



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 585/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 71, COMMA 1, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 4, COMMA 1, DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS (CONTESTAZIONE N. 8/18/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 12 dicembre 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”*;

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”*;

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. 581/15/CONS, e di seguito *“Regolamento”*;

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. 405/17/CONS;



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. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 8/18/DTC del 27 aprile 2018;

VISTA la nota del 29 maggio 2018 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS e richiesta di audizione;

VISTA la nota del 29 maggio 2018 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 11 giugno 2018;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori e la relazione del Responsabile del procedimento del 13 luglio 2018 prot. 56802;

VISTA la decisione del Consiglio, all’esito della riunione del 25 luglio 2018, circa l’opportunità di disporre approfondimenti istruttori in merito alla proposta di impegni presentata dalla società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori e la relazione del Responsabile del procedimento del 7 settembre 2018 prot.n. 121915;

VISTA la decisione del Consiglio, assunta nella riunione del 18 settembre 2018, di inammissibilità della proposta di impegni formulata dalla società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 21 settembre 2018 con cui è stata comunicata alla società Vodafone Italia S.p.A. l’inammissibilità della predetta proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni regolamentari dettate con delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, è emerso che le pagine “*Trasparenza tariffaria*” del sito aziendale della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “*Società*” o “*Vodafone*”) www.vodafone.it, nelle sezioni dedicate alle offerte rivolte alla clientela privati e aziende, consultate in data 20 marzo 2018, non rispettavano tutte le prescrizioni dell’art. 4 della delibera n. 252/16/CONS.

Considerato che, in applicazione dell’art. 71, comma 1, del *Codice*, con la delibera n. 252/16/CONS, l’Autorità ha inteso adottare specifici obblighi di trasparenza e pubblicità finalizzati ad assicurare a consumatori e utenti un accesso agevole a informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai costi e alle condizioni di accesso e di uso dei servizi di comunicazione elettronica, all’esito dell’attività prestrutturata si è rilevato che la Società non ha fornito a consumatori e utenti tutte le informazioni prescritte dall’art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, in relazione alle offerte vigenti, in quanto:

i) nella sezione “*Trasparenza tariffaria*” dedicata alle aziende, l’elenco delle offerte da rete fissa vigenti non riporta quelle dedicate alle piccole e medie aziende, con i relativi prospetti informativi;

ii) le pagine dedicate alla “*Trasparenza tariffaria*” delle offerte da linea mobile destinate a utenti privati e delle offerte da linea fissa e mobile destinate alle Aziende non riportano l’indicazione dei costi di attivazione e di disattivazione/recesso. Risultano omessi, inoltre, i costi di attivazione delle offerte da rete fissa dedicate a utenti privati. I costi in questione sono, infatti, indicati unicamente all’interno dei singoli schemi grafici di ciascuna offerta;

iii) con riguardo alle offerte sia per la telefonia fissa che mobile e sia per privati che per le aziende, risulta del tutto omessa la descrizione sintetica delle modalità di calcolo dei costi in argomento e di tutti gli elementi che li compongono.

È stato anche riscontrato che l’indicazione dei costi di disattivazione per le offerte da linea fissa destinate a utenti privati difetta della necessaria chiarezza: in molti casi, i costi indicati in via generale nella tabella presente alla pagina delle offerte da rete fissa non corrispondono a quelli indicati all’interno dei singoli prospetti informativi e, in alcuni casi, riportano più valori senza chiarire se si tratta di un *range* minimo e massimo e senza specificare le condizioni per la loro quantificazione e addebito all’utente.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 8/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, con riferimento alle informazioni relative alla trasparenza tariffaria delle offerte destinate a privati e utenti *business*, dell’art. 71, comma 1, del *Codice* in combinato disposto con l’articolo 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Deduzioni della società

La Società, con le memorie difensive del 29 maggio 2018 e del 15 giugno 2018, ha sostenuto l'infondatezza della contestazione in oggetto e ha illustrato le iniziative messe in atto per porre fine alle violazioni contestate nell'atto di avvio del procedimento e per semplificare e migliorare le sezioni del sito *web* dedicate alla trasparenza tariffaria. Più precisamente, Vodafone ha preliminarmente evidenziato la coerenza delle azioni poste in essere con il quadro normativo vigente e, in particolare, con quanto previsto nella delibera n. 252/16/CONS, avendo inserito le informazioni previste dall'articolo 4, comma 1, della predetta delibera, oltre che nella pagina dedicata alla trasparenza tariffaria con l'inserimento dei collegamenti ipertestuali contenenti le informazioni prescritte, anche nell'ambito del prospetto informativo. Per l'adempimento di quest'ultimo onere la Società ha provveduto a inserire le informazioni richieste utilizzando il *format* indicato dall'Autorità durante l'attività svolta di concerto con gli operatori di comunicazione elettronica per l'implementazione del motore di calcolo di comparazione tariffaria, attività ancora in corso.

A tal proposito la Società ha rilevato l'inadeguatezza della circostanza di avere avuto conoscenza della condotta non conforme alle disposizioni dell'articolo 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS attraverso la notifica dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*. In particolare, Vodafone ha evidenziato l'incertezza generata dall'addebito contestato circa la necessità di inserire alcune informazioni in una modalità del tutto innovativa, ovvero non più nella scheda di ciascuna offerta puntualmente individuata bensì nella pagina trasparenza tariffaria, previsione che fa venire meno ogni certezza del quadro normativo applicabile. La Società afferma che pubblicare una molteplicità di informazioni inerenti i costi di recesso non più nel prospetto informativo, bensì nella pagina trasparenza tariffaria crea disorientamento nel consumatore e, dunque, andrebbe in senso contrario alla esigenza di rendere consapevole delle scelte che sta effettuando, in quanto le informazioni ricevute non sono più semplici, chiare e riportate sinteticamente. Inoltre, è da considerare che la condotta contestata ha riguardato un tema, quale è la struttura della sezione *web* del sito "*Trasparenza tariffaria*", che vede come parte integrante gli stessi prospetti informativi definiti dall'Autorità, che sono propedeutici al funzionamento del motore di calcolo e le cui discussioni e interlocuzioni con l'AGCOM sono tuttora in corso. Inoltre, le informazioni ritenute mancati nella sezione "*Trasparenza tariffaria*" sono comunque presenti nei prospetti informativi e nelle sezioni commerciali del sito www.vodafone.it e, dunque, a disposizione del cliente nella fase di scelta dell'offerta cui aderire.

Con riferimento alla trasparenza degli oneri informativi via *web* inerenti ai costi di attivazione, disattivazione e di recesso, la Società ha in più occasioni mostrato all'AGCOM la propria disponibilità a implementare qualsivoglia ulteriore informazione in merito a tale tipologia di costi. Infine la Società, con riferimento all'addebito mosso sui costi di recesso circa la mancata indicazione delle "*modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono*", tale omissione è derivata dal legittimo affidamento da parte della Società



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di ricevere ulteriori indicazioni dall'Autorità anche a seguito della consultazione pubblica avviata dalla medesima per definire le informazioni inerenti ai costi di recesso, alla luce delle disposizioni normative di cui alla Legge sulla Concorrenza n. 124/2017.

Di seguito la Società ha descritto le informazioni predisposte nella pagina “*Trasparenza tariffaria*” per adeguare il sito *web* istituzionale alle prescrizioni previste dall'articolo 4, comma 1 della delibera 252/16/CONS. Nello specifico ha istituito il *link* “*trasparenza tariffaria*” inserendo le seguenti informazioni: ha indicato le condizioni contrattuali con uno specifico *link* che rimanda alla pagina del sito che contiene le offerte sia *consumer* che *business* e l'elenco delle condizioni contrattuali; ha redatto e pubblicato lo schema grafico (prospetto informativo) secondo il modello predisposto dalla Autorità; ha indicato gli eventuali costi di attivazione e disattivazione/recesso, all'interno del prospetto relativo alla offerta di interesse per il consumatore.

Infine, Vodafone ha controdedotto nel merito delle singole violazioni contestate.

Innanzitutto, ha segnalato che per tutte le offerte di sola telefonia mobile e per tutte le offerte dedicate alla clientela *business* non è previsto alcun costo di disattivazione. Più in generale, la Società ha indicato di aver inserito gli eventuali costi di attivazione, disattivazione e corrispettivi per recesso anticipato, oltre che nel prospetto informativo, anche nelle sezioni commerciali di ciascuna offerta. Vodafone ha dichiarato di aver realizzato il contenuto della pagina *web* dedicata alla trasparenza tariffaria, come sopra sinteticamente riportato, e di non aver proceduto all'inserimento di altre informazioni perché era in attesa che venissero definitivamente completati da parte dell'Autorità gli approfondimenti inerenti aspetti interpretativi e applicativi, sia con riferimento all'avvio del motore di ricerca per comparare le offerte sul mercato, che alla luce delle disposizioni normative di cui alla Legge sulla Concorrenza n. 124/2017. Di conseguenza Vodafone afferma di aver agito in buona fede ritenendo sufficiente l'inserimento delle ulteriori informazioni previste dalla normativa di settore nelle sezioni commerciali delle offerte e nei loro prospetti. La Società ha anche precisato che, comunque, gli schemi grafici sono stati redatti secondo le indicazioni fornite dalla Autorità attraverso il “*Vademecum*” dell'aprile 2017, il quale non permette di indicare all'interno delle diverse celle valori differenti o aggiuntivi da quelli consentiti e non prevede alcun obbligo per gli operatori di indicare nella sezione denominata “*Note*” informazioni diverse da quelle indicate come obbligatorie, che, comunque, non includono la tipologia di informazioni oggetto di contestazione.

La Società, con riferimento alle violazioni relative alle offerte per il segmento PMI, ha evidenziato che l'inserimento delle informazioni richieste, data la complessità delle offerte in questione, sarebbe stato estremamente laborioso. Pertanto, l'introduzione di tali ulteriori indicazioni non avrebbe perseguito l'obiettivo di trasparenza informativa e comparabilità con le offerte di altri *competitors*. Invero, la concorrenza nei confronti dell'utenza *business* si basa su offerte variegata e caratterizzate da una pluralità di componenti tecniche, prestazionali ed economiche tali da non rendere immediata e soprattutto efficace la loro comparabilità. Tuttavia, Vodafone, nello spirito di collaborazione, ha provveduto a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pubblicare le informazioni richieste riservandosi di valutarne la reale efficacia per il consumatore.

Per quanto concerne il rilievo mosso dall’Autorità circa la non corrispondenza dell’ammontare dei costi di disattivazione indicati nei prospetti delle offerte “Vodafone One Internet” e “Vodafone One FTTH” rispetto a quelli indicati in via generale nella tabella presente nella sezione “*Trasparenza tariffaria*”, Vodafone ha ribadito che si è trattato di un mero errore materiale che si è verificato in coincidenza con la modifica volta a ripristinare la cadenza della fatturazione e il rinnovo delle offerte su base mensile, situazione prontamente rilevata e sanata.

Infine, con riferimento all’assenza di “*ulteriori specificazioni*” sul valore dei costi di disattivazione riportati nel prospetto (ad esempio: indicazione di un *range* minimo/massimo) Vodafone afferma che non esiste alcun obbligo di inserire tale indicazione nelle note dei prospetti, anche alla luce delle istruzioni indicate nel *Vademecum* dell’Autorità del 2017.

Quanto alle “*misure correttive*” individuate, Vodafone ha rappresentato di avere avviato le attività necessarie ad apportare, in generale, nella struttura del sito delle miglie per l’esposizione dei costi, delle caratteristiche tecniche delle offerte e per la consultazione delle condizioni contrattuali, al fine di superare le possibili difficoltà da parte dei clienti a reperire le informazioni, seppur già presenti nel sito *web* nella sezione commerciale.

La Società, come affermato anche in corso di audizione del 11 giugno 2018, si è impegnata ad aggiornare le pagine della sezione “*Trasparenza tariffaria*” relative all’offerta di telefonia mobile dedicata ai clienti privati nel più breve tempo possibile, evidenziando che, comunque, l’aggiornamento completo di tutte le pagine di trasparenza tariffaria era condizionato al rilascio delle prescritte autorizzazioni dell’ufficio tecnico incaricato della gestione del sito *web*.

In conclusione, la Società ha ribadito che quanto rappresentato in termini anche di azioni volontarie, confermerebbe la diligenza adoperata per garantire la completa *compliance* alla normativa in materia di trasparenza tariffaria, tale da escludere ogni ipotesi di violazione della normativa regolamentare. Per tali ragioni Vodafone ha insistito per l’archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell’Autorità

Prima di esaminare le giustificazioni addotte dalla Società è opportuno richiamare la *ratio* degli obblighi informativi previsti ai sensi dell’art. 71 del *Codice*, al fine di garantire gli utenti il diritto a ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

In questa prospettiva, la diffusione delle informazioni tariffarie secondo determinate modalità, disciplinate dalla normativa vigente, è necessaria per la comparabilità tra le diverse offerte, favorendo la piena conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

L’Autorità, in base all’espresso potere conferitole dalla richiamata disposizione del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per regolamentare la disciplina di dettaglio che gli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. È il caso della delibera n. 96/07/CONS, come successivamente sostituita dalla delibera n. 252/16/CONS, con cui sono state adottate disposizioni in materia di trasparenza tariffaria, atte a far sì che gli utenti possano apprendere, attraverso canali informativi differenziati, le condizioni delle diverse offerte proposte dagli operatori medesimi e usufruire, pertanto, di dati di confronto completi e accurati, in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell'offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In questo contesto, accanto all'obbligo di carattere generale, sancito dall'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, di formulare condizioni economiche trasparenti, che evidenzino tutte le voci che compongono l'effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica, assumono particolare rilevanza le prescrizioni dettate dall'articolo 4 di tale delibera. La norma in parola fissa, infatti, specifici obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni relative alle offerte tariffarie che ciascun operatore è tenuto a rendere in un'apposita sezione del proprio sito *web* specificamente denominata "*trasparenza tariffaria*", raggiungibile dalla *home page*. In particolare, la norma prescrive che tali informazioni comprendano, "*almeno*": (a) le condizioni contrattuali applicabili; (b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta; (c) l'indicazione degli eventuali costi di attivazione e disattivazione/recesso corredati dalla sintetica descrizione delle relative modalità di calcolo e di tutti gli elementi che li compongono, nonché (d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del *Codice*.

Al fine di agevolare anche la schematizzazione delle condizioni economiche ritenute più rilevanti rispetto alle eventuali scelte degli utenti, si prevede che lo schema grafico prescritto segua il modello allegato alla delibera stessa (art. 4, comma 2), e corrispondente al prospetto informativo destinato all'alimentazione del motore di calcolo per la comparazione dei prezzi dei servizi di telefonia e accesso a *internet* (artt. 5 e 7 della delibera).

Aggiornando e arricchendo gli oneri informativi già prescritti dalla previgente disciplina regolamentare, dunque, l'art. 4, comma 1, della delibera in discorso elenca le informazioni minime che gli operatori devono rendere disponibili, in modo chiaro e sintetico, per ciascuna offerta vigente destinata alla propria clientela, assicurandone l'immediata accessibilità alla pagina "*trasparenza tariffaria*". In particolare, costituisce una novità rispetto al quadro regolamentare preesistente, l'obbligo di prevedere, alla pagina "*trasparenza tariffaria*", una specifica informativa inerente ai costi di attivazione e di disattivazione/recesso (art. 4, comma 1, lett. c). Attesa la rilevanza che la conoscenza di tali costi riveste ai fini delle scelte degli utenti tra le diverse offerte sul mercato, la norma richiede che essi, unitamente alla loro composizione e alle relative modalità di calcolo, trovino specifica e immediata evidenza nella pagina dedicata alla trasparenza tariffaria, indipendentemente dal fatto che il loro ammontare sia reperibile anche nell'ambito dei prospetti tariffari. L'art. 4, comma 1, lett. c), infatti, introducendo un adempimento ulteriore e autonomo rispetto all'obbligo di pubblicazione dei prospetti - prescritto, invece, nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

lettera b) del medesimo articolo - ha evidentemente inteso assicurare un'agevole reperibilità di tali informazioni all'interno della pagina trasparenza tariffaria (senza che sia necessario consultare di volta in volta i singoli schemi grafici) fornendo al contempo una informativa esaustiva, che includa anche l'indicazione della composizione di tali costi e delle relative modalità di calcolo.

In base al quadro normativo appena descritto, dunque, è agevole ritenere che l'omissione delle informazioni richieste dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, con il grado di dettaglio e l'evidenza grafica ivi prescritti, non solo contravviene al dato letterale della norma, ma ha l'effetto di frustrare la finalità dell'art. 71, comma 1, del *Codice*, di permettere agli utenti un accesso agevole a informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai costi e alle condizioni di accesso e di uso dei servizi di comunicazione elettronica.

Alla luce di tale ricostruzione giuridica, è possibile esaminare le giustificazioni addotte dalla Società per escludere la propria responsabilità in merito alle omissioni informative riscontrate sulle pagine *web* dedicate alla trasparenza tariffaria delle offerte *consumer* e *business*.

In via preliminare, la Società ha obiettato che la normativa oggetto della contestata violazione sarebbe ancora in fase di definizione per la parte che riguarda il funzionamento del motore di calcolo per la comparazione tariffaria. Al riguardo, giova evidenziarsi che tale osservazione, in realtà, non attiene alle disposizioni dell'art. 4, comma 1, le quali definiscono i contenuti della sezione sulla trasparenza tariffaria del sito *web* aziendale e che possono ritenersi ampiamente consolidate. In merito, occorre sottolineare che l'atto di avvio del procedimento sanzionatorio verte unicamente sul rispetto delle norme di trasparenza tariffaria e, pertanto, i contenuti delle schede grafiche sono stati esaminati e valutati al solo fine di verificare la chiarezza e la completezza informativa della sezione *Trasparenza tariffaria* del sito *web* aziendale. In questa prospettiva, ad esempio, è stato contestato alla Società di non aver indicato nella pagina tariffaria relativamente alle offerte destinate ai privati alle Aziende (PMI) i costi di attivazione e di disattivazione/recesso. In merito a tale aspetto la Società si è difesa affermando, innanzitutto, che per le offerte di sola telefonia mobile e per le offerte dedicate alla clientela *business* non è previsto alcun costo di disattivazione e pertanto ha proceduto ad inserire le informazioni richieste per tali costi ove esistenti e con particolare riferimento ai costi di recesso anticipato, inserendo i predetti costi nello schema grafico in forma tabellare. Ma, con tale comportamento, l'operatore ha ottemperato solo a quanto previsto dal disposto dell'articolo 4, comma 1 lettera b), attività indirizzata sia all'implementazione del motore di ricerca per la comparazione delle offerte sia per l'inserimento delle informazioni relative al contenuto del sito web della pagina "Trasparenza tariffaria". La Società, di contro, non ha provato di aver inserito le informazioni prescritte dall'articolo 4, comma 1, lettera c) nella pagina della trasparenza tariffaria. In particolare, risulta del tutto omessa la descrizione sintetica delle modalità di calcolo dei costi in argomento e di tutti gli elementi che li compongono. La Società si è giustificata con due argomentazioni: *i*) adducendo di essere in attesa di avere conoscenza



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

degli approfondimenti inerenti agli aspetti interpretativi e applicativi, relativi delle disposizioni normative di cui alla Legge sulla Concorrenza n. 124/2017 sui costi di recesso; ii) eccependo che le informazioni contenute nel *Vademecum* del 2017 circa il contenuto che devono avere le celle dei prospetti informativi, non contiene tale tipologia di informazione nella cella del costo di recesso, obbligo non previsto neanche nell'ambito della sezione dedicata alle "note". Con riferimento alla prima argomentazione è palese la sua debolezza in quanto l'inserimento di tali specifiche informazioni - una sintetica descrizione delle modalità di calcolo dei costi di recesso e di tutti gli elementi che li compongono - è già presente nella normativa contestata e, dunque, non era indispensabile attendere gli approfondimenti delle disposizioni introdotte sull'argomento dalla Legge sulla concorrenza che, al più, avrebbero potuto prevedere (come del resto è accaduto con l'approvazione della delibera n. 487/18/CONS) l'introduzione di ulteriori informazioni nella pagina della trasparenza tariffaria. Infatti, con l'approvazione della delibera n. 487/18/CONS (Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione), l'Autorità, al fine di fornire agli operatori un orientamento per la corretta applicazione dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124, ha stabilito, tra le varie cose, l'obbligo per gli operatori di *"pubblicare, secondo le modalità di cui all'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, il dettaglio delle spese [di recesso], nella pagina web "trasparenza tariffaria", evidenziando, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato."*

Con riferimento alle istruzioni previste nel *Vademecum* dell'aprile del 2017, dall'analisi dell'indicazioni circa il contenuto che dovrebbe avere la cella del "costo di recesso" è dettagliatamente riportato che per costo di recesso *«si intenda la dicitura del campo Costo recesso come "Costo di recesso anticipato". Inserire due valori numerici in formato decimale separati dal carattere "/"*. I due valori vanno intesi come valore minimo e valore massimo possibili per i costi di recesso anticipato. Le informazioni sulle modalità di applicazione del costo esatto di recesso possono essere riportate nelle "Note"». Dunque, sono le stesse istruzioni previste nel *Vademecum* che hanno previsto l'inserimento degli elementi e delle modalità di calcolo dei costi di recesso nell'ambito della sezione dedicata alle note.

A conclusione dell'istruttoria si ritiene che la Società non abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità relativamente a tutti i profili della condotta contestata.

Occorre tener conto, unicamente ai fini della quantificazione della sanzione, che la Società, in seguito all'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato misure volte a migliorare la trasparenza e ad agevolare la consultazione delle pagine *web* sulla trasparenza tariffaria dedicate alle offerte di telefonia mobile e fissa dedicate alle Aziende (piccole e medie aziende) e alle offerte di rete fissa e mobile dedicata ai clienti privati inserite nel sito aziendale della Società, eliminando i residui profili di non conformità rispetto ai contenuti prescritti dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 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 pari a una volta e mezza il minimo edittale, per un totale di euro 87.000,00 (ottantasettemila/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

La Società, omettendo di fornire, nelle sezioni “*Trasparenza tariffaria*” del proprio sito *web* istituzionale dedicato a consumatori e utenti *business*, tutte le informazioni prescritte dall'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS con il grado di dettaglio e l'evidenza grafica richieste dalla norma, non ha assicurato a consumatori e utenti la piena e completa conoscenza di informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte, penalizzando, altresì, la comparabilità con le offerte degli altri operatori a detrimento della concorrenzialità del mercato e della libertà di scelta degli utenti. Tuttavia, il difetto di trasparenza è stato sanato con gli interventi successivi alla contestazione. La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di breve durata.

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, si è fattivamente adoperata per garantire la trasparenza e per semplificare e migliorare, anche sotto il profilo della grafica, la fruibilità delle informazioni economiche, contrattuali e tecniche delle offerte a disposizione degli utenti sulle sezioni del sito *web* della Società dedicati alla “*trasparenza tariffaria*”.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti agli operatori dalla delibera n. 252/16/CONS in attuazione dell'articolo 71, comma 1, del *Codice*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D. Condizioni economiche dell'agente

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

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

ACCERTA

che alla società Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), ha violato l'art. 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro per un totale di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) per la violazione dell'art. 71, comma 1, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

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

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, per un totale di euro 87.000,00 (ottantasettemila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 585/18/CONS” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

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. 585/18/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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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