

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nei servizi di telecomunicazione e trasmissione dei dati. Il bilancio della società, relativo all’esercizio chiuso al 31 marzo 2015, presenta un valore della produzione pari a quasi 6 miliardi e mezzo di Euro ed è risultato in utile.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne le pratiche commerciali poste in essere da Vodafone, rispettivamente, nel settore dei servizi di telefonia mobile voce e/o dati e nel settore della telefonia fissa, nell'ambito delle due manovre di riduzione del periodo di rinnovo delle offerte di servizi di telefonia mobile voce e/o dati ricaricabile e in abbonamento nonché delle offerte in abbonamento di servizi di telefonia fissa realizzate a partire dal 13 marzo e dal 27 maggio 2016.

3. Più nello specifico il procedimento ha ad oggetto le seguenti due pratiche commerciali:

a) nei casi in cui la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 gg. ha interessato offerte di servizi di **telefonia mobile** voce e/o dati ricaricabile e in abbonamento abbinate alla vendita a rate di prodotti, la previsione da parte del professionista dell'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto e/o del corrispettivo di recesso anticipato, a carico di coloro che, a seguito della modifica *de quo*, hanno esercitato il diritto di recesso *ex* articolo 70, co. 4, cod. com. elettr.;

b) nei casi in cui la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 gg. ha riguardato offerte di servizi di **telefonia fissa** caratterizzate dalla rateizzazione del costo di attivazione, l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue del predetto costo, a carico di coloro che, a seguito della modifica *de quo*, hanno esercitato il diritto di recesso *ex* art. 70, co. 4, cod. com. elettr.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

Attività pre-istruttoria

4. Dal mese di febbraio a luglio 2016 sono pervenute all'Autorità numerose richieste di intervento da parte di singoli consumatori, volte a rappresentare la possibile violazione del Codice del Consumo da parte di Vodafone, in merito del periodo di rinnovo delle offerte di servizi di telefonia mobile voce e/o dati ricaricabile e in abbonamento nonché delle offerte in abbonamento di servizi di telefonia fissa realizzate a partire dal 13 marzo e dal 27 maggio

2016. In particolare, nelle segnalazioni i consumatori lamentano, tra l'altro, che nonostante i riferimenti contenuti nella campagna informativa relativamente all'assenza di variazioni quanto ai costi (mediante espressioni del tipo “*Costo e contenuti dell'offerta restano invariati*”), la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni comporterebbe un aumento del prezzo costringendo i clienti a pagare l'equivalente di circa una mensilità in più all'anno.

5. Inoltre, un cliente lamenta la scorrettezza della modifica in quanto avendo sottoscritto un'offerta che prevede la rateizzazione del costo di attivazione del servizio di telefonia fissa, il recesso anticipato dal contratto in alternativa all'accettazione della variazione comunicata – comportando l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue – lo costringerebbe ad affrontare una spesa imprevista e, in conseguenza, a non esercitare il diritto di recesso¹.

6. Ad esito del preliminare esame delle prime segnalazioni, l'Autorità inviava in data 31 luglio 2015, una richiesta di informazioni. Vodafone dava riscontro alla richiesta in data 2 settembre 2015.

7. Successivamente, in data 20 giugno e 5 luglio 2016, sono state acquisite agli atti del fascicolo le pagine *internet* del sito di Vodafone dedicate alle due manovre.

Attività istruttoria

8. Sulla base dell'attività pre-istruttoria, in relazione alle pratiche commerciali descritte, in data 28 luglio 2016 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/10497, per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

9. In sede di avvio del procedimento veniva ipotizzato quanto segue.

10. In relazione alla pratica commerciale sub a):

– l'aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, ove venisse accertato che la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 gg. delle offerte di servizi di telefonia mobile ricaricabile e in abbonamento nonché dell'offerta “Relax ricaricabile” abbia interessato anche le offerte abbinata alla vendita a rate di prodotti (telefono o *tablet* o mobile Wi-Fi), rispetto alle quali il professionista ha previsto a seguito dell'esercizio del diritto di recesso l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto e/o del corrispettivo di recesso anticipato. Tali

¹ Cfr. docc. nn. 10 e 14 dell'indice del fascicolo.

circostanze, infatti, comportando un aggravio economico per il cliente che voglia avvalersi della facoltà di recedere dal contratto in quanto non intende accettare le modifiche predisposte unilateralmente dalla società sulla base di una autonoma e libera iniziativa commerciale, risulterebbero integrare gli estremi di una coercizione o di un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore rispetto all'esercizio del diritto *de quo*, facendogli assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

11. In relazione alla pratica commerciale sub b):

– l'aggressività in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, qualora venisse accertato che la variazione del periodo di rinnovo posta in essere dal 26 maggio 2016 abbia interessato anche le offerte di telefonia fissa caratterizzate dalla rateizzazione del costo di attivazione, rispetto alle quali il professionista abbia previsto a seguito dell'esercizio del diritto di recesso il pagamento in un'unica soluzione delle eventuali rate residue del contributo di attivazione. Tali circostanze, infatti, comportando un aggravio economico per il cliente che voglia avvalersi della facoltà di recedere dal contratto in quanto non intende accettare le modifiche predisposte unilateralmente dalla società sulla base di una autonoma e libera iniziativa commerciale, risulterebbero integrare gli estremi di una coercizione o di un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore rispetto all'esercizio del diritto *de quo*, facendogli assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

12. In data 29 luglio 2016 Vodafone ha esercitato il diritto di accesso agli atti.

13. In data 9 settembre 2016 è pervenuta la memoria difensiva di Vodafone comprensiva del riscontro alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

14. In data 6 ottobre 2016 la società è stata sentita in audizione presso i locali dell'Autorità.

15. In data 27 ottobre 2016 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento concedendo un termine di 20 giorni per la presentazione di memorie e documenti.

16. In data 16 novembre 2016 Vodafone ha presentato la propria memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

Pratica commerciale sub a)

17. Quanto alla pratica posta in essere nell'ambito del settore della telefonia mobile voce e/o dati ricaricabile e in abbonamento, dalle evidenze in atti risulta che le due manovre di riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni poste in essere, rispettivamente, a partire dal 13 marzo 2016 e dal 27 maggio 2016 hanno riguardato anche le offerte di servizi di telefonia mobile voce e/o dati, ricaricabili e in abbonamento, abbinate alla vendita di prodotti a rate (*smartphone, tablet, internet key o mobile wi-fi*) sottoscritte da circa [900.000-1.500.000]* clienti, la cui cadenza coincide con quella dell'addebito del servizio di telecomunicazione mobile.

18. Rispetto a queste ipotesi, il professionista ha previsto a carico dei clienti che hanno esercitato il diritto di recesso nel termine di 30 gg. loro concesso dall'art. 70 comma 4 cod. com. elettr., richiedendo la cessazione delle opzioni tariffarie attive a seguito della modifica *de qua*, l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto e, nel caso delle offerte di prodotti a rate abbinate alle offerte di telefonia mobile voce e/o dati in abbonamento, l'eventuale corrispettivo per recesso anticipato, accettato dal cliente in sede di sottoscrizione del contratto. La somma di tali importi, nonché degli importi precedentemente addebitati al cliente per il dispositivo acquistato, è sempre minore o uguale al valore del telefono acquistato dal cliente, determinato al momento del suo acquisto.

19. Il "*corrispettivo per recesso anticipato*" riferito al telefono acquistato a rate può arrivare ad un massimo di 700 euro nelle ipotesi in cui il cliente abbia assunto l'impegno di rimanere vincolato a Vodafone per 30 mensilità.

20. Emerge, inoltre, che le offerte in abbonamento mobile prevedono il pagamento automatico con addebito su conto corrente o su carta di credito, a scelta del cliente, mentre per i clienti con piano Relax/RED ricaricabile è previsto il solo pagamento con carta di credito, per limitazioni tecniche.

21. Infine, dalla documentazione acquisita in atti risulta che, al fine di rispondere ad una tendenza di mercato consolidata, Vodafone a partire dal 14 giugno 2015 ha immesso sul mercato e commercializzato solamente nuovi piani tariffari caratterizzati dal rinnovo ogni 28 giorni.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

Pratica commerciale sub b)

22. Quanto al settore della telefonia fissa (pratica sub b), dalla documentazione in atti emerge che a partire dal 27 maggio 2016 il professionista ha modificato il periodo di rinnovo da 30 giorni a 4 settimane, con l'addebito dei relativi costi ogni 8 settimane anziché ogni 60 gg., delle offerte di telefonia fissa in abbonamento il cui costo di attivazione può essere pagato subito al momento della sottoscrizione del contratto o rateizzato secondo piani che vanno da 36 a 48 rate.

23. Dalle risultanze istruttorie emerge che, su un totale di [1.000.000-2.000.000] clienti della telefonia fissa e/o dati interessati dalla modifica del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni posta in essere dal 27 maggio 2016, coloro che avevano attivo un piano di rateizzazione del costo di attivazione sono [800.000-1.400.000]².

24. Rispetto a queste ipotesi, il professionista ha previsto il pagamento in un'unica soluzione delle eventuali rate residue del contributo di attivazione nel caso di esercizio del diritto di recesso *ex art. 70, comma 4, cod. com. elettr.*

25. Tutte le offerte *Dual Pay* (voce e dati) e *Single Pay* (solo voce) con GN (attivazione di una nuova linea) e le offerte *bundle* quali Vodafone Casa 4G, Casa Edition, Relax Casa Edition, prevedono obbligatoriamente il pagamento automatico con addebito su conto corrente o su carta di credito, a scelta del cliente.

26. Inoltre, secondo le risultanze istruttorie, le offerte *Dual pay* (voce e dati) prevedono una durata minima contrattuale di 24 rinnovi e un corrispettivo in caso di cessazione anticipata pari a 45 euro. L'importo, secondo quanto riferito da Vodafone, non viene pagato dai clienti che decidono di recedere a seguito della variazione contrattuale.

27. Tuttavia, da evidenze in atti mai confutate dal professionista, risulta che Vodafone ha addebitato a carico di coloro che avevano attiva una offerta *Dual Pay* (rete fissa e Super ADSL family), e che per recedere, hanno richiesto il passaggio ad altro operatore, oltre alle rate residue del contributo di attivazione anche l'ulteriore importo previsto contrattualmente in caso di recesso anticipato e volontario dal servizio³.

² Di questi alla data del 2 agosto, 2740 clienti hanno esercitato il diritto di recesso.

³ Da una segnalazione emerge, infatti, che nella fattura del mese di settembre 2106 sono stati addebitati il saldo del costo di attivazione nonché il corrispettivo per il recesso anticipato ad un cliente della telefonia fissa che aveva effettuato il passaggio ad altro operatore nel luglio 2016 (Cfr. doc. 31 dell'indice del fascicolo).

3) Le argomentazioni difensive della Parte

28. Con memorie pervenute nelle date 9 settembre e 16 novembre 2016 nonché nel corso dell'audizione tenuta presso i locali dell'Autorità in data 6 ottobre 2016 Vodafone ha svolto, tra le altre, le argomentazioni di seguito sintetizzate.

29. Il diritto di recesso contrattuale da parte dell'utente, a seguito di modifica delle condizioni contrattuali da parte del professionista, trova disciplina in una pluralità di fonti normative, sia comunitarie che nazionali (art. 20, par. 4 della Direttiva n. 2002/22/CE, relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, recepita in Italia a mezzo dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche) che consentono agli operatori di effettuare "modifiche delle condizioni contrattuali" per via unilaterale nei confronti dell'intera platea dei propri consumatori, senza particolari limitazioni quantitative, purché: al consumatore venga dato un congruo preavviso, siano fornite informazioni complete e soprattutto, sia assicurato l'esercizio del diritto di recesso senza penali, né oneri di disattivazione, dal contratto.

30. Vodafone, nel rimodulare il periodo di rinnovo contrattuale delle offerte esaminate nel corso del procedimento (passato da 30 giorni a 4 settimane, per la telefonia mobile, e da 60 giorni a 8 settimane, per la telefonia fissa) avrebbe applicato correttamente ed in perfetta buona fede le predette disposizioni, comunicando la variazione con oltre trenta giorni di anticipo rispetto alla sua entrata in vigore ed assicurando a tutti la facoltà di recedere dal contratto.

31. La scorrettezza delle pratiche commerciali andrebbe esclusa in quanto fin dalla sottoscrizione del contratto, e comunque a seguito della libera decisione di rateizzare il prezzo del prodotto (*smartphone*) o del servizio (attivazione), il cliente è consapevole di dover corrispondere per intero il prezzo pattuito e della circostanza che la rateizzazione si interromperà automaticamente nel caso in cui il diritto di recesso sia esercitato prima del termine pattuito, ancorché tale diritto sia esercitato in occasione di una variazione contrattuale attuata ai sensi dell'art. 70, comma 4, CCE.

32. Pertanto, l'obbligo di saldare le rate residue in caso di recesso a seguito della variazione del periodo di rinnovo delle offerte, così come di ogni altra rimodulazione contrattuale, non dipenderebbe da una scelta estemporanea della Società finalizzata a coartare la volontà dei clienti ma sarebbe attuazione di una previsione contrattuale espressamente (e consapevolmente)

accettata e sottoscritta dal cliente nell'ambito del rapporto negoziale instaurato con la Società ed in linea con il citato articolo 70, comma 4, cod. com. elett. e con la delibera AGCOM n. 519/15/CONS, fonti normative e regolatorie che disciplinano la condotta in esame, prevedendo, in caso di recesso del cliente dovuto alla mancata accettazione da parte di quest'ultimo delle modifiche contrattuali, che l'operatore debba consentire il recesso senza addebitare al cliente penali o costi di disattivazione.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

33. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione (in particolare, tramite SMS e internet), in data 17 novembre 2016 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* e comma 6, del Codice del Consumo.

34. Con parere pervenuto in data 20 dicembre 2016 l'Autorità ritenuta la propria competenza ad esprimere il parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, commi 1-*bis* e 6, del Codice del consumo, in ragione dell'attinenza al settore delle comunicazioni elettroniche e della diffusione della pratica tramite SMS e *Internet* ha rilevato in sintesi quanto segue:

- che le condotte in esame, sulla base della documentazione ricevuta riguardano, per quanto di competenza, la variazione del periodo di rinnovo, da 30 a 28 giorni, di opzioni abbinata ad offerte di telefonia mobile ovvero ad abbonamenti per servizi di telefonia fissa, nonché la trasparenza delle informazioni rese alla clientela in ordine ai tempi ed alle modalità previsti per l'esercizio del diritto di recesso;
- l'opportunità di ridefinire anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, l'oggetto del parere reso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, nel senso di limitare le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad incidere ed amplificare l'eventuale ingannevolezza e scorrettezza della pratica medesima;
- che un'interpretazione dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo conforme al diritto dell'Unione europea imponga all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di esprimere, con il prescritto parere, una

valutazione circa la riconducibilità della condotta del professionista all'ambito di applicazione di una norma settoriale di diretta derivazione europea, idonea, in quanto tale, a radicare anche la competenza dell'Autorità stessa ad intervenire nel caso di specie;

– che, con riferimento alla modalità di comunicazione avvenuta tramite SMS, lo strumento utilizzato è idoneo a diffondere rapidamente informazioni agli utenti in relazione alle condizioni economiche dei contratti sottoscritti, ed in particolare, nel caso delle utenze prepagate rappresenta il mezzo più efficace per raggiungere l'effettivo utilizzatore della SIM;

– che *internet* è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzarne il comportamento e che è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione (dopo televisione e radio), con il 64 % di famiglie italiane che possono accedervi da casa e il 34,1 % di persone sopra ai 14 anni che lo hanno usato per ordinare e/o comprare merci e/o servizi per uso privato (fonte: Istat, Report "*Cittadini e nuove tecnologie*", dicembre 2014);

– che, nel caso di specie, SMS ed *internet*, utilizzati dalla società Vodafone Italia S.p.A. per pubblicizzare le rimodulazioni contrattuali in questione, siano strumenti idonei ad influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto il parere;

– con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis* del Codice del consumo, che la condotta in esame risulta riconducibile - per i profili attinenti alla completezza ed alla trasparenza delle informazioni fornite, nonché alle modalità di esercizio del diritto di recesso in caso di mancata accettazione di variazioni contrattuali - al quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche e, segnatamente, a quanto previsto dalla direttiva n. 2002/22/CE, e dagli articoli 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del consumo attinenti alla aggressività delle medesime pratiche;

– che, all'esito delle attività istruttorie svolte anche nei confronti degli operatori Telecom Italia S.p.A., H3G S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., è emerso che, a partire dal mese di marzo 2015, e per effetto delle nuove politiche tariffarie adottate da tali operatori in ordine alla riduzione del periodo di rinnovo delle offerte commercializzate sulla base di 4 settimane e non più mensile, è stata notevolmente limitata la possibilità di poter reperire sul mercato offerte diverse rispetto a quelle strutturate sulla base di 28 giorni,

con la conseguenza di vanificare la *ratio* sottesa all'esercizio del diritto di recesso nel caso di mancata accettazione di modifiche contrattuali, così come statuito dall'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche;

– che la manovra di rimodulazione di numerose offerte, attuata dall'operatore a partire dal mese di marzo 2016, risulta conforme alla disciplina summenzionata sotto il profilo delle informative rese;

– che per quanto concerne, invece, la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni delle offerte in abbonamento a servizi di telefonia fissa, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla scorta delle criticità emerse nell'ambito delle attività di vigilanza svolte nel corso del corrente anno anche nei confronti di altri operatori, ha ritenuto necessario intervenire, più in generale, al fine di garantire all'utente un'agevole comparazione delle diverse offerte e, quindi, il diritto alla libera scelta del contratto da sottoscrivere. Nello specifico, con delibera n. 462/16/CONS, è stata posta in consultazione pubblica una modifica della 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"*, con la previsione esplicita che *"nel caso della telefonia fissa la cadenza della fatturazione deve essere almeno su base mensile"*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

35. Il provvedimento concerne due distinte e autonome pratiche commerciali poste in essere rispettivamente nell'ambito della commercializzazione di servizi di telefonia mobile e di servizi di telefonia fissa destinati, per loro natura, a soddisfare bisogni di consumo tra loro distinti.

36. Le due pratiche commerciali sono state realizzate nei confronti di specifici *target* di utenti: da un lato, i sottoscrittori di offerte di telefonia mobile voce e/o dati in abbonamento abbinata alla vendita a rate di prodotti (pratica sub a); dall'altro, i clienti di opzioni per la telefonia fissa rispetto alle quali è previsto uno sconto sul costo di attivazione nonché di offerte *Dual Pay* per le quali è previsto un corrispettivo in caso di recesso anticipato (pratica sub b).

37. Con riferimento alla pratica commerciale sub a), dalle risultanze istruttorie emerge che, così come ipotizzato in sede di avvio, le due manovre

di riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni poste in essere, rispettivamente, a partire dal 13 marzo 2016 e dal 27 maggio 2016 hanno riguardato anche le offerte di servizi di telefonia mobile voce e/o dati, ricaricabili e in abbonamento, abbinata alla vendita di prodotti a rate (*smartphone, tablet, internet key o mobile wi-fi*).

38. Rispetto a queste ipotesi, il professionista ha previsto a carico dei clienti che hanno esercitato il diritto di recesso nel termine di 30 gg. loro concesso dall'art. 70 comma 4 cod. com. elettr., richiedendo la cessazione delle opzioni tariffarie attive a seguito della modifica *de quo*, l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto e, nel caso delle offerte di prodotti a rate abbinata alle offerte di telefonia mobile voce e/o dati in abbonamento, l'eventuale corrispettivo per recesso anticipato, accettato dal cliente in sede di sottoscrizione del contratto.

39. Con riguardo alla pratica commerciale sub b), dalla documentazione in atti emerge che a partire dal 27 maggio 2016 il professionista ha modificato il periodo di rinnovo da 30 giorni a 4 settimane, con l'addebito dei relativi costi ogni 8 settimane anziché ogni 60 gg., delle offerte di telefonia fissa in abbonamento caratterizzate, su scelta del cliente, dalla rateizzazione del costo di attivazione secondo piani che vanno da 36 a 48 rate.

40. Rispetto a queste ipotesi, il professionista ha previsto il pagamento in un'unica soluzione delle eventuali rate residue del contributo di attivazione nel caso di esercizio del diritto di recesso *ex art. 70*, comma 4, cod. com. elettr..

41. Inoltre, dalla documentazione in atti emerge che, diversamente da quanto dichiarato dall'operatore, a seguito della suddetta variazione, il professionista ha richiesto, nel caso delle offerte *Dual pay*, il corrispettivo per recesso anticipato nei confronti di coloro che, per recedere, hanno optato per il passaggio ad altro operatore.

42. Tali circostanze, comportando un aggravio economico per il cliente che voglia avvalersi della facoltà di recedere dal contratto in quanto non intende accettare le modifiche predisposte unilateralmente dalla società, integrano gli estremi di una coercizione o di un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore rispetto all'esercizio del diritto *de quo*, facendogli assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

43. Difatti, come dimostrato dalla documentazione in atti, la società ha autonomamente applicato la riduzione del periodo di rinnovo anche a queste tipologie di clienti [i sottoscrittori di offerte di telefonia mobile abbinata alla

vendita a rate di prodotti (pratica sub a); i clienti di opzioni per la telefonia fissa rispetto alle quali è previsto uno sconto sul costo di attivazione nonché di offerte *Dual Pay* per le quali è previsto un corrispettivo in caso di recesso anticipato (pratica sub b)], decidendo, in modo altrettanto autonomo, di procedere ad addebitare in unica soluzione le rate residue del prodotto (offerte mobili ricaricabili) o del costo di attivazione (offerte telefonia fissa) nonché l'eventuale corrispettivo per il recesso anticipato (offerte mobili in abbonamento e offerte fissa *Dual Pay*) anche nel caso di scioglimento del contratto derivante dall'esercizio del diritto di recesso riconosciuto dalle norme di settore quale specifica tutela per il cliente a fronte di una variazione contrattuale imposta dall'altro contraente.

44. Mediante l'imposizione unilaterale di tali scelte assunte sulla base di una autonoma e libera iniziativa commerciale da parte del professionista, quest'ultimo, sfruttando la propria posizione di supremazia, ha esercitato una pressione idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore medio in relazione alla fruizione di servizi per i quali è stato richiesto, in corso di rapporto, un aumento di costo rispetto alla tariffa pattuita.

45. Difatti, come evidenziato dai denunciati, la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 gg. comporta l'addebito su base annua dell'equivalente di circa una mensilità in più, ovvero, a parità di costo e traffico disponibile per ciascun periodo di rinnovo, essendosi quest'ultimo ridotto, un aumento del costo giornaliero rispetto a quello precedente.

46. Tali circostanze si riflettono evidentemente sulla decisione di natura commerciale dello stesso consumatore, esposto in conseguenza della coercizione perpetrata dal professionista a scelte economiche e/o contrattuali, come quella di mantenere attivo il servizio e di non esercitare il diritto di recesso previsto a sua tutela dall'articolo 70, comma 4, cod. com. elettr., che non avrebbe altrimenti assunto.

47. Né vale ad escludere l'aggressività della condotta l'argomentazione difensiva spesa dal professionista nelle proprie memorie circa il fatto che gli addebiti in esame non costituirebbero un *quid novi* per il consumatore in quanto contrattualmente previsti.

48. Al riguardo, basti infatti rilevare che oggetto del presente provvedimento non è l'aggressività della previsione contrattuale in sé, ma la circostanza che l'addebito delle rate residue del prodotto (offerte mobili ricaricabili) o del costo di attivazione (offerte telefonia fissa) nonché l'eventuale corrispettivo per il recesso anticipato (offerte mobili in abbonamento e offerte fissa *Dual*

Pay), siano stati previsti e richiesti anche a fronte dell'esercizio del diritto di recesso dal contratto che consegue non ad un'iniziativa del singolo contraente, ma discende da una scelta unilateralmente imposta dal professionista.

49. Peraltro, come evidenziato dall'Autorità di settore competente in materia, nel settore della telefonia mobile (pratica sub a), la modifica è stata realizzata dal professionista nella consapevolezza che sia le offerte Vodafone che quelle degli altri principali competitors per le nuove attivazioni, avevano un periodo di validità di 28 gg. e dunque in un contesto di mercato e secondo tempistiche che, considerati nel loro complesso, vanificano la previsione di legge contribuendo ulteriormente a incidere sulla decisione dei sottoscrittori di offerte abbinate alla vendita a rate del se esercitare o meno il relativo diritto di recesso.

50. Quanto, infine, alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra da parte di Vodafone il normale grado di competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, rispetto alla modalità di imposizione delle variazioni nelle condizioni del servizio e all'onere richiesto al consumatore.

51. In particolare, la contrarietà alla diligenza professionale si riscontra nella misura in cui il professionista risulta aver considerato l'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 70, comma 4, cod. com. elettr. da parte dei clienti destinatari delle modifiche che avevano sottoscritto offerte di telefonia mobile abbinate alla vendita a rate di prodotti (sub a) ovvero offerte di telefonia fissa con rateizzazione del costo di attivazione (sub b) alla stregua di un inadempimento contrattuale applicandone le relative conseguenze quando, in realtà, nel caso di specie, l'esercizio del diritto di recesso e il conseguente scioglimento del rapporto contrattuale, rappresenta la conseguenza diretta e garantita dalla norma di una scelta autonoma e unilaterale imposta dal professionista al consumatore.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

52. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

53. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

54. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

55. Rispetto alla pratica commerciale sub a) riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a quasi 6 miliardi e mezzo di Euro e rappresenta uno dei principali operatori di telefonia, nonché della natura dei profili di scorrettezza che consistono in comportamenti aggressivi di particolare impatto sull'autodeterminazione del consumatore nelle proprie scelte commerciali. Inoltre, si tiene conto della diffusione e penetrazione della pratica che ha interessato circa [900.000-1.500.000] i consumatori titolari di utenza mobile ricaricabile o in abbonamento abbinate alla vendita a rate di prodotti e della circostanza che, oltre alle rate residue del prodotto è stato addebitato, laddove previsto, anche il corrispettivo per recesso anticipato dal contratto di vendita del telefono la cui entità può arrivare sino a 700 euro nelle ipotesi in cui il cliente abbia assunto l'impegno di rimanere vincolato a Vodafone per 30 mensilità.

56. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale sub a) è stata posta in essere dal 13 marzo 2016, data di avvio della prima manovra di riduzione del periodo di rinnovo da 30 giorni a 4 settimane delle opzioni per il servizio di telefonia mobile voce e/o dati ricaricabile, fino al mese di novembre 2016⁴.

57. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. per la pratica commerciale sub a) nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

58. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una

⁴ Secondo la stima effettuata dal professionista, infatti, con riferimento alla clientela in abbonamento l'ultima fattura contenente la richiesta di saldo delle rate residue per l'acquisto di prodotti, nonché ove previsto, il contributo per recesso anticipato, dovrebbe essere stata emessa il 16 novembre 2016.

circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altri provvedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette⁵, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

59. Rispetto alla pratica commerciale sub b) riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a quasi 6 miliardi e mezzo di Euro e rappresenta uno dei principali operatori di telefonia, nonché della natura dei profili di scorrettezza che consistono in comportamenti aggressivi di particolare impatto sull'autodeterminazione del consumatore nelle proprie scelte commerciali. Inoltre, si tiene conto della diffusione e penetrazione della pratica che ha interessato circa [800.000-1.400.000] clienti della telefonia fissa che avevano rateizzato il costo di attivazione e della circostanza che oltre alle rate residue del costo di attivazione nelle offerte Dual Pay risulta essere stato previsto e addebitato anche il corrispettivo per recesso anticipato nel caso di recesso mediante passaggio ad altro operatore.

60. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale sub b) è stata posta in essere dal 27 maggio 2016, data di avvio della manovra di riduzione del periodo di rinnovo che ha riguardato anche la telefonia fissa ed è tuttora in corso⁶.

61. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone Italia S.p.A. per la pratica commerciale sub b) nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

62. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di altri provvedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette⁷, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

⁵ Cfr. tra gli altri, provv. n. 25904 del 9 marzo 2016.

⁶ Da una segnalazione emerge, infatti, che il saldo del costo di attivazione nonché il corrispettivo per il recesso anticipato sono stati addebitati ad un cliente della telefonia fissa che aveva effettuato il passaggio ad altro operatore nel luglio 2016, nella fattura del mese di settembre 2016 (Cfr. Prot. 59844 del 19 settembre 2016 e Prot. 62144 del 29 settembre 2016). Inoltre, secondo la stima effettuata dal professionista nel caso della telefonia fissa l'ultima fattura contenente la richiesta di saldo delle rate residue del contributo di attivazione potrebbe essere emessa fino alla data dell'11 gennaio 2017 (cfr. prot. 68195 del 26 ottobre 2016).

⁷ Cfr. tra gli altri, provv. n. 25904 del 9 marzo 2016.

RITENUTO, pertanto, visto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub a) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la previsione - nei confronti dei clienti sottoscrittori di opzioni di telefonia mobile abbinata alla vendita a rate di prodotti che, a seguito delle manovre di riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni, avessero deciso di esercitare il diritto di recesso - dell’addebito del saldo delle rate residue nonché, nel caso delle offerte di prodotti a rate abbinata alle offerte di telefonia mobile in abbonamento (voce e/o dati), dell’eventuale corrispettivo per recesso anticipato, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista e all’esercizio del diritto di recesso;

RITENUTO, pertanto, visto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub b) risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea – mediante la previsione dell’addebito del saldo delle rate residue nei confronti dei clienti sottoscrittori di opzioni di telefonia fissa con rateizzazione del costo di attivazione che, a seguito delle manovre di riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni, avessero deciso di esercitare il diritto di recesso nonché laddove previsto (offerte Dual Pay) del corrispettivo per recesso anticipato nel caso di esercizio del diritto mediante passaggio ad altro operatore – a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista e all’esercizio del diritto di recesso;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lett. b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che con riferimento alla pratica commerciale sub a) sia irrogata alla società Vodafone Italia S.p.A. a una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

d) che con riferimento alla pratica commerciale sub b) sia irrogata alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto b).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella