

**DELIBERA N. 317/21/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ  
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE  
DELL'ART. 1, COMMA 3, DEL DECRETO-LEGGE N. 7/2007 CONVERTITO  
CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 40/2007  
(CONTESTAZIONE N. 7/21/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 7 ottobre 2021;

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-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, di seguito *“decreto Bersani”*;

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

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA la delibera 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. 697/20/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. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018, recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 7/21/DTC del 18 giugno 2021;

VISTA la nota del 18 luglio 2021, prot. Agcom n. 0312395 del 20 luglio 2021, 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 28 luglio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Con nota del 22 febbraio 2021, avendo ricevuto la segnalazione di un utente (sig. *omissis*) dalla quale risultava l’addebito in unica soluzione, a seguito del recesso dall’offerta mobile principale, delle rate residue relative a uno *smartphone* associato all’offerta, gli Uffici formulavano una richiesta di informazioni, chiedendo alla Società di dare evidenza della volontà dell’utente di corrispondere le rate residue del prodotto in unica soluzione. Nel riscontro del successivo 22 marzo, la Società confermava di aver proceduto, a seguito del recesso dall’offerta principale, ad addebitare in unica soluzione le rate residue del terminale associato all’utenza mobile precisando che, in caso di adesione a un piano di rateizzazione, “*Vodafone acquisisce la volontà del cliente concernente la modalità di addebito nell’eventualità di recesso anticipato, sin dalla fase*

*di adesione all'offerta mediante firma specifica apposta nella proposta di acquisto del prodotto e servizio. Pertanto, tramite la medesima firma, il cliente accetta altresì le Condizioni generali di contratto relative al servizio/prodotto specifico che sta acquistando*” che prevedono la possibilità per Vodafone di addebitare le eventuali rate residue in un'unica soluzione, ferma restando *“la facoltà del cliente di modificare la scelta espressa in fase di adesione contrattuale e, dunque, di propendere ex post per una rateizzazione dell'importo residuo”*, con le seguenti modalità alternative: compilando il *form on-line*, telefonando al Servizio Clienti, compilando la modulistica presso il punto vendita o utilizzando la modulistica disponibile alla sezione dedicata del sito *web*.

Nella proposta di acquisto allegata al riscontro di Vodafone è riportato, tra l'altro, che *“[i]n caso di recesso anticipato Vodafone potrà richiedere al Cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto”* e che *“Maggiori informazioni sono disponibili nella sezione Trasparenza tariffaria sul sito [voda.it](http://voda.it)”*.

In particolare, in base all'art. 20 delle Condizioni generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento (edizione marzo 2021), nonché in forza dell'art. 4 delle Condizioni generali di contratto per l'offerta a rate dei terminali riservate ai Clienti da rete mobile (edizione aprile 2021), Vodafone, in caso di recesso anticipato da offerte da rete mobile che includono la rateizzazione dell'acquisto di un prodotto, ovvero in caso di recesso (anche per disattivazione della SIM o cambio piano) da un'offerta da rete mobile alla quale sia associato l'acquisto a rate di un terminale, prima di aver corrisposto tutte le rate, prevede tra l'altro *“il pagamento delle rate residue del prodotto in un'unica soluzione o, a scelta del cliente rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto”*; per altro verso, sul modulo relativo alla richiesta di recesso del servizio telefono a rate disponibile sul sito *web* di Vodafone alla sezione *“contratti e moduli”* è, tra l'altro, presente l'apposita casella che può essere barrata per proseguire il pagamento rateale.

Quanto alle informazioni riportate alla pagina *web* *“Trasparenza Tariffaria”* delle offerte da rete mobile per utenti privati, cui fa rinvio il modulo di adesione all'offerta, con verifiche di ufficio svolte in data 20 aprile 2021, si è riscontrato che, alla sezione *“Offerte a rate per Smartphone, Wifi, Tablet, Watch”*, si specifica che, in caso di recesso anticipato, la rateizzazione prosegue solo *“su richiesta del cliente”* (*“[i]n caso di recesso anticipato Vodafone potrà richiedere al Cliente il pagamento delle eventuali rate residue del terminale in un'unica soluzione o, su richiesta del cliente, rateizzate con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto”*), senza indicare le diverse modalità disponibili per manifestare tale volontà. Come si è potuto riscontrare con le verifiche di ufficio del 15 giugno 2021, le diverse modalità disponibili per manifestare la volontà di proseguire la rateizzazione sono illustrate solo alla sezione del sito denominata *“Supporto”*, tra le informazioni dedicate al recesso contrattuale, segnatamente al link <https://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/disdetta> (richiamato nel riscontro di Vodafone).

Sulla base della documentazione acquisita, si è potuto pertanto constatare che le richiamate previsioni contrattuali determinano un ingiustificato ostacolo all'esercizio del diritto di recedere dall'offerta da rete mobile senza vicoli temporali, atteso che, diversamente da quanto chiarito ai punti 29-31 dalle sopra richiamate Linee guida e dalla Comunicazione di maggio 2019, Vodafone, in caso di recesso dall'offerta mobile principale, non mantiene il piano di rateizzazione dei prodotti offerti congiuntamente, ma prevede l'automatica conversione del pagamento rateale in pagamento in unica soluzione, salvo diversa espressa scelta dell'utente esercitabile al momento del recesso, senza oltretutto fornire, in fase di sottoscrizione del contratto e alla pagina "*Trasparenza tariffaria*", informazioni complete sulle modalità per esercitare tale scelta.

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 7/21/DTC, è stato avviato nei confronti della Società un procedimento sanzionatorio contestando la violazione dell'articolo 1, comma 3, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del *Codice*.

## **2. Deduzioni della società**

In relazione alla condotta oggetto di contestazione, Vodafone, nella memoria difensiva e nell'audizione del 28 luglio 2021, ha rappresentato, in sintesi, quanto segue.

In punto di diritto, la Società ha osservato di non ravvisare alcun contrasto tra la condotta contestata e le previsioni dell'art. 1, comma 3, del decreto Bersani. In particolare, la condotta censurata non si traduce nell'imposizione di alcun vincolo temporale, considerato, anzi, che proprio la possibilità di ricevere un unico addebito in fase di recesso rappresenta la più celere modalità per chiudere ogni ulteriore relazione intercorrente tra il cliente recedente e l'operatore, in quanto serve a velocizzare l'espletamento dell'ultimo atto del cliente verso l'operatore, ad esito del quale cesserà in maniera definitiva ogni relazione con quest'ultimo. Tantomeno può dirsi che l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue possa concretizzare una fattispecie di ritardo non giustificato dell'operatore (casistica del tutto estranea al caso di specie) né che rappresenti l'imposizione di una spesa ingiustificata, considerato, al contrario, che per il terminale mobile l'operatore sostiene un costo che legittimamente rivolge al consumatore acquirente. Pertanto, secondo Vodafone, l'articolo 1, comma 3, del decreto Bersani sarebbe del tutto inconferente al caso di specie, in quanto l'interpretazione estensiva data dall'Autorità alla richiamata disposizione si spinge ben oltre lo spirito di quest'ultima, la cui genesi si radica in un contesto di mercato notevolmente diverso da quello attuale. La Contestazione non ravviserebbe, poi, nella condotta di Vodafone alcuna violazione delle Linee Guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS, che, d'altra parte, ad avviso di Vodafone, non conterrebbero alcun passaggio che faccia propendere per una prevalenza della soluzione che prevede un pagamento rateizzato delle rate residue in caso di recesso rispetto alla corresponsione dell'importo rimanente in un'unica soluzione, ma, come si evincerebbe, in particolare, dal tenore dei punti 22 e 31, lascerebbero un'ampia facoltà

all'operatore di adottare una delle due soluzioni sopra prospettate, mantenendo una posizione di sostanziale neutralità al riguardo, a conferma che entrambe le possibilità non risultano lesive del libero esercizio del diritto di recesso da parte del cliente. Tale scenario non potrebbe dirsi mutato dalla Comunicazione del 16 maggio 2019: sebbene con tale atto l'Autorità abbia espresso un certo favor per l'ipotesi della rateizzazione, questa modifica all'impianto prospettato dalla delibera n. 487/18/CONS sarebbe avvenuta in maniera del tutto irrituale, attraverso un atto interpretativo (la Comunicazione) avente un valore subordinato rispetto alle citate Linee Guida.

In punto di fatto, la Società ha sostenuto che l'attuale processo di addebito delle rate residue relative ai terminali sarebbe aderente al richiamato quadro normativo in quanto Vodafone consente pienamente al cliente di scegliere quale sia l'opzione più congeniale alle proprie esigenze tra quella della rateizzazione e del pagamento in unica soluzione. Nello specifico, l'utente è informato di tale facoltà di scelta sin dalla fase precontrattuale, alla pagina trasparenza tariffaria, oltre che nella modulistica contrattuale e nelle informative rese nella sezione del sito *web* dedicata alla disdetta/recesso. Nel corso dell'intera durata contrattuale, inoltre, il cliente dispone di ampia facoltà di esprimere o modificare la scelta espressa in fase di adesione contrattuale, attraverso i diversi canali di recesso disponibili (modulo di disdetta, compilazione del *form on-line*, telefono, punti vendita). Inoltre, al cliente è attribuita la possibilità di optare tra la modalità di pagamento delle rate residue in unica soluzione o in forma rateizzata anche oltre la conclusione del rapporto contrattuale, fino ai 5 giorni successivi al completamento della portabilità del numero del cliente verso altro operatore. Laddove, nonostante tutto, l'utente non abbia effettuato alcuna scelta, Vodafone ha necessità di impostare una modalità di addebito delle rate residue di un terminale in caso di disattivazione/portabilità del numero; ciò, sia in ragione dei volumi di MNP gestiti dalla Società, sia al fine di evitare un disservizio al cliente. Tale modalità è stata impostata, al momento dell'implementazione delle Linee guida, tra fine 2018 e inizio 2019, come unica soluzione, in conformità alla disciplina vigente, incentrata sulla delibera n. 487/18/CONS e non invece sulla Comunicazione del maggio 2019, atto proveniente da una specifica Direzione dell'Autorità, non assoggettato a procedura di consultazione dei soggetti interessati né a una pronuncia da parte dell'organo collegiale dell'Autorità e, dunque, asseritamente inidoneo a determinare l'avvio di un procedimento sanzionatorio, per il tramite di una norma primaria inconferente nel caso di specie. Secondo Vodafone, inoltre, la Comunicazione *de qua* si porrebbe in contrasto con le Linee Guida per l'analisi di impatto della regolamentazione nell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di cui all'Allegato A alla delibera n. 211/21/CONS), pubblicate il 15 luglio 2021, secondo cui l'Autorità deve effettuare "*analisi quantitative e qualitative, in merito all'opportunità e ai contenuti di un determinato ambito di intervento normativo o regolatorio*" attraverso un'accurata opera di attenta valutazione dei vantaggi e degli svantaggi sottesi all'adozione di un determinato provvedimento, che non risulterebbe effettuata con riferimento alla Comunicazione del maggio 2019, rendendo il suo contenuto ancor di più inapplicabile.

La Società ha, altresì, evidenziato marginalità della casistica che rientra nella fattispecie oggetto di contestazione, atteso che con riguardo alle offerte mobili che includono congiuntamente l'acquisto di un terminale, (*omissis*) nuove attivazioni il costo

del terminale è sostenuto per intero al momento dell'avvio del rapporto contrattuale; per il (*omissis*) nuove attivazioni, in circa (*omissis*) il terminale viene (*omissis*): in tal caso, con la firma del contratto (*omissis*) - di cui Vodafone ha poi versato copia a valle della relativa richiesta formulata in sede di audizione - il cliente (*omissis*). Pertanto, al momento dell'avvio del (*omissis*) con esclusione di qualsiasi ruolo da parte di Vodafone. Come precisato nel corso dell'audizione, in tali casistiche, il rapporto contrattuale tra Vodafone e utente è del tutto identico a quello di un cliente che non abbia acquistato alcun terminale, atteso che (*omissis*). Di conseguenza, solo (*omissis*) nuove attivazioni il cliente acquista, congiuntamente a un'offerta mobile Vodafone, un terminale in forma rateizzata sussidiato da Vodafone e, (*omissis*) recede anticipatamente rispetto al primo periodo di impegno contrattuale. Tali clienti, coerentemente con quanto sottoscritto in fase di attivazione del contratto, avranno facoltà di scegliere liberamente tra l'addebito in unica soluzione delle rate residue del terminale e la loro rateizzazione.

Infine, come già rappresentato con la nota del 22 marzo 2021, la Società ha ribadito di avere attuato, a partire dal novembre 2020, un importante progetto di trasformazione dei sistemi (*omissis*). Al riguardo, nella vigenza della sola delibera n. 487/18/CONS, Vodafone ha impostato a livello di processo, l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue per il caso in cui il cliente non manifesti alcuna scelta. Successivamente, a fronte della pubblicazione della Comunicazione del maggio 2019, Vodafone, con l'istituzione di (*omissis*), non ha assunto alcun atteggiamento ostativo rispetto al contenuto della stessa, pur senza prestarvi acquiescenza. Nel corso dell'audizione del 28 luglio 2021, la Società ha precisato che il processo (*omissis*) e la prosecuzione della rateizzazione come modalità di *default* è già prevista per tutti i clienti da rete mobile (*omissis*).

La Società ha poi rimarcato, con riguardo alle segnalazioni degli utenti di cui ha avuto notizia nell'ambito della richiesta di informazioni del 22 febbraio 2021, che due di esse riguardano i servizi da rete fissa e dunque rientrano in una fattispecie non attinente al presente procedimento, comunque già oggetto di scrutinio nel procedimento avviato con contestazione n. 8/20/DTC e conclusosi con delibera n. 682/20/CONS. Con riferimento all'unica segnalazione pertinente rispetto alla fattispecie oggetto di contestazione, l'Autorità avrebbe dovuto opportunamente tenere conto di tale elemento già nella formulazione degli addebiti a carico di Vodafone e con riferimento ai dubbi espressi circa la correttezza del suo operato, in quanto – in caso contrario – sarebbe stato lecito attendersi una mole di lamentele ben maggiore rispetto ad un'unica e sola segnalazione potenzialmente rilevante. La Società ha infine richiamato e ribadito quanto già comunicato nella risposta alla richiesta di informazioni citata, anche con riferimento (*omissis*).

Da ultimo, la Società ha adottato alcune misure di trasparenza che ha intenzione di implementare a prescindere dagli esiti del procedimento e che riguardano le informative precontrattuali e contrattuali in merito alle modalità di pagamento delle rate residue in caso di recesso anticipato. In particolare, ha inteso modificare le informative presenti sul sito *web* al link <https://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/disdetta>, oltre che quelle rese nella proposta di acquisto, nelle Condizioni generali di contratto e nella modulistica di recesso, secondo il testo puntualmente riportato nella memoria difensiva, al fine di rendere quanto più chiaro possibile che esiste una facoltà di scelta tra la prosecuzione

della rateizzazione e il pagamento in unica soluzione che può essere esercitata in occasione della richiesta di recesso, nell'eventualità di un recesso anticipato. Come puntualizzato in audizione, in considerazione della migrazione in atto (*omissis*), al fine di poter gestire sia i clienti attestati (*omissis*) sia i clienti (*omissis*), le modifiche apportate alle informative contrattuali e precontrattuali sono state formulate nella maniera più neutrale possibile al fine di porre l'accento sulla facoltà di scelta dell'utente.

Conclusivamente, nella convinzione di aver adottato tutte le misure necessarie a garantire la conformità del proprio operato alle disposizioni normative che si presumono violate, Vodafone ha auspicato l'archiviazione del procedimento.

### 3. Valutazioni dell'Autorità

Al termine dell'istruttoria si ritiene che le argomentazioni addotte dalla Società non siano idonee a superare i rilievi mossi con l'atto di avvio del procedimento.

Preliminarmente, giova chiarire che la condotta contestata – vale a dire che in caso di recesso da un'offerta da rete mobile (anche per disattivazione o cambio piano), in costanza di un piano di rateizzazione di un prodotto offerto congiuntamente, la Società non mantiene il piano di rateizzazione e addebita in unica soluzione le rate residue, a meno che l'utente, al momento del recesso, non richieda espressamente di proseguire il pagamento rateale - risulta lesiva della libertà di recesso, sancita dall'art. 1, comma 3, del decreto legge n. 7/2007 convertito con modificazioni in legge n. 40/2007 (di seguito decreto Bersani). Con le “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza”, adottate con delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità, proprio a fronte della prassi degli operatori di riservarsi, in caso di recesso anticipato, di addebitare delle rate residue in unica soluzione (punto 28), ha affrontato il tema del pagamento delle rate residue relative a servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale (Paragrafo VII). In particolare, al fine di superare le perplessità rappresentate da Vodafone circa la rilevanza dell'art. 1, comma 3, del decreto Bersani nel presente procedimento, si rammenta che già nell'ambito della consultazione pubblica che ha preceduto l'adozione delle Linee guida (delibera n. 204/18/CONS del 22 maggio 2018), l'Autorità ha osservato come la rateizzazione di servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, se da un lato riduce l'impegno di spesa che gli utenti devono sostenere nella fase iniziale del rapporto, dall'altro, “quando è accompagnata da misure che prevedono il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue in caso di recesso anticipato, potrebbe essere utilizzata dagli operatori al fine di limitare fortemente l'esercizio del diritto di recesso” (Allegato B alla delibera n. 487/18/CONS).

Come osservato dall'Autorità, infatti, “la conversione di un pagamento rateizzato in un pagamento in un'unica soluzione per un ammontare pari alla somma delle rate residue” può trasformarsi in una barriera o in deterrente all'esercizio del diritto di recesso, nella misura in cui può incidere “sulla scelta dell'utente che intende recedere dal contratto al punto che questi, per non incorrere in tale pagamento, potrebbe decidere di continuare ad avvalersi della prestazione corrente” (punto 29 delle Linee guida). Proprio per questo e, in particolare al fine di “ridurre il rischio che gli operatori ricorranò alla

*rateizzazione dei servizi e prodotti con il solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso introducendo di fatto vincoli temporali che il decreto Bersani ha categoricamente escluso*" (Allegato B alla delibera n. 487/18/CONS), l'Autorità, nel fornire alle imprese un quadro comportamentale chiaro e uniforme in ordine all'applicazione principi che regolano il recesso per volontà degli utenti o il passaggio ad altro gestore, ha chiarito, tra l'altro, che gli operatori devono sempre *"concedere agli utenti che decidono di recedere anticipatamente dal contratto la facoltà di scegliere se continuare a pagare le rate residue ovvero pagarle in un'unica soluzione"* (punti 29 e 31 Linee guida). Al riguardo, con la successiva Comunicazione del 16 maggio 2019, a seguito di una richiesta di chiarimenti da parte di un operatore in ordine all'applicazione del richiamato punto 31 delle Linee Guida, ha precisato che, al fine di tutelare pienamente la libertà di recesso degli utenti, l'inciso secondo cui *"l'operatore è [...] tenuto a concedere agli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione o il rispetto della rateizzazione"*, deve essere letto nel senso di ritenere confermata la volontà espressa dall'utente al momento dell'adesione ad un piano di rateizzazione di un servizio o di un prodotto, fino al momento in cui l'utente non decida di modificarla e che, di conseguenza, gli operatori sono tenuti in caso di recesso anticipato, *"a mantenere il piano di rateizzazione secondo le modalità definite al momento della sottoscrizione"*, ferma la facoltà dell'utente di poter optare in qualunque momento, anche successivo al recesso, per il pagamento in unica soluzione *"utilizzando tutti gli strumenti previsti per la sottoscrizione di un'offerta (call center, punto vendita, posta elettronica certificata sito web e app di self care dell'operatore, etc)"*.

Alla luce di quanto osservato, risultano destituiti di fondamento i dubbi sul valore giuridico della richiamata Comunicazione e, in particolare, in ordine all'asserita *"insuscettibilità della Comunicazione di poter incidere – alterandone il contenuto – sul dettato di cui alla delibera n. 487/18/CONS"*. Per un verso, come confermato anche dalla giurisprudenza amministrativa (TAR del Lazio, Terza Sezione, n. 02371/2020) le Linee guida costituiscono un atto di indirizzo di natura non regolamentare; per altro verso non è ravvisabile alcun contrasto tra il loro contenuto e quello della Comunicazione: già nell'ambito del procedimento n. 8/20/DTC avviato nei confronti di Vodafone per (*omissis*), l'Autorità, nel provvedimento conclusivo (delibera n. 682/20/CONS) ha avuto modo di osservare che la Comunicazione – in armonia con le finalità della normativa primaria di riferimento e nel solco già tracciato dalle Linee guida - si è semplicemente limitata a chiarire che la prosecuzione della rateizzazione debba ritenersi la scelta di *default*, così fornendo indicazioni operative precise per il caso in cui l'utente non si esprima, al momento del recesso, in ordine alle sorti del pagamento rateale.

Ebbene, all'esito dell'istruttoria risulta confermato che, disattendendo i richiamati orientamenti dell'Autorità, Vodafone ha adottato una soluzione opposta a quella sopra descritta, prevedendo di *default* l'addebito in un'unica soluzione delle rate residue dei prodotti offerti congiuntamente all'offerta da rete mobile in mancanza di una espressa richiesta dell'utente di proseguire il pagamento rateale. D'altra parte, anche la "firma specifica" che il cliente appone sulla Proposta di acquisto in merito alla modalità di addebito delle rate residue del prodotto nell'eventualità di recesso anticipato, si traduce nella mera adesione alla clausola delle condizioni generali di contratto che prevedono

l'addebito delle rate residue in unica soluzione come modalità di *default* in mancanza di una diversa scelta dell'utente. Per di più, si è appurato che né la Proposta di acquisto, né la pagina trasparenza tariffaria in essa richiamata, né tantomeno le condizioni generali di contratto hanno specificato le modalità per effettuare tale scelta, atteso che tali informative non chiariscono che l'opzione per la prosecuzione del piano rateale vada esercitata al momento dell'esercizio del recesso (ovvero nei 5 gg successivi alla richiesta di MPN). Tale indicazione, invero, risulta reperibile unicamente alla sezione del sito *web* denominata "Supporto", tra le informazioni dedicate al recesso contrattuale, segnatamente al link <https://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/disdetta>, cioè in una pagina nemmeno richiamata nella proposta di acquisto. Di conseguenza, non solo la prosecuzione della rateizzazione non è garantita di *default*, ma una eventuale scelta per tale opzione risulta di fatto disincentivata, in considerazione della lacunosità delle informazioni contrattuali e precontrattuali fornite alla clientela.

La scelta di impostare come modalità di *default* l'addebito delle rate residue in unica soluzione è ancor meno giustificabile se si considera che le Condizioni generali di contratto per il servizio mobile in abbonamento prevedono, invece, per il solo caso di recesso per modifiche contrattuali l'automatica prosecuzione delle rateizzazioni in corso, prefigurando così, per la gestione di una medesima casistica (recesso/passaggio ad altro operatore) un doppio binario in ragione delle motivazioni per le quali il recesso è esercitato. In secondo luogo, non può non rilevarsi che, pur a seguito dei chiarimenti forniti con la Comunicazione di maggio 2019, la Società abbia avviato (*omissis*), le iniziative necessarie per modificare la prassi censurata nel senso indicato dall'Autorità.

Sempre in punto di fatto, si prende atto di quanto precisato da Vodafone - anche producendo la pertinente documentazione contrattuale - in ordine al *target* di clientela coinvolto e, in particolare, in ordine all'estraneità alla fattispecie considerata nel presente procedimento delle (*omissis*). Da ultimo, con nota del 27 settembre 2021, facendo seguito alle richieste formulate dagli Uffici nel corso dell'audizione, la Società ha comunicato che "il numero totale di utenti con attivo un terminale a rate, che hanno fatto recesso prima del termine del periodo di rateizzazione dal giugno 2019 al 31 agosto 2021 è pari a (*omissis*), ossia circa il (*omissis*) di tutti i clienti attivati con terminale a rate nello stesso arco temporale". Inoltre, "il numero complessivo di clienti Vodafone che hanno in corso un servizio attivo e contestualmente un terminale acquistato a rate è pari a (*omissis*). I clienti che hanno attivato dal 2020 un (*omissis*)".

In conclusione, in assenza di giustificazioni idonee a escludere la responsabilità dell'operatore per la condotta contestata, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio.

Unicamente sotto il profilo della quantificazione della sanzione occorre valutare alcuni elementi opportunamente rappresentati dalla Società. In primo luogo, con il già richiamato (*omissis*) la Società ha adottato, sebbene con estremo ritardo, un'iniziativa positivamente valutabile ai fini della cessazione della condotta contestata, nella misura in cui tale programma permette, di *default*, di proseguire la rateizzazione in caso di recesso anticipato. Quanto alle prospettate misure di trasparenza, invece, il nuovo testo delle informative precontrattuali e contrattuali non risulta coerente con gli orientamenti espressi dall'Autorità. In particolare, non sono chiarite le sorti del pagamento rateale

laddove l'utente, al momento del recesso, non effettui alcuna scelta, né si fa menzione della facoltà – prevista dalla Comunicazione del 2019 – di optare per il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione in qualsiasi momento, anche successivo al recesso. Pertanto, la formulazione “neutrale” adottata che pone l'accento sulla facoltà di scelta chiarendo che la stessa è esercitabile al momento del recesso, può apprezzarsi solo come una “soluzione ponte”, in considerazione della rappresentata necessità di “poter gestire sia i clienti attestati sulla (*omissis*) sia i clienti (*omissis*), nelle more del completamento del passaggio (*omissis*).

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;

RITENUTO, quindi, di dover comminare, in relazione alle riscontrate modalità di addebito delle rate residue di un prodotto offerto congiuntamente a un'offerta da rete mobile *consumer* in caso di recesso anticipato dall'offerta principale, la sanzione pecuniaria di euro 174.000, pari a tre volte il minimo edittale 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 ha frapposto un ingiustificato ostacolo all'esercizio del diritto di recesso dalle offerte da linea mobile *consumer* in costanza di un piano di rateizzazione di un prodotto offerto congiuntamente. Con riferimento alla clientela impattata, occorre tener conto che, a seguito dell'entrata in vigore delle Linee guida, solo una limitata platea di utenti (quantificata in (*omissis*) nel periodo compreso tra giugno 2019 al 31 agosto 2021) corrispondente al (*omissis*) dei contratti attivati nel medesimo periodo ha effettivamente esercitato il diritto di recesso anticipato da tale tipologia di offerte; in aggiunta, per il futuro, sebbene il numero di utenti in *customer base* che hanno in corso un piano di rateizzazione di un terminale offerto congiuntamente al servizio da rete mobile sia elevato ((*omissis*)), occorre considerare che sarà portato a compimento il più volte citato programma (*omissis*). Nelle more, tuttavia, la condotta risulta ancora in corso, se non limitatamente ai clienti (*omissis*) a luglio 2021). Pertanto, la violazione può considerarsi di lieve entità e di lunga durata.

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

Vodafone ha intrapreso, sebbene solo dalla fine del 2020, iniziative idonee a permettere, di *default*, di proseguire la rateizzazione in caso di recesso anticipato oltre che limitate migliori in punto di trasparenza informativa.

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dall'art. 1, commi 3, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40; a tal proposito, occorre tener conto che la società Vodafone Italia S.p.A. è stata già sanzionata, nel triennio precedente, per la violazione delle medesime norme;

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2020/2021, pari a 4.458 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione della Commissaria Laura Aria, 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., avente codice fiscale 08539010010 e sede legale in Via Jervis n. 13 - 10015 Ivrea (TO), prevedendo, nel caso in cui il consumatore receda da un'offerta da rete mobile (anche per disattivazione o cambio piano) in costanza di un piano di rateizzazione di un prodotto offerto congiuntamente, l'addebito in unica soluzione delle rate residue, a meno che non sia l'utente, al momento del recesso, a richiedere espressamente di proseguire il pagamento rateale, ha violato l'art. 1, comma 3, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

## **ORDINA**

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 174.000 (centosettantaquattromila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

## **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 legge n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/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. 317/21/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 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.317/21/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, 7 ottobre 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba