedura, e la relativa tempistica, che la Società intende implementare per impedire che i propri utenti possano incorrere nella consultazione involontaria del servizio di segreteria telefonica;
- ii) di modificare, a valle della soluzione prescelta e ritenuta da questa Autorità conforme a quanto in premessa, la pagina *web* dedicata alla segreteria telefonica;
- iii) di riaccreditare, indipendentemente dalla richiesta del cliente, le somme addebitate per le chiamate involontarie alla casella vocale effettuate sia tramite il 42020 sia tramite l'utilizzo dell'icona della segreteria telefonica;
- iv) di inviare un *sms* che informi il cliente dell'importo e delle modalità di riaccredito, con espresso richiamo alla presente delibera;
- v) di comunicare a questa Autorità l'elenco completo degli utenti ai quali è stato effettuato l'accredito delle somme di cui al punto *iii*), con specificazione, per ciascuno di essi, dell'importo e della data.





*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, 1 dicembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Laura Aria