



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 39/18/CONS**

**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**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 2018;

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*”;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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*”;

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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. 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. 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. 495/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Approvazione delle Linee guida sull’attività di vigilanza da parte dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a seguito dell’entrata in vigore dell’articolo 19-quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172*”;

VISTA la delibera n. 496/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Misure attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 1-quater, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40*”;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto**

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto nel corrente mese diverse segnalazioni da parte di utenti e Associazioni di consumatori concernenti la variazione delle condizioni contrattuali, decorrenti, rispettivamente, dal 25 marzo 2018 e 5 aprile 2018, disposta dalla società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”) in merito alla periodicità dei rinnovi e della fatturazione relative alle proprie offerte di telefonia fissa e mobile destinate alla clientela *consumer e business*.

In particolare, la Società, nel comunicare il ritorno, ai sensi del decreto legge n. 148/2017, convertito con modifiche in legge n. 172/17, alla cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile, ha annunciato anche la modifica delle condizioni contrattuali senza rispettare i previsti obblighi di chiarezza e completezza delle informative rese alla clientela in merito alla modifica dei prezzi dei singoli rinnovi mensili delle offerte, nonché ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso.



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 2. L'attività istruttoria

Dalle verifiche svolte d'ufficio in data 22 gennaio 2018, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale [www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/vodafone-informa](http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/vodafone-informa), risulta che la Società ha comunicato la variazione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia mobile ricaricabile nei seguenti termini: *“Modifiche delle condizioni dei servizi per i clienti privati ricaricabile a partire dal 25 marzo 2018. Ai sensi della Legge 172/2017 per i servizi di comunicazione elettronica e reti televisive, dal 25 marzo 2018, i servizi e le eventuali promozioni attive sul tuo numero subiranno una modifica delle condizioni contrattuali e si rinnoveranno mensilmente anziché ogni 4 settimane. La spesa complessiva annuale non cambia. Il numero dei rinnovi mensili della tua offerta si riduce da 13 a 12 e di conseguenza l'importo di ciascun rinnovo aumenterà dell'8,6%. Per avere maggiori informazioni puoi contattare il 42590 o andare su [voda.it/dettagli](http://voda.it/dettagli). Tutti i clienti interessati da modifiche di costo di rinnovo riceveranno un SMS informativo e potranno recedere dai servizi Vodafone o passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni dalla ricezione dell'SMS, specificando come causale del recesso “modifica delle condizioni contrattuali”. Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente su [variazioni.vodafone.it](http://variazioni.vodafone.it) o inviando una raccomandata A/R a Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10015 Ivrea (TO) o via PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it), esplicitando la causale sopraindicata. I clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che include telefono, 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. In caso di recesso, per non perdere il numero, dovranno anche passare contestualmente ad altro operatore senza costi di disattivazione”*.

Parimenti, per le offerte di telefonia mobile postpagata e di rete fissa, la Società ha pubblicato quanto segue: *“Modifiche delle condizioni dei servizi per i clienti privati abbonamento mobile e rete fissa a partire dal 5 aprile 2018. Ai sensi della Legge 4 dicembre 2017, n.172 per i servizi di comunicazione elettronica e reti televisive, a partire dalla prima fattura emessa dopo il 5 aprile 2018, per i clienti abbonamento e rete fissa i servizi e le promozioni attive si rinnoveranno su base mensile anziché ogni 4 settimane. La spesa complessiva annuale non cambia. Il numero dei rinnovi della tua offerta si riduce da 13 a 12 e di conseguenza l'importo mensile delle offerte aumenterà dell'8,6%. Per avere maggiori informazioni puoi contattare il 42590 o andare su [voda.it/dettagli](http://voda.it/dettagli). Tutti i clienti interessati riceveranno una comunicazione in fattura e potranno recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione, specificando come causale del recesso “modifica delle condizioni contrattuali”. Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente su [variazioni.vodafone.it](http://variazioni.vodafone.it) o inviando una raccomandata A/R a Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10015 Ivrea (TO) o via PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it), esplicitando la causale sopraindicata. I clienti che*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*decidono di recedere e hanno un'offerta che include telefono, 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. In caso di recesso, per non perdere il numero, dovranno anche passare contestualmente ad altro operatore senza costi di disattivazione”.*

Successivamente, è stata effettuata una seconda verifica d'ufficio, mediante la consultazione del sito [www.vodafone.it/portal/Aziende/legge172](http://www.vodafone.it/portal/Aziende/legge172), dalla quale è emerso che Vodafone ha pubblicato la seguente comunicazione concernente la modifica contrattuale delle condizioni delle offerte e promozioni per la clientela *business*: “*Gentile Cliente, ai sensi della Legge 4 dicembre 2017, n.172 per i servizi di comunicazione elettronica e reti televisive, i servizi e le promozioni attive subiranno una modifica delle condizioni contrattuali e si rinnoveranno su base mensile anziché ogni 4 settimane. La spesa complessiva annuale non cambia. Il numero dei rinnovi della tua offerta si riduce da 13 a 12 e di conseguenza l'importo mensile delle offerte aumenterà dell'8,6%. Per avere maggiori informazioni puoi contattare il numero verde 800195335. La modifica avrà effetto a partire dalla prima fattura emessa dopo il 5 aprile 2018. Tutti i clienti interessati riceveranno in fattura una comunicazione e ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e delle Condizioni Generali di Contratto potranno recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni dalla ricezione di tale comunicazione, specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali". Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente su [assistenza.vodafone.it/recesso](http://assistenza.vodafone.it/recesso) o inviando una raccomandata A/R a Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10015 Ivrea (TO) o via PEC all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it), esplicitando la causale sopraindicata. I clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che include telefono, tablet, Mobile Wi-Fi o prevede un contributo di attivazione a rate continueranno a pagare le eventuali rate residue con lo stesso metodo di pagamento che hanno scelto. In caso di recesso, per non perdere il numero, dovranno anche passare contestualmente ad altro operatore senza costi di disattivazione.”.*

D'altra parte, in base alle segnalazioni ricevute dagli utenti e dalle Associazioni dei consumatori, si è appreso che, nel caso delle utenze mobili, i clienti hanno ricevuto un SMS del seguente tenore: “*Ai sensi della Legge 172/2017 per i servizi di comunicazione elettronica e reti televisive, dal 25 marzo 2018, i servizi e le eventuali promozioni attive sul tuo numero subiranno una modifica delle condizioni contrattuali e si rinnoveranno mensilmente anziché ogni 4 settimane. La spesa complessiva annuale non cambia. Il numero dei rinnovi mensili della tua offerta si riduce da 13 a 12 e di conseguenza l'importo di ciascun rinnovo aumenterà dell'8,6%. Per conoscere i dettagli delle modifiche, le tue offerte attive, informazioni sul recesso o passaggio ad altro operatore senza penali entro i prossimi 30 giorni, chiama il 42590 o vai su [voda.it/dettagli](http://voda.it/dettagli)”.*

Rispetto a quanto di recente contemplato dalle misure attuative adottate dall'Autorità con delibera n. 496/17/CONS, è stato riscontrato che le informazioni circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, non risultano inserite nella *home*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

page del sito aziendale ([www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)) in maniera da consentirne una immediata conoscibilità da parte dell'utenza. Per accedere a tali informazioni, infatti, l'utente deve arrivare in fondo alla pagina e cliccare sul link "*Modifica delle condizioni di alcuni servizi per i clienti privati a partire dal 25 marzo 2018*", che conduce all'elenco delle modifiche contrattuali in corso.

Nelle comunicazioni sinora rese, inoltre, non sono specificati in valore assoluto i nuovi prezzi dei rinnovi mensili delle offerte che vengono modificate, bensì si evidenzia esclusivamente la percentuale di aumento, pari all'8,6% su base mensile.

Per quanto attiene alla modifica delle offerte di telefonia mobile, il testo dell'SMS reca soltanto generici riferimenti alle variazioni apportate (spesa annuale invariata, rinnovo mensile, costo mensile aumentato dell'8,6%), ma poi rinvia a una pagina del sito aziendale o al n. 42590 per poter apprendere "*i dettagli delle modifiche, le tue offerte attive e le informazioni sul recesso o passaggio ad altro operatore*". Nel sito, tuttavia, tali informazioni sono solo parzialmente accessibili (è il cliente che deve inserire il numero di utenza per poter apprendere per quali offerte varia il prezzo mensile e in quale misura), in quanto, dopo una sommaria informativa priva di precise indicazioni su eventuali altre offerte, servizi e promozioni attivi sulla medesima linea, si invita a cliccare un *link* che conduce direttamente all'Area riservata ai clienti registrati.

Nelle informative pubblicate sul sito aziendale e nelle comunicazioni personali inviate agli utenti tramite fattura, la Società ha indicato come modalità per l'esercizio del diritto di recesso la posta elettronica certificata, il *form on line* e la comunicazione scritta tramite raccomandata A/R.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

Le manovre poste in essere da Vodafone nell'ambito della variazione della cadenza di rinnovo delle offerte e della periodicità della fatturazione, che incide sull'intera clientela *consumer* e *business* che utilizza i servizi di telefonia fissa e mobile di tale operatore, implicano la modifica dei prezzi dei singoli rinnovi mensili delle offerte.

Nel corso dell'istruttoria svolta dall'Autorità sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dagli artt. 70 e 71 del Codice e dell'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007, in combinato disposto con l'art. 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, in tema di completezza delle informative rese agli utenti e diritto di recesso a fronte di modifiche contrattuali. I canali informativi utilizzati non hanno soddisfatto i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo alla precisa indicazione del prezzo delle offerte (come derivante dalla variazione della cadenza di rinnovo), al riferimento temporale del rinnovo su base mensile, alla periodicità della fatturazione, nonché ai tempi e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per altro verso, le predette informative non risultano in linea neppure con la delibera n. 496/17/CONS, recante le misure attuative dell'art. 1, comma 1-*quater*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007.

Nello specifico, l'art. 1, comma 1, delle citate misure attuative dispone che: “[l]e informazioni, veicolate con qualsiasi mezzo agli utenti, circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, devono essere fornite, dagli operatori di cui all'art. 1, comma 1-*ter*, del decreto legge n. 7/2007, in maniera chiara, trasparente ed esaustiva con almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica”. I commi successivi a loro volta prevedono che gli operatori riportino sulla *home page* dei propri siti, dandone ampia evidenza, le informazioni di cui al comma 1 e che gli utenti abbiano il diritto di ricevere tali informazioni, oltre che attraverso le consuete modalità (SMS, fattura) anche mediante ulteriori canali di comunicazione (quali *app* di *self care*, IVR, *call center*).

In tale quadro giuridico, le manovre poste in essere da Vodafone, in occasione della decisione di variare la cadenza di rinnovo e di fatturazione di servizi di telefonia fissa e mobile, risultano carenti sia rispetto agli obblighi informativi nei confronti della clientela sia rispetto alle garanzie previste per l'esercizio del diritto di recesso.

In ordine al primo aspetto, la Società non ha provveduto a informare gli utenti, attraverso tutti i canali di comunicazione previsti dalla disciplina vigente, circa l'effettiva portata delle imminenti modifiche dei contratti in essere, rendendo poco agevole la comprensione dei prezzi dei servizi e le modalità prescelte per ripristinare il rinnovo delle offerte su base mensile.

D'altra parte, la comunicazione in questione appare lacunosa e non trasparente nella misura in cui si limita a dare ampio risalto alla invarianza della spesa annuale, a discapito dell'effettiva variazione dei costi delle offerte su base mensile.

Effetto amplificato dalla mancata indicazione, anche nelle comunicazioni individuali inoltrate, del nuovo prezzo in valore assoluto e dell'eventuale rideterminazione dei contenuti fruibili (ad esempio, per la telefonia mobile, la variazione dei volumi di traffico voce, SMS e dati su base mensile e non quadrisettimanale).

Elementi, questi, fondamentali per consentire all'utente di comparare l'offerta con le altre presenti sul mercato e così decidere consapevolmente se sciogliere o mantenere il rapporto contrattuale in essere.

In relazione all'esercizio del diritto di recesso garantito in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'art. 70, comma 4, del *Codice* prevede che esso avvenga “*senza penali né costi di disattivazione*”. Sul punto le comunicazioni di Vodafone relative alle conseguenze risultano fuorvianti, in particolare le informazioni rese in caso di presenza di pagamenti rateali. Se, da un lato, nella comunicazione sul sito si specifica che “*i clienti che decidono di recedere e hanno un'offerta che include telefono, tablet, Mobile Wi-Fi o prevede un contributo di attivazione a rate continueranno a pagare le eventuali rate residue con lo stesso metodo di pagamento che hanno scelto*”, dall'altro, nelle informative rese tramite SMS non si rinviene alcun riferimento diretto a tale profilo contrattuale.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Eppure la questione non è di poco conto per l'utente, considerato che solo nel caso in cui le rate siano conseguenti all'acquisto di un telefono o di un *tablet* l'utente è tenuto a continuare a pagarle. Sono da escludere, invece, le rate legate al pagamento di eventuali canoni connessi all'utilizzo di un *modem* o di altri apparecchi forniti dall'operatore per la fruizione dei servizi erogati, di sconti promozionali o di costi di attivazione.

Diversamente, infatti, si avrebbe una illegittima compressione del diritto di recesso e si addosserebbero in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Sempre con riferimento al diritto di recesso, Vodafone, nelle comunicazioni pubblicate e nel testo dell'SMS inviato agli utenti, ha indicato, quale termine utile ai fini del suo esercizio, "30 giorni dal ricevimento della comunicazione personale" ovvero "entro i prossimi 30 giorni", limitando in tal modo l'esercizio del recesso e ponendosi, quindi, in contrasto con quanto previsto dall'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS che consente all'utente di comunicare la volontà di recedere "entro la data di entrata in vigore delle modifiche", ossia fino al giorno precedente la decorrenza della variazione contrattuale.

In aggiunta, anche le indicazioni riferite alle modalità per esercitarlo si palesano poco trasparenti, incomplete e non rispettose delle recenti novità legislative. A tal proposito, si evidenzia che l'art. 1, comma 3-bis, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla "Legge annuale per la concorrenza e il mercato", prevede che "le modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche".

Non vi è dubbio, pertanto, che, con tale previsione, il legislatore abbia voluto semplificare le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, garantendo la facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale in maniera più agevole.

Pertanto, le modalità per esercitare il diritto di recesso devono essere esplicitate per intero nelle comunicazioni individuali, senza ricorrere a rinvii generici che costringerebbero l'utente a rivolgersi al *call center* oppure a dover rintracciare l'apposita pagina eventualmente presente sul sito aziendale. Ciò anche al fine di prestare la miglior tutela nei confronti di quegli utenti che non dispongono della necessaria connessione a *internet*.

Inoltre, si rileva che, tra le forme utilizzabili dagli utenti al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, Vodafone ha comunicato all'Autorità anche la sottoscrizione della modulistica contrattuale presso i punti vendita, il canale telefonico e l'*App MyVodafone*, che però ad oggi non risultano essere utilizzabili dagli utenti per esercitare il loro diritto di recesso. Ciò in violazione del richiamato art. 1, comma 3-bis, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla "Legge annuale per la concorrenza e il mercato".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

CONSIDERATO che le manovre di variazione della cadenza di fatturazione e di rinnovo delle offerte di telefonia mobile e fissa destinate alla clientela *consumer* e *business*, programmate, rispettivamente, a decorrere dal 25 marzo e 5 aprile 2018, potrebbero ledere i diritti di una vasta platea di utenti che non sono stati posti in una condizione tale da consentire di compiere scelte libere e consapevoli anche in relazione alle modalità di esercizio del diritto di recesso e alle eventuali conseguenze economiche;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Vodafone Italia S.p.A. a rispettare gli obblighi vigenti al fine di rendere una completa informativa agli utenti e consentire l'esercizio del diritto di recesso secondo le modalità attualmente contemplate dalla normativa di settore;

RITENUTO necessario, in particolare, che gli utenti, rispetto alla facoltà di esercitare il diritto di recesso, siano posti in condizione di apprendere che: *i*) il costo di rinnovo dell'offerta su base mensile passerà, per una scelta dell'operatore e non quale diretta conseguenza del ritorno alla fatturazione mensile, da (*valore precedente alla manovra*) euro a (*nuovo valore*) euro; *ii*) il *bundle* di servizi offerti per il periodo di fatturazione resterà invariato oppure verrà modificato nella misura indicata; *iii*) è garantito il diritto di recedere o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, entro il giorno antecedente a quello in cui saranno applicate le nuove condizioni economiche; *iv*) ai fini dell'esercizio del diritto di recesso valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente e comprendere anche i punti vendita e il canale telefonico; *v*) l'eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto comporta il conseguente venir meno di ulteriori obblighi di pagamento di canoni previsti per *modem* o *decoder* forniti dall'operatore per la fruizione dei servizi erogati, mentre nel caso di pagamenti rateali per l'acquisto di un telefono o di un *tablet* resta ferma la facoltà dell'utente di scegliere se mantenere la rateizzazione o pagare in un'unica soluzione; *vi*) non è previsto alcun costo in caso di recesso da contratti con offerte promozionali, né ulteriori oneri relativi ai costi di attivazione;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DIFFIDA**

la società Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Via Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO) al rispetto, nei termini di cui in premessa, delle disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni*"



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*elettroniche*” e dell’art. 1, commi 1-*quater* e 3-*bis*, del decreto-legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, e successive modificazioni, in combinato disposto con l’art. 6, dell’Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS.

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

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

Roma, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Francesco Posteraro

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