



DELIBERA N. 8/26/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DELLA SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A. IN MATERIA DI PRATICHE
COMMERCIALI SCORRETTE
PS12959**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 gennaio 2026;

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*” (di seguito, Autorità);

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, *Codice*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

VISTO il Protocollo di intesa integrativo in materia di pratiche commerciali scorrette tra l’Autorità e l’Autorità garante per la concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) del 23 dicembre 2016;

VISTA la nota acquisita in data 3 dicembre 2025 al prot. n. 0311152 dell’Autorità, con la quale l’AGCM ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, commi 1-*bis* e 6, del *Codice*, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Professionista” o “Società”);

VISTA la nota del 9 giugno 2025 di avvio del procedimento istruttorio PS/12959 con la quale l’AGCM ha reso noto al Professionista che:

1. sulla base di informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del *Codice del consumo* e di una segnalazione di una microimpresa è emerso che il professionista offrirebbe abbonamenti di telefonia fissa e mobile per soggetti con partita IVA e piccole imprese con modalità che omettono di informare della presenza di costi rilevanti, formalmente legati alla fruizione di un servizio



accessorio (denominato *YourDrive*), in caso di disdetta del contratto entro i 24 mesi dalla stipula;

2. nella sezione dedicata alle “Offerte” presente sul sito *internet* di Vodafone dedicata ai clienti aziendali e aventi partita IVA alla pagina https://business.vodafone.it/?icmp=cbu_web_piva-aziende, numerose tipologie di abbonamenti includono il servizio aggiuntivo “1 Terabyte *YourDrive*”.

YourDrive è un servizio di archiviazione in *cloud* inserito da Vodafone di *default* nelle offerte di: i) telefonia mobile denominate “*Mobile Smart*” e “*Mobile Confort*”, ii) telefonia di rete fissa (“*Fissa Smart*”, “*Fissa Confort*”), iii) dati (“*Dati Smart*” e “*Dati Confort*”), nonché iv) rete fissa+mobile (“*Onebusiness Smart*” e “*Onebusiness Confort*”);

3. nelle sezioni del sito *internet* dedicate a ciascuno di tali abbonamenti viene posto in evidenza il costo mensile del medesimo e la gratuità della sua attivazione; sono quindi elencate le caratteristiche dell’abbonamento e i servizi (telefonici e/o di dati) cui dà diritto, tra i quali viene meramente menzionato “1 Terabyte *YourDrive*”, senza ulteriori specificazioni;
4. scrollando più in basso la pagina *internet* delle offerte è possibile aprire un *menu* a tendina dedicato alle relative condizioni contrattuali. Per quanto riguarda, ad esempio, l’offerta mobile, sono rinvenibili due *menu* a tendina denominati “*Termini e Condizioni Mobile Smart*” e “*Termini e Condizioni Mobile Confort*”;
5. Scorrendo il testo delle condizioni contrattuali relative all’abbonamento “*Mobile Smart*”, così raggiungibili, si legge, a proposito del servizio di telefonia offerto, “*Il primo rinnovo coincide con il giorno dell’attivazione. Ogni rinnovo ha durata mensile*”. Non è fatta menzione della durata del contratto di telefonia o di eventuali costi connessi con il recesso. Nella parte finale dei “*Termini e Condizioni*” è poi possibile rinvenire la seguente previsione:

YourDrive by BabylonCloud

“Con l’offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il Cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l’offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all’offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di eshaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L’importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà



dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso";

6. diversamente, nelle condizioni contrattuali degli abbonamenti di rete fissa o rete fissa + mobile è specificato *"Durata - Il contratto ha una durata di 24 mesi (...)"* e *"Costo di disattivazione - In caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi (...) il Cliente sarà tenuto al pagamento dei costi di disattivazione del servizio pari a 24,90 euro"*.

Nella parte finale di tali contratti vi è poi una previsione relativa al servizio *"YourDrive"* analoga a quella sopra riportata con riferimento agli abbonamenti mobili, relativa ai costi in caso di recesso dall'abbonamento prima dei 24 mesi.

TENUTO CONTO che, secondo l'AGCM, i comportamenti posti in essere da Vodafone potrebbero integrare gli estremi di una pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del *Codice*, in quanto l'offerta e presentazione dei servizi di telefonia [i) mobile, ii) fissa, iii) fissa+mobile e iv) dati] per i soggetti con partita IVA e aziende risultano attuate attraverso modalità che appaiono caratterizzate da una informativa omissiva e confusoria in relazione ai costi da sopportare in caso di recesso prima di 24 mesi dalla stipula del contratto. Infatti, l'AGCM ritiene che, in ragione della mera presenza di un servizio accessorio di archiviazione in *cloud* denominato *YourDrive*, in relazione al quale il cliente non ha esercitato alcuna scelta, Vodafone richiede il pagamento di 200 euro se il cliente al momento della disdetta ha versato un corrispettivo minore a 12 mesi di abbonamento, oppure di 100 euro se ha versato un corrispettivo maggiore di 12 mesi, ma inferiore a 24 mesi. Tuttavia, nelle presentazioni delle varie offerte sulla pagina *web* del Professionista non vi è menzione né di tale durata minima del relativo contratto né di tali costi di recesso. Inoltre, nelle pagine di presentazione, il servizio *YourDrive* è meramente menzionato senza ulteriori specificazioni ed è prospettato come servizio incluso di *default* nell'offerta principale (e quindi intuitivamente senza costi aggiuntivi). L'AGCM, inoltre, evidenzia che mentre il costo mensile e gli elementi gratuiti del servizio telefonico (i.e. assenza di un costo di attivazione) sono affermati in caratteri evidenti sulla pagina *internet* di presentazione delle offerte, l'informazione circa i costi in cui si può incorrere in caso di recesso anticipato dal contratto, e formalmente legati alla fruizione del servizio *YourDrive*, è relegata nelle condizioni contrattuali, che sono consultabili solo scorrendo la pagina *internet* delle offerte Vodafone fino in fondo e aprendo il *link* relativo ai "Termini e Condizioni". Peraltro, nel caso del servizio di telefonia mobile, anche nelle condizioni contrattuali non vi è menzione della durata del contratto di telefonia né dei costi di disattivazione; diversamente, nelle condizioni valide per i servizi di rete fissa è indicata una durata di 24 mesi, ma nella sezione riguardante il recesso anticipato si cita solo un costo di 24 euro, senza menzionare gli ulteriori oneri economici collegati al servizio *YourDrive*;

CONSIDERATO che, secondo l'AGCM, nelle presentazioni delle varie offerte sulla pagina *web* del Professionista non vi è menzione né di tale durata minima del relativo contratto né di tali costi di recesso. Inoltre, nelle pagine di presentazione, il servizio *YourDrive* sarebbe meramente menzionato senza ulteriori specificazioni e prospettato come servizio incluso di *default* nell'offerta principale (e quindi intuitivamente senza costi aggiuntivi);

CONSIDERATO che, a parere dell'AGCM, peraltro, nel caso del servizio di telefonia mobile, anche nelle condizioni contrattuali non vi sarebbe menzione della durata del contratto di telefonia né dei costi di disattivazione; diversamente, nelle condizioni valevoli per i servizi di rete fissa è indicata una durata di 24 mesi, ma nella sezione riguardante il recesso anticipato si citerebbe solo un costo di 24 euro, senza menzionare gli ulteriori oneri economici collegati al servizio *YourDrive*;

CONSIDERATO, in particolare, secondo quanto riportato nella comunicazione di avvio del presente procedimento, che Vodafone avrebbe offerto tramite il proprio sito *web* **abbonamenti di telefonia a soggetti con partita IVA e piccole imprese** con modalità che *“omettono di informare della presenza di costi rilevanti, formalmente legati alla fruizione di un servizio accessorio (denominato YourDrive), in caso di disdetta del contratto entro i 24 mesi dalla stipula”*. Secondo le valutazioni dell'AGCM, le pagine del sito *web* di Vodafone dedicate alle suddette offerte riporterebbero un'indicazione chiara ed esaustiva delle caratteristiche tecniche e commerciali e delle condizioni economiche di tali offerte, **senza tuttavia riportare in maniera altrettanto chiara e trasparente le informazioni relative alla durata contrattuale** e ai costi addebitati in caso di recesso anticipato dal contratto in relazione al servizio *“YourDrive by BabylonCloud”*. Tali informazioni sarebbero presenti nelle Condizioni Generali di Contratto, richiamate a fondo pagina e consultabili dall'utente tramite il *menu* a tendina dedicato.

CONSIDERATO che, in conclusione, a parere dell'AGCM, tale rilevante lacuna informativa appare in grado di incidere sulla decisione commerciale relativa all'acquisto del servizio di abbonamento principale: a insaputa del cliente, infatti, l'abbonamento si rivela avere durata (indirettamente minima e vincolata) di 24 mesi, e ciò in quanto in caso di recesso anticipato il cliente incorrerà in ingenti costi non previamente palesati;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti della Società e, in particolare, la nota del 12 novembre 2025, con la quale Vodafone ha trasmesso all'AGCM una proposta di impegni, dichiarando che gli impegni risultano *“idonei a rimuovere i possibili profili di violazione contestati con il provvedimento di avvio, in quanto tali da rendere ancora più chiara, completa e trasparente l'informativa veicolata tramite il sito vodafone.it in relazione al servizio “YourDrive by BabylonCloud” - in fase, quindi, di invito all'acquisto e di primo contatto commerciale ed “aggancio” del consumatore - e con la documentazione commerciale e contrattuale messa a disposizione dell'utente finale sia in fase precontrattuale che dopo la conclusione del contratto, tramite tutti i canali di vendita”* e *“consentono di fornire all'utente un'informativa immediata e diretta - già nelle pagine di presentazione delle*

offerte senza necessità di ulteriori scroll/click - in merito alle caratteristiche e condizioni del servizio “YourDrive by BabylonCloud”, con particolare riguardo alla durata di 24 mesi e all’addebito di un importo forfettario a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato prima di tale scadenza”;

RILEVATO che Vodafone, pur senza prestare acquiescenza alla contestazione mossale, in un’ottica di piena collaborazione con l’AGCM e di massima tutela del consumatore, ha spontaneamente adottato, e in gran parte già interamente implementato, le seguenti misure:

IMPEGNO N. 1: Revisione del *layout* e del contenuto dell’*homepage* del sito *vodafone.it* relativa alle offerte dedicate ai clienti *business*, al fine di dare maggiore evidenza alle offerte che non includono il servizio “*YourDrive by BabylonCloud*”, le quali quindi non prevedono l’addebito di un importo a titolo di conguaglio (c.d. “*Conguaglio licenza YourDrive*”) in caso di recesso dal contratto prima della scadenza del vincolo di 24 mesi, in quanto prevedono una durata minima contrattuale pari a 12 mesi e, in caso di recesso prima di tale data, comportano unicamente l’addebito dei costi di disattivazione del servizio, ove contrattualmente previsto;

IMPEGNO N. 2: Modifiche e integrazioni alle pagine del medesimo sito *web* relative alle schede di presentazione delle offerte *business* che includono il servizio “*YourDrive by BabylonCloud*”, al fine di fornire immediata evidenza all’utente finale, fin dal primo contatto commerciale, delle principali caratteristiche del suddetto servizio;

IMPEGNO N. 3: Revisione della nota riportata nella sezione “Termini e condizioni” delle pagine del sito *vodafone.it* dedicate alle offerte *business* che includono il servizio “*YourDrive by BabylonCloud*”, al fine di rendere più chiara e trasparente l’indicazione dell’importo eventualmente addebitato a titolo di “*Conguaglio licenza YourDrive*”;

IMPEGNO N. 4: Revisione della nota riportata nelle schede di trasparenza tariffaria delle offerte *business*, sia di telefonia fissa che mobile, che includono il servizio “*YourDrive by BabylonCloud*” sempre con il medesimo obiettivo di rendere maggiormente chiari e trasparenti gli importi eventualmente addebitati al cliente a titolo di “*Conguaglio licenza YourDrive*” nel caso in cui lo stesso receda dal contratto prima della scadenza del vincolo di 24 mesi;

IMPEGNO N. 5: Revisione dell’articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto del servizio “*YourDrive by BabylonCloud*”, riportate all’interno delle Condizioni Generali di Contratto delle offerte *business* di rete fissa e mobile che includono tale servizio, in modo da chiarire ulteriormente che il servizio in esame è incluso gratuitamente nell’offerta Vodafone cui ha aderito l’utente, il quale deve accedervi autonomamente registrandosi con le proprie credenziali;

IMPEGNO N. 6: Modifiche e integrazioni al Preventivo inviato all’utente prima della conclusione del Contratto, al fine di rendere maggiormente consapevole l’utente finale delle condizioni del servizio “*YourDrive by BabylonCloud*” incluso nell’offerta

Vodafone, inserendo tra le informazioni in esso riportate anche una sintetica descrizione delle caratteristiche principali del servizio in esame;

IMPEGNO N. 7: Modifiche e integrazioni al testo dell'SMS/e-mail che vengono inviati all'utente finale a seguito dell'attivazione dell'offerta *business* che include il servizio “*YourDrive by BabylonCloud*” con le informazioni relative al suddetto servizio, con particolare riferimento agli importi addebitati in caso di recesso anticipato dal contratto;

IMPEGNO N. 8: Gestione dei reclami pervenuti da parte di utenti *business* in *customer base* in relazione al servizio “*YourDrive by BabylonCloud*”. Al riguardo Vodafone ha premesso che, rispetto al totale di 596 reclami riferibili al servizio “*YourDrive by BabylonCloud*” ricevuti negli ultimi 24 mesi da parte di clienti *business* in *customer base*, solo 8 sono pervenuti da parte di utenti che hanno attivato tramite il sito *vodafone.it* un'offerta che include il suddetto servizio. Detto ciò, Vodafone si è impegnata a gestire nuovamente i 596 reclami di cui sopra, riconoscendo per ciascun di essi un rimborso forfettario pari a euro 100,00;

IMPEGNO N. 9: Invio di un'informativa in merito alle condizioni del servizio “*YourDrive by BabylonCloud*” a tutti i clienti *business* in *customer base* che abbiano attivato tramite il sito *vodafone.it* un'offerta che include il suddetto servizio allo scopo di ricordare, anche in una fase successiva all'adesione dell'offerta, le condizioni del servizio in esame;

CONSIDERATA la centralità che assume, per l'Autorità, nell'ambito della propria regolamentazione, il tema della trasparenza delle condizioni di offerta riportate sui siti *web*, presso i punti vendita, e nei relativi contratti, in quanto consente all'utente finale, grazie alla chiarezza delle condizioni giuridiche, tecniche ed economiche, di effettuare scelte consapevoli nell'acquisto di beni e servizi oltre che di far valere, in caso di difformità rispetto alle condizioni proposte, i propri diritti;

VISTO l'art. 98-*quaterdecies*, commi 1, 3 e 4, del *Codice delle comunicazioni elettroniche* (Obblighi di informazione applicabili ai contratti);

VISTO l'art. 98-*quindecies*, comma 1, del *Codice delle comunicazioni elettroniche* (Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni);

VISTO l'art. 98 – *septies decies*, comma 1, del *Codice delle comunicazioni elettroniche* (Durata dei contratti e diritto di recesso);

VISTO l'art. 1, commi 3 e 3-*ter*, del decreto-legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, come integrato dalla legge n. 124/2017 (di seguito “Decreto”);

CONSIDERATO che, con la delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità ha adottato apposite *Linee guida* sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, individuando la disciplina di dettaglio delle spese di recesso che, in particolare, possono riguardare: a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti;

c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale.

Per quanto qui di interesse, il paragrafo VIII delle citate *Linee guida*, rubricato “Obblighi informativi e di comunicazione”, stabilisce espressamente che “34. *Le spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall’operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale.*

35. *In fase di pubblicizzazione dell’offerta, gli operatori sono tenuti a pubblicare, secondo le modalità di cui all’articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, il dettaglio delle spese di cui al paragrafo 34, 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.*

36. *In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l’utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato...omissis...”;*

CONSIDERATO che l’art. 3, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, applicabile *ratione temporis* al caso di specie e attualmente sostituita dalla delibera n. 106/25/CONS vigente dallo scorso mese di agosto 2025, stabiliva che “[g]li operatori formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l’effettivo costo del servizio di comunicazione elettronica” mentre l’art. 4, denominato “*Trasparenza delle condizioni economiche*”, prescrive che “1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l’elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L’elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere 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 di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono; ...”;

CONSIDERATO che l’Autorità, con atto di contestazione n. 9/21/DTC, ha avviato un procedimento sanzionatorio, avendo accertato, tra le altre cose, che Vodafone “[omissis] in caso di recesso anticipato ha previsto l’applicazione di penali commisurate al periodo di permanenza contrattuale, per la fruizione dei servizi digitali “Digital Fax”



e, se prescelto, “Plus Business Communication” (inclusi “gratuitamente” nelle offerte One Net Ufficio”/”One Net Ufficio +” e “One Net Azienda ” e “One Net Azienda +”) ovvero del servizio Vodafone Drive by BabylonCloud (incluso “gratuitamente” nelle offerte One Business e One Net Partita IVA”)”.

Con il provvedimento suddetto si è, per l’effetto, contestata, tra l’altro, “[omissis] con riferimento al regime delle spese addebitate in caso di recesso per ciascuna offerta, 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”.

A tale proposito, Vodafone ha chiarito, nel corso del suddetto procedimento, che *“trattasi di servizi Cloud che prevedono un contratto di utilizzo della licenza che, pur essendo collegato al contratto principale, vive di vita autonoma nel senso che, laddove il cliente decida di passare ad altro operatore, la licenza Cloud potrà essere utilizzata con il nuovo operatore. Se il recesso viene esercitato prima del termine di durata del contratto e della licenza, il cliente perde il beneficio con il quale la suddetta licenza gli veniva scontata al 100% da Vodafone, ma dovrà corrisponderne il costo parametrato al periodo rimanente, pur potendo continuare a usufruire del servizio Cloud con altro operatore. Tale meccanismo vale per il servizio Digital Fax e per Vodafone Drive by BabylonCloud”.*

A conclusione del procedimento sanzionatorio *de quo*, l’Autorità, nel prendere atto di quanto sopra, ossia che trattavasi di un servizio accessorio al principale servizio di comunicazione elettronica, e che, secondo Vodafone, il costo in questione avrebbe potuto afferire a una parziale restituzione di sconti su servizi (punto 16 delle Linee Guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS), ha rilevato che la reale natura di tale costo (e cioè che era riferibile al costo di licenza del servizio aggiunto e che il servizio aggiunto sarebbe stato fruibile con altro operatore) non era stata, comunque, chiaramente illustrata nei *link* dedicati alle schede di trasparenza tariffaria delle offerte in cui il servizio era incluso, in difformità a quanto previsto dall’art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS.

Pertanto, con delibera n. 100/22/CONS, del 7 aprile 2022, l’Autorità ha sanzionato la società Vodafone Italia S.p.A. in quanto, tra le altre cose, *“A) non ha rispettato i previsti requisiti di trasparenza per le offerte dedicate alle Piccole e medie imprese “One Net Ufficio”, “One Net Ufficio +”; “One Net Azienda”, “One Net Azienda+” e alle Partite IVA (offerte “One Business”; “One Net Partita IVA”), di cui agli artt. 70 e 71, del Codice in combinato disposto con l’articolo 3, commi 1 e 3, e dell’articolo 4 lettera b) della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del Codice” ;*

CONSIDERATO che, con la delibera n. 307/23/CONS, del 5 dicembre 2023, recante *“Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*, l’Autorità ha approvato il *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti*



relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, di cui all’Allegato B alla suddetta delibera.

In particolare, ai sensi dell’art. 3, commi 2 e 3, di tale Regolamento, rubricato “Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi”, “[g]li operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché i consumatori, le microimprese, le piccole imprese e le organizzazioni senza scopo di lucro dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell’articolo 4 del presente Regolamento, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile” e “[g]li operatori forniscono almeno le seguenti informazioni:

omissis

3) nell’ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e di risoluzione, compresi eventuali oneri di risoluzione, nella misura in cui si applicano tali condizioni: ogni utilizzo minimo o durata minima richiesti per beneficiare di condizioni promozionali;

omissis

d) oneri per risoluzione anticipata dal contratto, comprese le informazioni sull'apparecchiatura terminale e sul recupero dei costi in relazione alla stessa;

omissis

5) nell'ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto per i pacchetti di servizi e le condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto, ove applicabile, le condizioni di cessazione del pacchetto o dei suoi elementi;

Il comma 5 del medesimo art. 3 dispone, inoltre, che:

Gli operatori di cui al comma 2 forniscono ai consumatori, unitamente al contratto prima della sottoscrizione, anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1. Gli elementi principali comprendono almeno:

omissis

d) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;

Ai sensi del successivo art. 8 (Cessazione del rapporto contrattuale), commi 1 e 2, è previsto che:

In caso di disdetta, l’operatore non addebita all’utente finale alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all’apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell’articolo 4, comma 2. [omissis].

CONSIDERATO, altresì, che sussiste, sempre sulla base della normativa di settore, il diritto dell'utenza di apprendere, prima della conclusione del contratto, anche nel caso di offerte a pacchetto, le caratteristiche economiche di ciascun elemento del pacchetto, nonché i costi eventualmente previsti in caso di recesso; al riguardo, da ultimo si riporta quanto disciplinato dall'art. 8-ter (Pacchetti), comma 1, a norma del quale:

“Se un pacchetto di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali offerto a un consumatore comprende almeno un servizio di accesso a Internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, si applicano a tutti gli elementi del pacchetto, le disposizioni inerenti:

- a. la sintesi contrattuale di cui all'art. 4, comma 5;*
- b. durata del contratto e diritto di recesso, di cui agli art. 5, 6 e 6-bis;*
- c. passaggio ad altro operatore e portabilità del numero, di cui all'art. 8-bis”;*

VISTE le **Condizioni generali di contratto**, in abbonamento o post-pagato, delle offerte, di telefonia fissa e mobile, commercializzate da Vodafone, nella versione vigente al momento dell'avvio del procedimento dell'AGCM, in cui all'art. 8.2, rubricato “Durata del contratto, vincoli e recesso”, è previsto che “[i]l Contratto ha durata pari a 24 mesi. Il primo rinnovo coincide con il giorno dell'attivazione del servizio. Dopo i primi 24 mesi, il contratto si intende tacitamente rinnovato a tempo indeterminato, salvo disdetta da parte di Vodafone o del Cliente, da comunicarsi a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento rispettivamente almeno 60 (sessanta) o 30 (trenta) giorni prima della scadenza del contratto o salvo il diritto di recesso esercitabile in ogni momento dal Cliente, con preavviso di 30 (trenta) giorni, con le modalità di cui all'art. 2.5 che precede. Come previsto dalla delibera Agcom 307/23/CONS Vodafone mette a disposizione del Cliente almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi. Trascorsi i 12 mesi e qualora il Cliente non invii disdetta mediante raccomandata a/r con preavviso di almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto, il contratto si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato”;

RILEVATO che, nelle **Condizioni generali di contratto delle offerte di telefonia fissa** è previsto che “Vodafone potrà subordinare l'attivazione a condizioni di favore di servizi accessori, comprese licenze (di seguito per brevità “Servizio Accessorio”), ovvero qualsiasi altra condizione di favore all'avvenuto pagamento da parte del Cliente di un determinato importo in servizi, che potrebbe corrispondere al corrispettivo dovuto per un determinato periodo calcolato dalla data di adesione all'Offerta medesima. Il Cliente prende atto e accetta che il mancato pagamento da parte del Cliente di detto importo, comporterà la perdita del beneficio economico sul prezzo del Servizio Accessorio e/o ogni altra condizione di favore praticata. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione del Servizio Accessorio e/o alla rifusione della condizione di favore praticata. Vengono fatti salvi eventuali ed ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione



o relativi ad apparati”, mentre nelle **Condizioni generali di contratto delle offerte di telefonia mobile** è indicato che “Vodafone potrà subordinare la concessione di sconti e/o promozioni speciali sul contributo previsto ogni mese e/o la cessione di un terminale a titolo gratuito in sconto merce al mantenimento da parte del Cliente del Contratto principale di abbonamento per i piani Voce e/o al rinnovo di una particolare Opzione per una durata di 24 mesi o altra durata prevista dall’offerta scelta dal Cliente. Qualora il Cliente receda dal Contratto Principale di abbonamento per i piani voce o disattivi l’Opzione prima della scadenza di 24 mesi o prima di altra scadenza determinata dall’offerta speciale, Vodafone potrà chiedere al Cliente il pagamento di un corrispettivo a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali fruite dal Cliente e/o un corrispettivo pari al valore del terminale ceduto in sconto merce. Secondo quanto previsto dalla delibera 487/18/CONS tali importi saranno in ogni caso commisurati al valore del contratto nonché equi e proporzionali alla durata residua dell’eventuale promozione”;

VISTE le **Condizioni generali di contratto del servizio “Your Drive Powered by Babylon”**, le quali, all’art. 3 rubricato “**Conclusione del contratto e corrispettivi**”, prevedono espressamente che “[l]’accordo si perfezionerà a seguito della sottoscrizione da parte del Cliente della richiesta di attivazione del servizio unitamente alla adesione al Contratto Principale...omissis..Vodafone, a fronte dell’erogazione del Servizio YourDrive powered by Babylon potrà: a) chiedere al cliente, a titolo di corrispettivo per la licenza un importo da pagarsi una tantum ovvero in più rate. Tali importi saranno calcolati su base mensile ed addebitati direttamente nella fattura relativa al servizio di telefonia e/o di accesso ad Internet fornito da Vodafone secondo le modalità previste dal contratto Principale. b) Vodafone potrà cedere la licenza del Servizio YourDrive Powered by Babylon, senza previsione di un corrispettivo una tantum o a rate, subordinandola al raggiungimento di una predeterminata soglia di traffico prepagato o postpagato. La soglia di traffico da raggiungere è pari all’importo corrispondente a 24 (ventiquattro) mesi del canone del Contratto Principale. La medesima soglia sopra indicata potrà altresì essere raggiunta mediante l’acquisto di ulteriori servizi offerti da Vodafone, anche diversi dai mesi automatici previsti dal Contratto Principale. **Il Cliente prende atto e accetta che: • nel caso in cui il Servizio sia stato erogato a patto di raggiungere un determinato ammontare di traffico, il mancato pagamento dello stesso da parte del Cliente, al momento del recesso da tale Servizio o dal Contratto Principale, comporterà la perdita del beneficio sul costo della licenza. Il Cliente, quindi, sarà tenuto a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo per il Servizio**”. Il successivo art. 4, rubricato “Durata del Contratto e Recesso”, chiarisce, inoltre, che “[i]l presente Contratto avrà una durata di 24 mesi dalla conclusione dello stesso, corrispondente alla durata del Servizio erogato con espressa esclusione del rinnovo tacito. Lo scioglimento per qualunque causa del presente Contratto non comporta la cessazione di eventuali altri contratti in essere con Vodafone che, pertanto, rimarranno validi ed efficaci”;

CONSIDERATO che, **nella sintesi contrattuale**, fornita da Vodafone all'utente al momento dell'adesione all'offerta, è riportato, tra l'altro, che “[c]on l’offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud, che include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l’offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all’offerta medesima. In difetto, il Cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il Cliente sarà obbligato a pagare un importo forfetario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. **L’importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 (IVA inclusa) euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno alla metà dell’importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 (IVA inclusa) euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell’importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso”**;

CONSIDERATO che **ai sensi dell’art. 27, comma 1-bis del Codice**, “Anche nei settori regolati, ai sensi dell’articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all’Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, **acquisito il parere dell’Autorità di regolazione competente**. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta. Le Autorità possono disciplinare con protocolli di intesa gli aspetti applicativi e procedurali della reciproca collaborazione, nel quadro delle rispettive competenze.

CONSIDERATO che, nel caso di offerte di telefonia mobile e fissa commercializzate con il servizio “YourDrive Powered by Babylon” incluso, è indicato, nei “Termini e condizioni” così come nelle **schede di trasparenza tariffaria**, ai sensi della delibera n. 252/16/CONS, che “[c]on l’offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud: una licenza che mette a disposizione del Cliente 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud per 24 mesi. YourDrive by BabylonCloud è fornito gratuitamente per tutta la durata della licenza, a condizione che il Cliente mantenga attiva per almeno 24 mesi l’Offerta di rete fissa o mobile Vodafone cui il servizio è associato. Diversamente, in caso di recesso dall’Offerta Vodafone prima del 24° mese, il Cliente prende atto e accetta che verrà addebitato un importo forfetario, come da tabella, a titolo di conguaglio per la messa a disposizione di tale spazio fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della Licenza, come segue:

- **Recesso da 0 a 12 mesi: 200 euro**

- *Recesso da 13 a 24 mesi: 100 euro*

Decorsi i 24 mesi il Servizio verrà disattivato e quindi il Cliente dovrà salvare i dati in cloud su altro supporto. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati”;

RILEVATO, quanto alla omessa indicazione della durata contrattuale delle offerte di telefonia mobile, che le offerte che includono il servizio in esame, quali “*Mobile Smart*” e “*Mobile Comfort*”, sono offerte di tipo ricaricabile – come riportato nelle schede di trasparenza tariffaria ai sensi della delibera n. 252/16/CONS – le quali, come noto, non hanno una durata prestabilita;

RILEVATO che la condotta tenuta da Vodafone debba essere valutata, per quanto di competenza di questa Autorità, alla luce degli obblighi di trasparenza informativa, previsti dalla regolamentazione di settore, in merito alle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte che prevedono il servizio denominato “*YourDrive*” con particolare riferimento alla durata minima del contratto e ai costi applicati in caso di risoluzione anticipata;

RITENUTO che, nella fattispecie in esame, Vodafone si sia attenuta e conformata, avuto riguardo alla completezza delle **informative generali e contrattuali**, ai prima richiamati obblighi, stabiliti dalla normativa e dalla regolamentazione di settore, in materia di trasparenza delle condizioni economiche delle offerte commercializzate, inclusi i servizi accessori rientranti nelle c.d. offerte a pacchetto, nonché in tema di durata contrattuale, inclusi termini e condizioni di sconti e promozioni ed eventuali costi di recesso in caso di mancato rispetto del vincolo contrattuale;

CONSIDERATO che l’AGCM, tuttavia, evidenzia che mentre il costo mensile e gli elementi gratuiti del servizio telefonico (i.e. assenza di un costo di attivazione) **sono affermati in caratteri** evidenti sulla pagina *internet* di presentazione delle offerte, l’informazione circa i costi in cui si può incorrere in caso di recesso anticipato dal contratto, e formalmente legati alla fruizione del servizio *YourDrive*, **è relegata nelle condizioni contrattuali, che sono consultabili solo scorrendo la pagina internet** delle offerte Vodafone fino in fondo e aprendo il *link* relativo ai “Termini e Condizioni”; secondo l’AGCM vi sarebbe, pertanto, uno sbilanciamento, nella pagina *web* Vodafone, tra un’indicazione chiara ed esaustiva delle caratteristiche tecniche e commerciali e delle condizioni economiche di tali offerte, e un’indicazione meno evidente delle informazioni relative alla durata contrattuale e ai costi addebitati in caso di recesso anticipato dal contratto in relazione al servizio “*YourDrive by BabylonCloud*”.

Tali informazioni sarebbero, aggiunge AGCM, presenti nelle Condizioni Generali di Contratto, richiamate a fondo pagina e consultabili dall’utente tramite il *menu* a tendina dedicato.

RILEVATO, con riferimento al profilo sopra riportato, che trattasi di questioni attinenti alla maggiore o minore evidenza data alle informazioni nel sito *web* di Vodafone

(tipiche di una pratica commerciale), rispetto alle quali la regolamentazione di settore, in applicazione del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, non fornisce indicazioni di dettaglio ma disciplina essenzialmente il contenuto informativo che va fornito ai clienti nelle condizioni generali di servizio e nei contratti, come in premessa richiamato;

CONSIDERATO che, ad ogni buon fine, gli impegni proposti, ferma restando la presenza delle informazioni obbligatorie ai sensi della regolamentazione di settore, appaiono funzionali a rendere ancora più chiara l'informativa veicolata tramite il sito *vodafone.it* in relazione al servizio “*YourDrive by BabylonCloud*” e tramite la documentazione commerciale e contrattuale messa a disposizione dell'utente finale sia in fase precontrattuale che dopo la conclusione del contratto, con particolare riguardo alla durata di 24 mesi e all'addebito di un importo forfettario a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato prima di tale scadenza;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 15 gennaio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella