

DELIBERA N. 682/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE
DEGLI ARTICOLI 70, 71 E 80, COMMA 4-QUATER, DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, NONCHÉ DELL'ART. 1, COMMI 3
e 3-TER, DEL DECRETO LEGGE N. 7/2007 CONVERTITO CON
MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 40/2007
(CONTESTAZIONE N. 8/20/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 17 dicembre 2020;

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 17 marzo 2020, n. 18, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l'art. 37;

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*”;

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. 631/20/CONS;

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. 450/20/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. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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. 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*”;

VISTA la delibera dell’Autorità 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. 8/20/DTC del 26 maggio 2020;

VISTA la nota del 25 giugno 2020 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'art. 13 dell'Allegato A alla delibera n. 410/14/CONS, e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 8 luglio 2020;

VISTA la nota del 15 luglio 2020 con la quale la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

CONSIDERATO che la predetta proposta di impegni è stata trasmessa in assenza dei requisiti previsti dagli articoli 13 e 14 della delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la nota del 2 settembre 2020 con cui è stata comunicata alla Società Vodafone Italia S.p.A. l'inammissibilità della proposta di impegni;

VISTA la nota del 5 novembre 2020, prot. n. 0460984, con cui è stato disposto, ai sensi dell'articolo 7 del *Regolamento*, un supplemento istruttorio nei confronti della medesima Società al fine di acquisire informazioni e documenti utili all'istruttoria e contenente la contestuale comunicazione della sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota del 10 novembre 2020 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha rassegnato le proprie osservazioni conclusive;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati e informazioni trasmessa dalla medesima Società, acquisita in data 23 novembre 2020 con prot. n. 0492281;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle verifiche di ufficio svolte anche in considerazione delle segnalazioni pervenute tramite Modelli D, la competente direzione di questa Autorità ha consultato il sito *web* della Società VODAFONE ITALIA S.p.A. (di seguito anche "Vodafone" o "Società"), riscontrando che l'offerta da rete fissa per utenti privati denominata "*Internet Unlimited*" risultava pubblicizzata, al 12 dicembre 2019, ad un prezzo "*TUTTO INCLUSO*" pari a 27,90 euro comprensivo, oltre che di servizio *internet* e voce illimitati, delle seguenti voci: (i) servizio Vodafone *Ready* (*bundle* di beni e servizi che comprende il modem e i relativi servizi di assistenza, manutenzione e installazione), già oggetto di specifica richiesta di informazioni del 12 settembre 2019 (v. *infra*), indicato

come incluso nell'offerta al costo di 6 euro al mese per 48 mesi, con possibilità di chiedere di pagare il costo del servizio, alternativamente, anche in unica soluzione (288 euro), ovvero a rate di 6 euro al mese per 12 mesi, o per 24 mesi corrispondendo un contributo iniziale in prima fattura. Si prevede, altresì, che *“in caso di recesso anticipato l'importo residuo dell'opzione Vodafone Ready può essere corrisposto in unica soluzione ovvero in 12, 24 o 48 rate”*; (ii) contributo di attivazione così illustrato: *“contributo di attivazione una tantum di 24 € scontato al 100% on line”*, salvo prevedere al relativo pop up informativo che in caso di recesso anticipato *“il pagamento delle eventuali rate residue”* può essere corrisposto dal cliente *“in unica soluzione o, su sua richiesta, rateizzato con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente prescelto”*; (iii) il servizio Vodafone TV Intrattenimento che consente di fruire di canali televisivi, applicazioni e contributi *on demand* attraverso un TV-box e che viene presentato come incluso. In ordine a tale servizio, a seguito della ricezione della segnalazione di Altroconsumo in data 20 dicembre 2020 sono stati svolti specifici approfondimenti: come rappresentato da Vodafone con nota del 31 gennaio 2020 in riscontro alla richiesta di informazioni del 9 gennaio 2020 e come riscontrato anche nelle verifiche di ufficio del 7 gennaio 2020 esaminando la combinazione *“Fibra +Vodafone Intrattenimento”*, si prevede tra l'altro un contributo di attivazione di 2 € per 48 mesi che scegliendo l'attivazione *on line* *“è scontato del 100%”*. Tuttavia, come rappresentato da Vodafone, le rate residue non sono addebitate al cliente in caso di recesso entro 90 giorni dall'attivazione mentre oltre tale termine vengono addebitate.

Al box *“Permanenza contrattuale, costi di recesso e di disattivazione della linea”* dell'offerta *“Internet Unlimited”* sono riportate unicamente le seguenti informazioni relative ai costi di recesso dall'offerta: *“Permanenza minima di 24 mesi, in caso di migrazione verso altro operatore o di cessazione della linea è previsto un costo di disattivazione di 28 euro”*.

Con successive verifiche di ufficio, la medesima offerta *“Tutto incluso”* risultava pubblicizzata in data 26 febbraio 2020, al costo di 26,90 euro invece di 38,90 euro, comprensiva di Vodafone Ready e Vodafone TV nonché da ultimo in data 11 marzo 2020 al costo di euro 24,90 invece di euro 38,90, comprensiva solo di Vodafone Ready.

Inoltre, l'offerta *Internet Unlimited* può essere acquistata anche senza il servizio opzionale Vodafone Ready. In tal caso è proposta sul *web* a un euro in meno rispetto al prezzo di volta in volta praticato in caso di adesione all'offerta comprensiva del servizio in questione.

Con verifiche di ufficio del 9 aprile 2020, mediante consultazione della pagina *“Trasparenza tariffaria”* delle offerte da rete fissa dedicate a utenti privati, è stato rilevato che in caso di recesso da un'offerta da rete fissa della famiglia *“Internet Unlimited”* la Società prevede, tra l'altro, *“il pagamento degli eventuali sconti e/o rinnovi gratuiti già fruiti in caso di recesso anticipato”* nonché *“in caso di offerta promozionale, un corrispettivo per recesso anticipato dall'offerta promozionale fino ad un massimo di 24 euro”* non menzionato nelle pagine descrittive dell'offerta *“Internet Unlimited”*.

Alla luce delle richiamate verifiche, si è pertanto rilevato, con riguardo alle promozioni *Internet Unlimited* pubblicate sul sito *web*, che, sebbene il prezzo mensile

delle offerte venga proposto “*tutto incluso*”, da un’attenta consultazione dei “*dettagli dell’offerta*” emerge, da un lato, che il costo mensile comprende il servizio Vodafone *Ready* calcolato su un periodo di 48 mesi a fronte di una durata dell’offerta di 24 mesi e, dall’altro, che in caso di recesso prima dei 24 mesi sono addebitate voci presentate come integralmente scontate (contributo di attivazione dell’offerta nonché – come risulta in fase di sottoscrizione - le rate residue del costo di attivazione del servizio Vodafone TV in caso di recesso decorsi i 90 giorni dall’attivazione, laddove incluso nell’offerta) oltre alle rate residue del servizio Vodafone *Ready* non ancora corrisposte. In aggiunta, non vengono specificati né il costo riferibile ai servizi principali né le condizioni di fornitura della Vodafone *Station* e se del caso alla Vodafone TV, e, in caso di offerta proposta a prezzo scontato, non è chiarito a quali voci faccia riferimento lo sconto, atteso che è applicato al prezzo complessivo dell’offerta “*tutto incluso*”, né risulta indicato – neanche nel *box* dedicato ai “*costi di recesso e di disattivazione della linea*” – l’obbligo di corrispondere un “*corrispettivo per recesso anticipato dall’offerta promozionale fino ad un massimo di 24 euro*” che emerge, invece, dalle sole informazioni riportate alla pagina “*Trasparenza tariffaria*” delle offerte da rete fissa della famiglia “*Internet Unlimited*”. Si è pertanto ritenuto che le condizioni giuridiche ed economiche dell’offerta rilevate sul *web* non fossero presentate in modo chiaro e completo e che inoltre il prezzo mensile delle promozioni *Internet Unlimited* “*Tutto incluso*” fosse prospettato in modo non corretto e fuorviante.

Quanto alla durata dei piani di rateizzazione, come rappresentato dalla stessa Società in riscontro alla richiesta di informazioni del 12 settembre 2019, l’opzione accessoria Vodafone *Ready* può essere pagata in 48 rate mensili da euro 6 ciascuna, indipendentemente dal prezzo (di listino o promozionato) e dal canale di vendita dell’offerta principale (nota Vodafone del 3 ottobre 2019). Analogamente, come confermato dalla stessa Vodafone (vedasi la *e-mail* del 4 dicembre 2019 nonché la nota del 31 gennaio 2020), anche il contributo di attivazione dell’offerta nonché il costo di attivazione del servizio Vodafone TV, quando non scontati in promozione, possono essere corrisposti in 48 rate mensili e, in caso di recesso le rate residue dei suddetti contributi di attivazione nonché di Vodafone *Ready* sono addebitati di *default* in unica soluzione. Al riguardo, oltre a venire in rilievo il divieto di cui all’art. 80, comma 4-*quater* del *Codice*, si è ritenuto che la possibilità di rateizzare servizi compresi nell’offerta *Internet Unlimited* per periodi più lunghi rispetto ai 24 mesi, anche laddove l’offerta principale includa servizi in promozione, nonché la previsione dell’addebito, in caso di recesso, delle rate residue in unica soluzione come modalità di *default* siano in contrasto con i punti 29, 31 e 33 delle Linee guida, anche alla luce dei contenuti della Comunicazione del 16 maggio 2019.

Quanto all’ammontare delle spese di recesso, in fase preistruttoria, è stato altresì appurato che: (i) il costo di disattivazione applicato in caso di “*migrazione verso altro operatore o di cessazione della linea*”, pari a 28 euro, è superiore sia al costo mensile di ciascuna delle promozioni rilevate *on line* (già di per sé determinato con l’inclusione di voci estranee al canone mensile e recuperate in caso di recesso) sia al costo dell’offerta “*Internet Unlimited*” senza il servizio accessorio Vodafone *Ready* (proposta a un euro in

meno rispetto a ciascuna delle promozioni sopra menzionate), e che pertanto tale spesa ecceda il limite indicato al punto 22 delle Linee guida, vale a dire il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta (come determinato al punto 19 delle Linee guida e nella della Comunicazione del 21 dicembre 2018) e i costi sostenuti dall'operatore; (ii) in caso di recesso anticipato dalle offerte "*Internet Unlimited*" in promozione *on line* con formula "Tutto incluso" nonché dalle offerte "*Fibra + Vodafone Intrattenimento*" (rilevate in data 7 gennaio 2020 e 26 febbraio 2020), Vodafone addebita le rate residue sia del contributo di attivazione dell'offerta, sia del costo di attivazione del servizio Vodafone TV (decorsi 90 giorni dall'attivazione), sebbene entrambe le voci siano presentate scontate del 100% in fase di adesione contrattuale. Inoltre, come espressamente riferito dalla Società (riscontro del 3 ottobre 2019), sebbene il servizio Vodafone *Ready* possa essere "promozionato", in caso di recesso anticipato dall'offerta principale, "*lo sconto di cui il cliente beneficia in caso di permanenza contrattuale viene meno*" e le rate residue di Vodafone *Ready* sono richieste, in forza di specifica previsione delle Condizioni generali di contratto applicabili (art. 4.1), "*non a copertura di sconti o promozioni*", ma a titolo di corrispettivo per la cessione della Vodafone *station* (sebbene inclusa nel servizio in "*sconto merce a titolo gratuito*"). Di conseguenza si è ritenuto che l'addebito, in caso di recesso anticipato, delle "rate residue" dei contributi di attivazione (dell'offerta e, se del caso, di Vodafone TV) scontati al 100% in fase di adesione contrattuale e delle rate residue del servizio Vodafone *Ready* richieste in ogni caso (anche laddove il servizio sia in promozione) a titolo di corrispettivo per la cessione di un bene (la Vodafone *station*) fornito in sconto merce a titolo gratuito, non sia conforme ai limiti indicati dall'Autorità (paragrafi 26 e 27 e 31 delle Linee guida e Comunicazione di dicembre 2018).

Pertanto, è stato accertato che Vodafone:

1) Con riferimento alla trasparenza delle offerte promozionali *Internet Unlimited* pubblicate sul sito *web*: i) ha prospettato un prezzo mensile dell'offerta impiegando la formula "Tutto incluso" sebbene, da un lato, il costo mensile del servizio Vodafone *Ready* sia conteggiato su un numero di rate eccedente la durata del primo periodo di impegno iniziale dell'offerta e, dall'altro, in caso di recesso prima dei 24 mesi, sia previsto l'addebito delle rate residue del predetto servizio nonché di altre voci presentate come integralmente scontate (contributo di attivazione dell'offerta e rate residue del costo di attivazione del servizio Vodafone TV in caso di recesso decorsi i 90 giorni dall'attivazione); ii) ha ommesso di specificare il costo riferibile ai servizi principali (internet e telefonia fissa), le condizioni di fornitura (vendita o noleggio) della Vodafone *Station* e della Vodafone TV e, per le offerte a prezzo scontato, a quali voci lo sconto si riferisca, nonché di indicare tutti i costi addebitati in caso di recesso anticipato dall'offerta promozionale.

2) In ordine alla durata delle rateizzazioni, la Società ha previsto la possibilità di rateizzare in 48 rate il costo di servizi offerti congiuntamente all'offerta *Internet Unlimited* (servizio Vodafone *Ready* e, se del caso, i contributi di attivazione dell'offerta e del servizio Vodafone TV) anche quando il contratto principale comprenda offerte promozionali;

3) In ordine alle spese di recesso Vodafone: i) ha definito un costo di disattivazione delle offerte “*Internet Unlimited*” superiore rispetto al “prezzo implicito” dell’offerta (tanto nel caso delle promozioni “*tutto incluso*” tanto nel caso di offerta senza *modem*); ii) ha previsto, in caso di recesso anticipato dalle offerte “*Internet Unlimited*” e “*Fibra + Vodafone Intrattenimento*”, l’addebito delle rate residue dei servizi di attivazione (dell’offerta e se del caso di Vodafone TV) anche se scontati in fase di adesione, nonché, in ogni caso, l’obbligo di versare le rate residue relative al servizio Vodafone *Ready* abbinato alle offerte “*Internet Unlimited*” a titolo di corrispettivo per la cessione della Vodafone *Station*, sebbene ceduta gratuitamente in fase di adesione contrattuale, prevedendo, di *default*, il pagamento delle rate residue delle suddette voci nonché del servizio “*Vodafone Ready*” in unica soluzione.

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 8/20/DTC, è stato avviato nei confronti della Società un procedimento sanzionatorio contestando:

1) in relazione alla prima condotta, relativa ai profili di trasparenza delle offerte promozionali da rete fissa “*Internet Unlimited*” con formula “*Tutto incluso*”, la violazione degli artt. 70, comma 1, e 71, comma 1, del *Codice* in combinato con l’art. 3, commi 1 e 3, della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*;

2) con riferimento alla durata dei piani di rateizzazione di servizi inclusi nelle offerte “*Internet Unlimited*”, la violazione dell’art. 80, comma 4-*quater* del *Codice* in combinato disposto con l’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del *Codice* e, limitatamente alle offerte “*Internet Unlimited*” in promozione con formula “*Tutto incluso*”, anche la violazione dell’art. 1, comma 3-*ter*, 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 medesimo *Codice*;

3) infine, con riferimento al regime delle spese addebitate in caso di recesso e alle modalità di pagamento delle rate residue di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale la violazione dell’articolo 1, commi 3 e 3-*ter*, 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

La Società, con le memorie difensive del 25 giugno 2020 e del 15 luglio 2020, ha dedotto che la ricostruzione effettuata nell’atto di avvio sarebbe infondata in quanto erronea dal punto di vista fattuale della corretta ricostruzione del funzionamento dell’offerta in discorso nonché su un piano giuridico. In ordine al primo profilo di contestazione, relativo alla mancanza di trasparenza dell’offerta *Internet Unlimited* promossa *on line* con formula “*tutto incluso*”, sarebbe infondata l’affermazione secondo cui “*il costo mensile del servizio Vodafone Ready, che di tale offerta fa parte, venga conteggiato su un arco temporale superiore alla durata del primo periodo di impegno iniziale dell’offerta*”. Da un lato, infatti, la dilazione di pagamento del corrispettivo di

Vodafone *Ready* su un arco temporale di 48 mesi rappresenta solo una delle quattro possibilità rimesse alla libera scelta del cliente, il quale viene chiaramente informato in fase precontrattuale del novero delle scelte a sua disposizione. Inoltre, laddove la scelta dell'utente cada sulla corresponsione del corrispettivo di Vodafone *Ready* in 48 mesi, la condotta non sarebbe comunque censurabile atteso che Vodafone *Ready* è un *bundle* di servizi e prodotti, ossia un sistema ibrido composto da una componente apparato (la Vodafone *Station*) e da tre servizi (segnatamente, i servizi di *Instant Activation*, di Assistenza e il servizio *Sempre Connessi*) indissolubilmente legati alla stessa *Station* e alla stessa funzionali: pertanto la componente apparato (la Vodafone *Station*) assumerebbe una prevalenza determinante, in virtù del fatto che i tre servizi sono ancillari all'operatività della *Station*, con la conseguenza che la disciplina applicabile dovrebbe essere quella recata dall'art. 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS che consente la possibilità di procedere a rateizzazioni superiori ai 24 mesi per il pagamento del corrispettivo dei beni acquistati. Atteso che, come previsto anche nella pagina di descrizione dell'offerta, al momento del recesso, il cliente continua a versare le rate residue di Vodafone *Ready* per la cessione della Vodafone *Station*, se ne deduce che una rateizzazione superiore ai 24 mesi sarebbe ammissibile. Per quanto riguarda il rilievo secondo cui l'offerta *Internet Unlimited*, pur essendo presentata come "Tutto incluso", preveda, in caso di recesso anticipato, l'addebito delle rate residue di Vodafone *Ready*, del contributo di attivazione e del costo di attivazione di Vodafone TV, la Società ha osservato che, sotto il profilo della trasparenza, non sarebbe riscontrabile alcuna violazione della disciplina vigente in quanto tutti i dettagli all'uopo necessari sono riportati nella schermata iniziale che contiene il *claim* dell'offerta e sono dunque agevolmente consultabili, tramite un meccanismo di *mouse-over* nel riquadro "Dettagli dell'offerta" dove sono visualizzabili i dettagli relativi alla disciplina applicabile in caso di recesso anticipato con riferimento sia a Vodafone *Ready* sia al costo di attivazione dell'offerta. Con riferimento a Vodafone TV, le informazioni asseritamente taciute sarebbero invece consultabili nelle Condizioni generali di contratto in cui si precisa che in caso di recesso vengono addebitate le eventuali rate residue del contributo di attivazione in unica soluzione o, a scelta del cliente, in forma rateizzata. La Società ha anche evidenziato che nella Relazione del 30 marzo 2020 viene riportato che "*Leggendo il pop-up informativo emerge che tali costi sono scontati del 100% solo per i primi tre mesi, mentre a partire dal quarto mese il contributo di attivazione viene addebitato a rate*" e che da ciò si desumerebbe che la prassi non è conforme alle misure di trasparenza in quanto l'offerta verrebbe presentata come "integralmente scontata". Tuttavia, a questo proposito la stessa Autorità ammetterebbe l'esistenza di una informativa preventiva in ordine all'obbligo di corrispondere le rate residue del contributo di attivazione di Vodafone TV in caso di recesso anticipato. Secondo la Società, la normativa vigente non vieterebbe di addebitare le rate residue ad un servizio integralmente scontato; diverso è rendere edotto il cliente dei costi dovuti in caso di recesso anticipato successivo al terzo mese.

La rilevata mancata specificazione del costo riferibile ai servizi principali (*Internet* e telefonia fissa) sarebbe, poi, frutto di un'erronea ricostruzione in punto di fatto e di

diritto operata nell'atto di avvio. Sul piano fattuale, la Società ha rappresentato che, a fronte di un *claim* dal carattere "Tutto incluso", sia comune prassi pubblicizzare un importo onnicomprensivo il quale assumerebbe rilevanza prioritaria per il consumatore, consentendogli di apprezzare il valore finale che andrà a corrispondere a fronte dell'adesione all'offerta. Oltretutto anche nei "Dettagli dell'offerta" sarebbe chiaramente individuabile il costo dei servizi principali essendo indicate le voci di costo che conducono al valore finale di 27,90 euro, vale a dire (prendendo a riferimento l'offerta che include Vodafone Ready) sia l'importo di Vodafone Ready che il costo di attivazione di 1 euro/mese su un arco temporale di 24 mesi. Inoltre, soprattutto nel "Riepilogo ordine" dell'offerta, che il cliente riceve prima di dare conferma definitiva alla sua volontà di attivare l'offerta o comunque appena concluso il contratto, sono indicate le singole voci di costo per ciascuna componente dell'offerta nonché circa gli eventuali costi di recesso anticipato. In punto di diritto, il richiamo all'art. 71 del *Codice* sarebbe inconfidente in quanto la norma non porrebbe alcun obbligo di evidenziare le singole voci di costo che compongono il valore finale dell'offerta, la quale, comunque, permetterebbe al consumatore – in forma facilmente accessibile, chiara e completa, sia in fase precontrattuale che immediatamente dopo la richiesta di attivazione dell'offerta – di rinvenire tutti gli elementi (i.e. il prezzo iniziale non scontato, il valore finale dell'offerta "Tutto incluso" a seguito dell'applicazione dello sconto e i beni/servizi nella stessa ricadenti) idonei a comporre il suo più informato convincimento. Anche il richiamo all'art. 70 del *Codice* sarebbe improprio in quanto il consumatore che si avvicina a un'offerta "Tutto incluso" sarebbe interessato esclusivamente a capire – a fronte del valore economico unico e unitario pubblicizzato – quali beni e servizi siano effettivamente inclusi in quell'offerta dal tenore onnicomprensivo, anziché avere contezza delle singole voci di costo che compongono il valore finale. L'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS sarebbe inapplicabile alla fattispecie in esame caratterizzata da un prezzo unico e anche i principi sanciti della delibera n. 179/03/CSP sarebbero parimenti rispettati. Anche le condizioni di fornitura di Vodafone Station e di Vodafone TV sarebbero sufficientemente illustrate nelle Condizioni generali di contratto per il servizio *Internet e Fibra* e nella pagina commerciale dell'offerta *Internet Unlimited*, ove si parla di "cessione" della Vodafone Ready (Parimenti di "cessione" parlano le condizioni generali di Vodafone TV - punto 2). Quanto alla mancata indicazione - per le offerte a prezzo scontato - delle voci alle quali lo sconto si riferisce, Vodafone ha osservato che, trattandosi di offerte con formula "tutto incluso", come non sussisterebbe un obbligo di dettagliare le singole sotto voci che compongono l'offerta, così non sarebbe configurabile, in base all'art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS, alcun obbligo di dettagliare anche a quali sotto-voci lo sconto si riferisca. Pertanto, risulterebbero adempiuti gli obblighi posti dalla predetta delibera, atteso che, partendo da un prezzo iniziale "tutto incluso" di 38,90 euro, viene indicato un valore finale "tutto incluso" di 27,90 euro (nell'ipotesi che preveda Vodafone Ready incluso), dunque con l'applicazione di uno sconto sull'importo totale pari a 11 euro/mese. In ordine alla mancata indicazione di tutti i costi addebitati in caso di recesso anticipato, la Società, oltre a ribadire che i costi in questione erano indicati e visualizzabili nei "dettagli offerta" con un meccanismo di

mouse over, ha precisato che nel *box* dedicato ai costi di recesso e di disattivazione vengono altresì precisati i costi di disattivazione applicati.

Con le osservazioni conclusive, rassegnate in data 10 novembre 2020, la Società ha rappresentato che, pur a seguito della comunicazione di inammissibilità degli impegni riferiti a tale contestazione, ha ritenuto di dover comunque proseguire nell'esecuzione degli stessi per migliorare la veicolazione della propria offerta e, pertanto, ha auspicato per una pronuncia di archiviazione, o in subordine per l'applicazione della sanzione nella misura del minimo editale.

In merito alla contestata durata delle rateizzazioni, Vodafone ha ribadito che, in considerazione delle caratteristiche di Vodafone *Ready* e della possibilità di optare per diverse forme di pagamento del corrispettivo, dovrebbe considerarsi applicabile la disciplina in tema di rateizzazione riferita alla Vodafone *Station* (segnatamente dall'art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS). In proposito, con le osservazioni conclusive, la Società ha in aggiunta osservato che (*omissis*) sia a prevedere la presenza di servizi strettamente connessi (se non indissolubilmente legati) a un apparato dalle funzionalità particolarmente performanti, che a proporre la relativa rateizzazione su un arco temporale fino a 48 mesi. Pertanto la Società ha chiesto l'archiviazione anche sotto tale profilo o in subordine l'applicazione di una sanzione che non si discosti dai minimi editali.

Con riferimento ai costi di attivazione dell'offerta *Internet Unlimited* e di Vodafone TV, Vodafone ha invece ribadito quanto già sostenuto (*omissis*) e cioè di non condividere l'orientamento declinato al punto 33 delle Linee Guida di imporre agli operatori un limite massimo di durata della rateizzazione di servizi e/o prodotti il cui acquisto si esaurisce *uno actu* al momento della sottoscrizione del contratto e in relazione ai quali è più opportuno parlare di una dilazione di pagamento liberamente accettata dal cliente. A detta della Società, infatti, il termine di 24 mesi fissato dall'art. 80, comma 4-*quater* del *Codice* e dall'art. 1, comma 3-*ter*, del decreto Bersani sarebbe da riferire esclusivamente al vincolo contrattuale che gli operatori possono impartire ai clienti per la prestazione principale oggetto del contratto, ossia alla somministrazione periodica del traffico telefonico voce e dati. Ha, inoltre, rappresentato che la limitazione al periodo di rateizzazione a 24 mesi comporterebbe per la Società o di dover interrompere la riscossione ai 24 mesi, con ciò rinunciando a parte del corrispettivo, o di dover aumentare l'importo delle rate a carico dei consumatori. Quanto alle spese di recesso, Vodafone ha in primo luogo rappresentato che, in considerazione delle caratteristiche dell'offerta "*tutto incluso*", il costo di disattivazione richiesto (pari a 28 euro e peraltro già oggetto di recente riduzione) dovrebbe considerarsi corrispondente al prezzo implicito dell'offerta che, al momento della contestazione, era pari a 27,90 euro (nell'ipotesi con Vodafone *Ready*). In particolare, il prezzo implicito, nel caso di specie non potrebbe essere determinato al netto del contributo di attivazione e dei servizi accessori inclusi nell'offerta in considerazione del punto 20 delle Linee guida stesse che, ai fini della definizione del prezzo implicito, chiariscono che lo stesso dipende, tra l'altro, "*dalla proposta formulata dall'operatore*", dai "*servizi offerti*" e dei "*corrispettivi richiesti*". (*omissis*). Oltretutto, in considerazione dei costi sopportati dall'operatore per la gestione del recesso e

comunicati all’Autorità, la Società vedrebbe ridurre anche il recupero dei costi sostenuti. Non sarebbe poi revocabile in dubbio che il punto 16 delle Linee Guida legittimi la Società a recuperare – oltre ai costi di disattivazione (lettera a) del punto 16) – anche i 288 euro relativi a Vodafone *Ready* (lettera b) del medesimo punto) e il costo di attivazione (pari a 24 euro in caso di attivazione da web e a 48 euro in caso di attivazione da dealer (lettera c) del punto 16). Anche la previsione dell’addebito delle rate residue dei servizi di attivazione dell’offerta e di Vodafone TV sarebbe in linea con il punto 16 lettera c) delle linee guida, atteso che come già argomentato in precedenza, le rate in questione vanno qualificate come dilazioni di pagamento. Anche la previsione del pagamento delle rate residue di Vodafone *Ready*, del costo di attivazione dell’offerta e di Vodafone TV di *default* in unica soluzione sarebbe coerente con le Linee guida (punti 22 e 31) da cui non emerge prevalenza della soluzione che preveda un pagamento rateizzato delle rate residue in caso di recesso rispetto alla corresponsione in un’unica soluzione. Di conseguenza Vodafone ha strutturato nel 2019 la propria offerta *Internet Unlimited* avvalendosi della legittima facoltà di poter propendere per la corresponsione di *default* delle rate residue in un’unica soluzione, mantenendo comunque salva l’intenzione del cliente di richiedere la loro rateizzazione, anche semplicemente per via telefonica o nella propria richiesta scritta di recesso. Né questo scenario potrebbe ritenersi mutato a seguito della pubblicazione della Comunicazione del 16 maggio 2019, trattandosi di atto avente un valore – nella gerarchia delle fonti – chiaramente subordinato rispetto alla delibera n. 487/18/CONS, come tale non idoneo ad alterarne in via interpretativa il contenuto. Pertanto, anche sotto questo aspetto, la Società ha chiesto l’archiviazione del procedimento, o, in via subordinata, l’applicazione dei minimi edittali, anche in considerazione della dubbia portata precettiva della Comunicazione del 16 maggio 2019. Con le osservazioni conclusive del 10 novembre 2020, la Società, oltre a ribadire la richiesta di tener conto della bassa numerosità delle segnalazioni pervenute all’Autorità, ha, tra l’altro, comunicato l’intenzione di apportare un cambio strutturale alla propria offerta (*omissis*) ha chiesto di valorizzare tale iniziativa quale serio tentativo di Vodafone di fornire risposta alle contestazioni formulate.

La Società ha dunque concluso richiedendo l’archiviazione del procedimento o in subordine l’applicazione dei minimi edittali.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società in ordine ai rilievi mossi in punto di trasparenza delle offerte promozionali da rete fissa “*Internet Unlimited*” con formula “*tutto incluso*”, rivolte a utenti privati e pubblicate sul proprio sito *web* non sono idonee a superare i rilievi mossi con l’atto di avvio del procedimento sanzionatorio per le seguenti motivazioni.

In via preliminare si osserva che la condotta non può che essere esaminata alla luce della *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del *Codice*, che consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare

scelte consapevoli. In questa prospettiva, mentre l'art. 70 del *Codice* prescrive i contenuti contrattuali minimi che il contratto deve esplicitare, l'art. 71 richiede che la diffusione delle informazioni su tariffe e condizioni di uso dei servizi avvenga secondo determinati canoni e con le modalità disciplinate dalla normativa vigente, al fine di favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte. In base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, l'Autorità, con la delibera n. 252/16/CONS, ha fissato chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, per permettere agli utenti di avere piena conoscenza delle condizioni delle diverse offerte, anche promozionali, proposte dagli operatori e di disporre, 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, l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, nel ribadire l'obbligo di carattere generale di formulare condizioni economiche trasparenti, ha prescritto che siano evidenziate *“tutte le voci che compongono l'effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica”* (comma 1) e che, in caso di promozioni, siano illustrati *“in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto”* (comma 3). Restano, poi, sempre validi i criteri generali che improntano la diffusione delle informazioni tariffarie richiamati espressamente dalla delibera n. 179/03/CSP, nel rispetto dei principi di buona fede e tutela il diritto degli utenti a un'informazione completa in ordine alle modalità giuridiche ed economiche dei servizi (art. 4, comma 1) in modo che siano chiaramente indicati tra l'altro, oltre ai prezzi, anche le condizioni per il rinnovo e il recesso (art. 4, comma 3).

Tanto premesso in punto di diritto, non può che confermarsi quanto osservato nell'atto di avvio del procedimento in ordine alla mancanza di chiarezza e completezza delle informazioni fornite sul sito *web* relativamente alle condizioni delle promozioni *Internet Unlimited* con formula *“Tutto incluso”*. Le offerte in questione vengono proposte a un *“prezzo unico”* (in genere di 27,90 euro) che comprende componenti di diversa natura: canone mensile relativo alla somministrazione periodica del traffico voce e dati il cui importo non viene indicato; servizio Vodafone *Ready* incluso a rate calcolate su 48 mesi e addebitate in caso di recesso; contributi di attivazione (dell'offerta e se del caso di Vodafone TV), presentati come scontati e inclusi nel prezzo, ma addebitati in caso di recesso. È evidente la confusione che si determina presentando non solo nel *claim*, ma anche nella descrizione dell'offerta riportata nei *“dettagli offerta”*, voci tra loro eterogenee e addebitate in caso di recesso come *“incluse”* nell'abbonamento (voce che esprime il costo mensile dei servizi di comunicazione elettronica che cessa al momento del recesso) senza dare adeguata e immediata evidenza all'effettiva composizione del prezzo che viene esplicitata solo all'esito del processo di sottoscrizione dell'offerta, *“appena concluso il contratto”*. Come rappresentato nella memoria di parte, infatti, soltanto con la presentazione del *“riepilogo dell'offerta”* viene chiarito che (nel caso dell'offerta proposta al prezzo di 27,90 euro) il prezzo è composto da un canone per i servizi principali pari a 20,90 euro mensili, 6 euro mensili per 48 mesi per Vodafone *Ready* e un contributo di attivazione che, solo in tale momento, viene indicato in *“1 euro*

per 24 mesi + sconto 100% contributo una tantum di 24 euro”, facendo così emergere rispetto all’informativa resa in fase precontrattuale (“contributo di attivazione una tantum di 24 euro è scontato al 100% on line”), il reale importo del contributo di attivazione e il valore della quota inclusa a rate, non esplicitati in fase precontrattuale, ma addebitata in fase di recesso. Ne discende che anche il contributo di attivazione, in fase di presentazione dell’offerta, sia stato indicato in modo fuorviante, senza chiarire in modo esatto e inequivocabile lo sconto applicato e impedendo di determinare l’importo dovuto in caso di recesso anticipato, atteso che l’omessa quantificazione del canone mensile, ha reso oggettivamente impossibile comprendere che le rate residue del contributo di attivazione (addebitate in fase di recesso) si riferissero ad un’ulteriore componente diversa da quella presentata come scontata. In questo modo, l’attenzione del consumatore è stata focalizzata sullo sconto applicato e distolta dalle spese addebitate in caso di recesso anticipato che, in relazione al contributo di attivazione sono palesate solo tardivamente, nel “riepilogo” del contratto.

La rilevata modalità di presentazione dell’offerta deve ritenersi, dunque, inidonea a illustrarne le effettive condizioni economiche, in violazione degli obblighi di trasparenza in fase precontrattuale e contrattuale ai sensi degli artt. 70 e 71 del *Codice*; obblighi che, in base ai principi richiamanti all’articolo 4, Allegato A, delibera n. 179/03/CSP, devono ritenersi “rafforzati” in presenza di una precisa scelta commerciale della Società di presentare le offerte come “*tutto incluso*”. Da quanto detto sinora discende, inoltre, che diversamente da quanto eccepito dalla Società, non venga meno l’interesse dell’utente a una chiara conoscenza del costo di ciascuna delle singole componenti dell’offerta fin dal momento della presentazione della stessa, in quanto solo una compiuta descrizione di ciascuna voce, del relativo costo, dell’eventuale scontistica applicata e delle spese da sostenere in caso di recesso - come prescritto dall’art. 3 della delibera n. 252/16/CONS - permette una chiara intellegibilità delle reali condizioni dell’offerta. Invece, Vodafone non ha indicato, nell’ambito dell’informativa dedicata alle condizioni di offerta, l’esatto importo di ciascuna voce, fornendo informazioni difficilmente comprensibili e fuorvianti in ordine alle reali condizioni economiche applicate al contributo di attivazione dell’offerta. Per di più, laddove l’offerta comprenda il servizio Vodafone TV, il contributo di attivazione per tale servizio viene indicato come integralmente scontato, omettendo di specificare l’obbligo di versare le rate residue in caso di recesso decorsi 90 giorni dall’attivazione, così presentando la scontistica applicata in modo fuorviante. A tale riguardo, nelle proprie difese Vodafone vorrebbe smentire tale assunto richiamando un passaggio della Relazione preistruttoria del 30 marzo 2020, che fa riferimento a un “*pop up* informativo” dal quale si evincerebbe la presenza di un’informativa preventiva in ordine ai costi in questione. Nel ribadire che, come emerge dalle segnalazioni in atti, le doverose informazioni in ordine all’esistenza di un obbligo di corrispondere, in caso di recesso, le rate residue del contributo di attivazione di Vodafone TV decorsi 90 giorni dall’attivazione risulta adempiuto solo al termine del processo di sottoscrizione, ovvero al momento della ricezione del riepilogo dell’offerta, è agevole rilevare la strumentalità di simile argomento difensivo. Infatti, se un’informativa in merito alle condizioni della promozione e ai costi addebitati in caso di

recesso anticipato fosse stata davvero presente nell'ambito dei dettagli dell'offerta, la Società non avrebbe mancato di allegare il relativo *print screen* (come in effetti ha fatto per le altre voci dell'offerta). E invece la stessa Vodafone si è difesa allegando unicamente le condizioni generali di contratto che disciplinano l'adesione a tale servizio e che, con tutta evidenza, sono assolutamente inidonee a far ritenere assolto l'obbligo di una previa informativa; obbligo che, come sopra rimarcato, in presenza di un'offerta "tutto incluso", deve essere rispettato in modo particolarmente rigoroso. In fase di presentazione dell'offerta non è risultato nemmeno indicato l'obbligo di corrispondere anche un corrispettivo per recesso anticipato dall'offerta promozionale fino a un massimo di 24 euro, che risultava solo dalla pagina "Trasparenza tariffaria". Sul punto la Società si è limitata a dichiarare che tale costo non sarebbe previsto, senza però specificare eventualmente da quando e senza addurre alcuna prova utile a dimostrazione di tale assunto. Infine, con riferimento al servizio Vodafone *Ready*, presentato come incluso al costo di 6 euro al mese per 48 mesi, non può che stigmatizzarsi la condotta dell'operatore consistente nel promuovere un prezzo mensile dell'offerta determinato, includendo il rateo del servizio conteggiato su un orizzonte temporale doppio rispetto alla durata minima del vincolo contrattuale. La circostanza che la Società abbia previsto la mera facoltà di poter corrisponderne il prezzo secondo un diverso piano di rateizzazione, coerente con la durata del primo periodo di impegno iniziale, o anche in unica soluzione, non esonera l'operatore dalla responsabilità per la condotta contestata, atteso che la possibilità di cambiare modalità di pagamento è in concreto ostacolata dalle modalità previste per poterla esercitare. L'utente che si avvicina a una offerta *on line* è evidentemente interessato a procedere autonomamente alla sottoscrizione da *web*, ma si vede costretto, per cambiare modalità di pagamento, ad attendere la richiamata dell'operatore, senza poter operare direttamente in fase di acquisto.

In definitiva, sotto il profilo della trasparenza, ciò che rileva è senz'altro la circostanza che tale servizio sia stato presentato come "incluso" nel prezzo dell'abbonamento di *default* secondo una rateizzazione a 48 mesi, piuttosto che a 24 mesi. In tal modo, infatti, il prezzo indicato come costo mensile dell'abbonamento risulta veritiero solo se l'utente non recede dall'offerta principale prima di 48 mesi, con l'effetto di alterare la percezione in ordine all'effettivo esborso al quale è chiamato in caso di rispetto del primo periodo di impegno contrattuale (24 mesi) e di falsare, di conseguenza, il confronto comparativo con le offerte dei concorrenti.

Va da sé che quanto da ultimo osservato rafforzi, altresì, il convincimento circa la scorrettezza, nel caso di specie, della presentazione dell'offerta come "*Tutto incluso*" che risulta sostanzialmente non veritiera e fuorviante, distogliendo l'attenzione del consumatore dall'obbligo di corrispondere le rate residue delle componenti estranee al costo dei servizi principali; componenti che vengono presentate come incluse nell'abbonamento, in contrasto con le disposizioni codicistiche citate anche alla luce dei principi generali di buona fede e lealtà richiamati espressamente nel settore delle comunicazioni elettroniche sin dalla delibera n. 179/03/CSP (art. 4, comma 2, dell'allegato A), e che impongono che l'aggregazione delle singole voci sia coerente con la durata legale del primo periodo di impegno iniziale dell'offerta e che le modalità di

presentazione dell'offerta non generino equivoci in ordine al regime dei costi ricompresi nel prezzo proposto. Oltretutto, nel caso di specie, non erano specificate nemmeno le condizioni di fornitura dei prodotti inclusi in Vodafone *Ready* e Vodafone TV, ingenerando così anche dubbi in ordine a eventuali oneri di restituzione dei beni in caso di recesso.

Giova precisare, infine, che, laddove l'offerta è presentata a prezzo scontato, il consumatore deve poter comprendere la scontistica applicata alle singole voci che concorrono a determinare lo sconto complessivo rispetto all'offerta di riferimento, essendo altrimenti impossibile constatare il reale vantaggio legato alla sottoscrizione da *web* e comprendere la durata dello sconto e l'eventuale prezzo del servizio al termine della promozione.

Al fine di acclarare alcuni aspetti della condotta contestata e di comprenderne gli effetti prodotti in concreto, in data 5 novembre 2020 si è ritenuto di disporre un supplemento istruttorio chiedendo, tra l'altro, alla Società di precisare a decorrere da quale data venga commercializzata l'offerta alle condizioni rilevate nell'atto di avvio, nonché di indicare il numero di utenti che hanno aderito alle promozioni *on line Internet Unlimited* "tutto incluso" nelle diverse versioni rilevate. Al riguardo la Società, nel riscontro del 20 novembre 2020, oltre a dichiarare che l'offerta inclusiva di Vodafone *Ready* è stata commercializzata a partire dal (*omissis*), ha rappresentato che nel solo periodo considerato dalla contestazione (settembre 2019 - ottobre 2020), hanno aderito all'offerta (*omissis*) clienti.

Vanno confermati anche i rilievi mossi nell'atto di contestazione in ordine alla durata dei piani di rateizzazione dei servizi compresi nell'offerta *Internet Unlimited* (Vodafone *Ready* e servizi di attivazione dell'offerta e di Vodafone TV), laddove vincolano l'utente oltre il limite dei 24 mesi previsto dall'art. 80, comma 4-*quater*, del Codice, nonché quando il contratto contempli offerte promozionali aventi a oggetto la fornitura sia di servizi che di beni in violazione anche dall'art. 1, comma 3-*ter*, del decreto Bersani. Ebbene, con riguardo a Vodafone *Ready*, seppure va senz'altro condivisa la premessa delle argomentazioni difensive che ne rimarca la natura ibrida di *bundle* di beni (*modem Vodafone Station*) e tre servizi allo stesso strettamente funzionali (*Instant Activation*, assistenza e servizio Sempre connessi), occorre discostarsi dalle conclusioni che vorrebbero vedere applicata a Vodafone *Ready* la disciplina in tema di rateizzazioni per l'acquisto di beni recata dall'art. 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS. Ciò in quanto, in *primis*, il tenore letterale dell'art. 4.1 delle Condizioni generali di contratto per il servizio *internet* e Fibra consente di comprendere che Vodafone *Ready* vada qualificato come un "servizio accessorio per la cui fruizione è necessaria la Vodafone *Station*", la quale non viene venduta all'utente, bensì "ceduta" in proprietà. Il cliente che intenda utilizzare la Vodafone *Station* riceve, infatti, la stessa "in sconto merce a titolo gratuito" impegnandosi "a pagare il corrispettivo previsto dall'Offerta e dal servizio accessorio prescelto. In caso di recesso prima del pagamento integrale di quanto dovuto, il cliente è tenuto a pagare le rate residue a titolo di corrispettivo per la cessione della Vodafone *Station*".

Appare pertanto improprio il richiamo all'art. 5, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, atteso che ciò che il cliente si impegna a pagare a rate nel corso del rapporto è la componente del *bundle* riferibile al servizio accessorio. D'altra parte, un'interpretazione opposta, volta a valorizzare la componente "apparato" del *bundle Vodafone Ready*, comporterebbe di certo un'elusione del limite alla durata delle rateizzazioni dei servizi in esso ricompresi, già ricavabile dallo stesso articolo 5, comma 4, e, da ultimo, anche dall'art. 1, comma 3-ter, del novellato decreto Bersani in caso di offerte promozionali.

Con riferimento, poi, alla durata delle rateizzazioni dei servizi, non appare condivisibile la distinzione, ipotizzata nella memoria, in funzione della diversa natura dei servizi contemplati dal contratto. A tale riguardo, l'Autorità ha espressamente chiarito con le *Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza*, adottate con la delibera n. 487/18/CONS (punto 33), che "*la durata della rateizzazione dei servizi (quali i servizi di attivazione, i servizi accessori, etc.) non possa eccedere ventiquattro mesi*" al fine di non vincolare di fatto il cliente oltre il termine della durata legale del contratto. È evidente, infatti, con specifico riferimento anche ai contributi di attivazione (dell'offerta e di Vodafone TV), che una rateizzazione del relativo costo su un orizzonte temporale di 48 mesi determini – indipendentemente dalla natura del servizio oggetto di rateizzazione - un effetto *lock-in* incompatibile con la *ratio* della normativa primaria di riferimento, che è quella di assicurare la mobilità della domanda, a garanzia della libertà di scelta dei singoli e della concorrenza nel mercato. Effetto che, nel caso dell'offerta *on line*, è aggravato dalla rateizzazione di *default* su 48 mesi (a eccezione che per il contributo di attivazione) non modificabile, in modo agevole e automatico da parte dell'utente.

Sempre per evitare che le rateizzazioni si trasformino in barriere o deterrenti all'esercizio del diritto di recesso, l'Autorità ha poi precisato che "*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*" (punto 31 Linee Guida) chiarendo, al riguardo, con la Comunicazione del 16 maggio 2019, che lo stesso è altresì tenuto "*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.)*". In vero, la Comunicazione – in armonia con le finalità della normativa primaria di riferimento e nel solco delle Linee guida - si è semplicemente limitata a chiarire che la prosecuzione della rateizzazione - già indicata chiaramente dalle Linee guida - debba ritenersi la scelta di *default*, atteso che, trattandosi di costi che incidono sulla valutazione dell'utenza circa l'opportunità di cambiare fornitore di servizi, la prosecuzione della rateizzazione è la scelta che tutela maggiormente la libertà di recesso del consumatore.

Ebbene, all'esito dell'istruttoria risulta confermato che, sotto il profilo delle modalità di pagamento delle rate residue in caso di recesso, la condotta di Vodafone non possa essere considerata rispettosa della libertà di recesso degli utenti, sia perché è stato

previsto di *default* l'addebito delle rate residue dei servizi in questione in unica soluzione, sia perché nelle informative contrattuali non viene neanche indicata le modalità per optare per il mantenimento del piano di rateizzazione che, dunque, appare solo formalmente garantita. Per di più, come emerge dalla documentazione versata in atti dalla stessa Vodafone e diversamente da quanto rappresentato nella memoria, la possibilità di un pagamento rateale del contributo di attivazione di Vodafone TV viene palesata unicamente nelle condizioni generali di contratto e non anche nel testo dei contratti stipulati dagli utenti ove si contempla unicamente l'addebito in unica soluzione.

In riscontro alla prefata richiesta di informazioni, la Società ha comunicato che nel periodo di riferimento hanno sottoscritto l'offerta *on line* con piano di rateizzazione di Vodafone *Ready* di 48 rate mensili ed elegibili per l'attivazione dell'offerta Vodafone TV n. (*omissis*) utenti, di cui (*omissis*) hanno sottoscritto anche l'offerta Vodafone TV. Di questi (*omissis*) clienti hanno esercitato il recesso prima del termine di 24 mesi, ma (*omissis*) utenti non hanno corrisposto le rate residue dei servizi inclusi o il contributo di disattivazione in considerazione di storni/sconti accordati dalla Società. Hanno invece sottoscritto l'offerta da canali diversi dal *web* aderendo almeno a un piano di rateizzazione a 48 mesi (*omissis*) clienti (per l'offerta con Vodafone *Ready*) nonché (*omissis*) clienti che hanno sottoscritto l'offerta senza Vodafone *Ready*, ma aderendo a un piano di rateizzazione del contributo di attivazione dell'offerta o di Vodafone TV a 48 mesi.

Infine, con riguardo ai rilievi mossi nell'atto di avvio in ordine alla quantificazione delle spese di recesso, si osserva quanto segue. È noto che la novella recata al decreto Bersani dalla legge n. 124/2017 (c.d. "*Legge concorrenza*"), ha specificato che le spese di recesso devono essere "*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*" (art. 1, comma 3, del decreto Bersani). Nell'interpretare la norma in questione, l'Autorità, al paragrafo V delle Linee guida, ha chiarito che le spese che l'operatore può imputare agli utenti a titolo di costi di dismissione o trasferimento dell'utenza non possono essere superiori al minimo tra i costi realmente sostenuti e il "*valore del contratto*", da intendersi come "*il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi)*" (punti 19 e 22 delle Linee guida).

All'esito dell'istruttoria risulta acclarato che Vodafone applichi, in caso di recesso dall'offerta *Internet Unlimited* con formula "*Tutto incluso*" ovvero dall'offerta senza Vodafone *Ready*, un contributo per dismissione o trasferimento dell'utenza in quota fissa e pari a 28 euro. Contrariamente a quanto asserito dalla Società, tale importo è superiore al prezzo implicito dell'offerta "*Tutto incluso*", atteso che, come chiarito nella Comunicazione del 21 dicembre 2018, le spese di dismissione vanno determinate considerando "*esclusivamente i canoni mensili che l'utente versa all'operatore e che sono strettamente legati alla fornitura dello specifico servizio di comunicazione elettronica sottoscritto*", con esclusione, dunque di altre componenti delle condizioni economiche dell'offerta, come, in particolare, i costi di attivazione, gli importi relativi a

opzioni o servizi aggiuntivi attivati dal cliente e il valore di servizi/prodotti forniti congiuntamente al servizio di comunicazione elettronica, anche ove sia prevista la rateizzazione del relativo prezzo. La circostanza che nelle offerte rilevate *on line* con formula “Tutto incluso” il contributo di attivazione e, se del caso, Vodafone *Ready* siano presentati come inclusi nel costo complessivo dell’offerta, se da un lato innalza artificialmente le spese per la dismissione della linea e per la migrazione imputate all’utente, dall’altro non è idonea a mutarne la natura di voci di costo estranee al canone mensile dell’offerta (pari, come comunicato da Vodafone, a 20,90 euro) e come tali da non considerare ai fini della quantificazione del costo di dismissione legittimamente addebitabile. D’altro canto, la tesi difensiva che pretenderebbe di includere tali voci nella determinazione del valore del contratto, in quanto altrimenti la Società non potrebbe “coprire i costi e assicurare una sufficiente marginalità”, appare evidentemente strumentale, in considerazione del fatto che in caso di recesso le rate residue riferibili a tali componenti sono comunque addebitate all’utente, il quale, pertanto, è già chiamato a sostenerne il costo. Giova, infine, osservare che le spese di dismissione richieste, essendo quantificate in una cifra fissa, si presentano comunque superiori non solo al prezzo implicito come sopra definito, ma persino rispetto al costo complessivo delle singole promozioni di volta in volta pubblicate sul sito *web* nonché, *ictu oculi*, superiori al prezzo implicito dell’offerta *Internet Unlimited* senza Vodafone *Ready* (proposta, nelle diverse versioni rilevate *on line*, sempre a un euro in meno rispetto alla corrispondente offerta “tutto incluso” con un canone massimo di 26,90 euro).

Quanto al contributo di attivazione dell’offerta, occorre prendere atto di quanto chiarito da Vodafone, atteso che la richiesta di corresponsione delle rate residue si riferisce in tal caso non alla componente scontata, bensì a quella inclusa a rate, che, comunque, non è stata chiaramente palesata fin dalla fase di presentazione dell’offerta come peraltro prescritto dall’art. 1, comma 3, del decreto Bersani.

Di contro, l’esame delle difese spiegate nella memoria di parte non smentisce la correttezza della ricostruzione operata nell’atto di avvio del procedimento e che riconduce la pretesa corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione del servizio Vodafone TV in caso di recesso anticipato da *Internet Unlimited* con formula “tutto incluso” e da “*Fibra+Vodafone Intrattenimento*” a un’indebita richiesta di restituzione dello sconto accordato in fase di adesione.

In *primis*, nel corso dell’audizione dello scorso 7 luglio, la Società ha chiarito che l’offerta “*Fibra + Vodafone TV*” altro non è che la stessa offerta “*Internet Unlimited*” arricchita dell’offerta TV e ha confermato che, in entrambi i casi, il contributo di attivazione del servizio Vodafone TV, pari a 2 euro al mese per 48 mesi, è scontato del 100% per sottoscrizioni via *web*, ma decorsi 90 giorni dall’attivazione del servizio, in caso di recesso vengono addebitate le rate residue.

Appare evidente che la pretesa restituzione delle rate residue del contributo di attivazione di Vodafone TV non sia conforme all’art. 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani, come chiarito nelle Linee Guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS. In particolare, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, oltre a trovare applicazione “*i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo*

periodo”, si prevede che gli eventuali costi per il recesso anticipato devono essere anche “*equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta*” (art. 1, comma 3-ter). Al riguardo l’Autorità ha chiarito che da tale norma si ricava il principio per cui la restituzione degli sconti, oltre a non poter essere integrale (perché contravverrebbe ai principi di equità e proporzionalità), dovrebbe tenere conto dei ricavi che l’operatore si aspetta di realizzare dall’offerta promozionale nell’arco dell’intera durata contrattuale. Come indicato al punto 27 delle Linee guida, la restituzione degli sconti può avvenire “*nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall’operatore fino al momento del recesso*”. In altri termini, come più diffusamente chiarito nell’Allegato B alla delibera n. 487/18/CONS, gli sconti che possono essere recuperati sono pari alla “*differenza tra quanto l’operatore si aspettava di realizzare sull’intera durata contrattuale e quanto effettivamente pagato dagli utenti*”. Dall’applicazione di tale principio, e come riportato nella Comunicazione del 21 dicembre 2018, discende che gli sconti che possono essere chiesti in restituzione a seguito del recesso “*sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall’offerta la cui entità varia nel corso del rapporto contrattuale*”. Resta, dunque, del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi *una tantum*, trattandosi di somme che l’operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l’utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. D’altro canto, la presentazione del contributo di attivazione di Vodafone TV come “*incluso in promozione*” nell’abbonamento – secondo la nuova formulazione adottata a seguito dell’avvio del procedimento - e ripartito solo “*virtualmente*” a rate non vale a mutarne la natura di servizio *una tantum*, ma appare piuttosto diretta a eludere il divieto di richiedere la restituzione degli sconti sui contributi *una tantum*, prevedendone un recupero sotto forma di restituzione delle rate residue.

In ogni caso, la pretesa di pagamento delle rate residue del contributo di attivazione di Vodafone TV incluso a titolo gratuito salvo recesso anticipato, si presenta comunque incompatibile, come chiarito al punto 31 delle *Linee guida*, con il divieto, che emerge dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015, “*d’inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l’attivazione del servizio, anche se non addebitati all’utente nel corso del rapporto*”.

Le considerazioni appena svolte valgono, inoltre, anche con riferimento al servizio Vodafone *Ready*, atteso che “*Internet Unlimited*” in promozione ne include i costi, garantendo così al consumatore un risparmio - rispetto alla sottoscrizione dell’offerta da canali “*fisici*” - pari al valore del servizio. Anche l’esame dei documenti di fatturazione in atti evidenzia che all’offerta “*Tutto incluso*” viene applicato uno sconto pari proprio al valore di Vodafone *Ready*. D’altra parte, nella memoria difensiva, la stessa Vodafone ha riconosciuto che la richiesta di corresponsione del costo del servizio nell’ambito dell’offerta “*Tutto incluso*” in caso di recesso vada inquadrata tra le spese di cui al punto 16, lett. b) delle Linee Guida (avente a oggetto la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti). Al riguardo occorre osservare che la richiesta di corresponsione delle rate residue di Vodafone *Ready* in caso di recesso anticipato, determinando per

l'utente la perdita del beneficio dello sconto originariamente accordato per tutta la durata contrattuale, non è in linea con i limiti alla restituzione degli sconti, avendo a oggetto somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Né la pretesa corresponsione delle rate residue di Vodafone *Ready* può trovare reale giustificazione nella necessità di recuperare i costi dell'apparecchiatura terminale, come asserito in fase preistruttoria, atteso che, in base alle citate Condizioni generali di contratto, la Vodafone *Station* è fornita *ab origine* a titolo gratuito. Pertanto, sotto questo profilo, la richiesta di corresponsione delle rate residue di Vodafone *Ready* elude i limiti alle spese di recesso sopra descritti, ponendosi in contrasto con il divieto di imporre all'utente in fase di recesso il costo di un prodotto non addebitato in fase di sottoscrizione del contratto ovvero nel corso del rapporto (punto 31 delle Linee guida).

In conclusione, quindi, a eccezione che per la richiesta di corresponsione delle rate residue del contributo di attivazione, non può che confermarsi tutto quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, senza che la Società abbia addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità in ordine ciascuna delle violazioni contestate.

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 nonché per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 170.000 a 2.500.000 ai sensi dell'articolo 98, comma 13, 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, per la violazione delle norme in materia di trasparenza informativa in relazione alle offerte promozionali "*Internet Unlimited*" pubblicate sul sito *web* della Società con formula "*tutto incluso*", la sanzione pecuniaria di euro 174.000, pari a tre volte il minimo edittale; per la durata dei piani di rateizzazione dei servizi inclusi nelle offerte "*Internet Unlimited*", anche in caso di offerta in promozione, la sanzione pecuniaria di euro 425.000, pari a due volte e mezzo il minimo edittale; per la quantificazione del costo di disattivazione applicato in caso di recesso dall'offerta "*Internet Unlimited*" (tanto nel caso delle promozioni "*tutto incluso*" tanto nel caso di offerta senza Vodafone *Ready*) e per l'addebito, in caso di recesso anticipato dalle offerte "*Internet Unlimited*" in promozione *on line*, delle rate residue di Vodafone *Ready* e del contributo di attivazione di Vodafone TV (anche nella variante "*Internet + Vodafone TV*") nonché per le modalità di addebito delle rate residue dei servizi offerti congiuntamente all'offerta *Internet Unlimited* (indipendentemente dal canale commerciale), in violazione delle disposizioni del decreto Bersani, la sanzione pecuniaria di euro 174.000 pari a tre volte il minimo edittale, per un totale di euro 773.000 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, in relazione alle promozioni “*Internet Unlimited*” rilevate *on line* a partire da settembre 2019, non ha assicurato ai consumatori la piena e completa conoscenza di informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte (anche dopo i miglioramenti apportati da fine giugno 2020) penalizzando, altresì, la comparabilità con le offerte degli altri operatori.

Inoltre, prevedendo che la durata dei piani di rateizzazione di Vodafone *Ready* nonché dei contributi di attivazione possa arrivare fino a 48 mesi, la Società ha frapposto ostacoli al cambio del fornitore di servizi da parte di un consistente numero utenti, atteso che la condotta è stata attuata nell'ambito di tutti i diversi canali commerciali (coinvolgendo, nei soli canali “fisici”, n. (*omissis*) clienti) considerando anche i (*omissis*) che hanno sottoscritto l'offerta senza Vodafone *Ready*, ma hanno aderito a un piano di rateizzazione del contributo di attivazione o di Vodafone TV della durata di 48 mesi. Per le adesioni *on line* (che hanno coinvolto (*omissis*) utenti) la condotta è peraltro aggravata dalla previsione di *default* della rateizzazione di Vodafone *Ready* in 48 mesi, senza permettere un'agevole e immediata variazione del piano di rateizzazione.

Sotto il profilo delle spese di recesso, occorre considerare che la condotta dell'operatore ha generato un rilevante effetto *lock-in* nei confronti degli utenti che hanno aderito all'offerta *Internet Unlimited* (anche nella versione “*Fibra + Vodafone TV*”) atteso che l'obbligo di corrispondere spese di recesso non dovute nonché le modalità di addebito delle rate residue dei servizi offerti congiuntamente a tali offerte hanno limitato il concreto esercizio del diritto di recesso dei clienti. Oltretutto, Vodafone ha conseguito anche indebiti vantaggi economici legati all'addebitato del contributo di disattivazione in misura eccedente al limite ricavabile dall'art. 1, comma 3, del decreto Bersani (tanto nel caso delle promozioni *on line* “*Tutto incluso*”, tanto nel caso di offerta senza Vodafone *Ready*) nonché delle rate residue di Vodafone *Ready* ove incluso nell'offerta promozionale (si tratta in totale di circa (*omissis*) utenti che hanno già esercitato il diritto di recesso dalle varie edizioni dell'offerta “*Tutto incluso*”, escludendo quelli che, avendo beneficiato di sconti o storni, non hanno corrisposto spese di recesso, senza contare l'esiguo numero di utenti che ha cessato l'offerta senza Vodafone *Ready*). Va inoltre considerato che, degli utenti che hanno sottoscritto anche l'offerta con Vodafone TV (*omissis*), (*omissis*) hanno già esercitato il diritto di recesso dall'offerta prima dei 24 mesi con addebito delle rate residue del contributo di attivazione di Vodafone TV.

Ciascuna condotta, pertanto, può essere considerata di lunga durata, atteso che solo sotto il profilo della trasparenza la Società allo stato ha adottato concreti accorgimenti;

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

La Società, in relazione alle riscontrate violazioni in materia di trasparenza delle offerte “tutto incluso”, ha volontariamente mantenuto le misure contenute nella proposta di impegni pur dichiarata inammissibile dall’Autorità, dirette a dare visibilità alla composizione del prezzo finale dell’offerta e al dettaglio dei costi di attivazione e alle spese addebitate in caso di recesso nonché a chiarire le condizioni di fornitura della Vodafone *Station* e di Vodafone TV. Sebbene tali modifiche garantiscano una maggiore chiarezza delle condizioni giuridiche ed economiche dell’offerta, come emerso dalle verifiche di ufficio svolte in sede di esame della proposta di impegni, il prezzo dell’offerta continua a essere presentato comprensivo della rata di Vodafone *Ready* calcolata di *default* su 48 mesi: inoltre, il contributo di attivazione di Vodafone TV viene indicato come “incluso nel prezzo promozionale”, senza chiarire dunque in modo inequivocabile che continui a essere una voce integralmente scontata (circostanza, invero, desumibile dall’esame delle componenti costitutive del prezzo riportate nel *claim* e confermata dalle verifiche di ufficio effettuate in data 30 giugno 2020, mendante simulazione del processo di sottoscrizione dell’offerta, atteso che nel “*riepilogo ordine*” si chiarisce che tale voce è scontata del 100% per attivazioni *on line*). Relativamente alle ulteriori condotte contestate, la Società ha, da ultimo, annunciato un cambio strutturale alla propria offerta (*omissis*).

C. Personalità dell’agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dagli artt. 70, 71 e 80 del *Codice* nonché dall’art. 1, commi 3 e 3-ter, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, e dagli artt. 3 della delibera n. 252/16/CONS e 5 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS;

D. Condizioni economiche dell’agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell’esercizio di bilancio 2019/2020, pari a 5.686 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l’applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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):

- A) non ha rispettato, in relazione ai profili di trasparenza delle offerte promozionali da rete fissa “*Internet Unlimited*” con formula “Tutto incluso”, gli artt. 70, comma 1, e 71, comma 1, del *Codice* in combinato con l’art. 3, commi 1 e 3, della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del *Codice*;
- B) non ha rispettato, in relazione alla durata dei piani di rateizzazione di servizi inclusi nelle offerte “*Internet Unlimited*”, l’art. 80, comma 4-*quater*, del *Codice* in combinato disposto con l’art. 5 dell’Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 13, del *Codice* e, limitatamente alle offerte “*Internet Unlimited*” in promozione con formula “Tutto incluso”, anche l’art. 1, comma 3-*ter*, 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 medesimo *Codice*;
- C) non ha rispettato, con riferimento alla quantificazione delle spese addebitate in caso di recesso e alle modalità di pagamento delle rate residue di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale, l’articolo 1, commi 3 e 3-*ter*, 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*.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 773.000,00 (settecentosettantatremila/00), ai sensi dell’art. 98, commi 13 e 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 773.000,00 (settecentosettantatremila/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, commi 13 e 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 682/20/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. 682/20/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, 17 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone