

**DELIBERA N. 495/19/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ  
VODAFONE ITALIA S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70,  
COMMI 1 E 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN  
COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 6, DELL'ALLEGATO A, ALLA  
DELIBERA N. 519/15/CONS, E DELL'ARTICOLO 2, COMMA 2, DELLA  
DELIBERA N. 326/10/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 10/19/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 16 dicembre 2019;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 326/10/CONS, del 1° luglio 2010, recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 10/19/DTC, del 23 luglio 2019, notificato in pari data alla società Vodafone Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 22 agosto 2019 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Vodafone Italia S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 16 ottobre 2019;

VISTA la nota del 20 novembre 2019, prot. n. 0501061, con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. al fine di acquisire ulteriori documenti e informazioni utili all’istruttoria e contenente la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati e informazioni trasmessa dalla società Vodafone Italia S.p.A. in data 6 dicembre 2019 e acquisita in pari data con prot. n. 0528307;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

A partire dal mese di maggio 2019, sono pervenute diverse segnalazioni di utenti che hanno lamentato di aver ricevuto, da parte della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”), un SMS del seguente tenore: «*[d]al 15/4 in caso di esaurimento del credito il servizio non verrà più bloccato, e ne verrà assicurata la*

*continuità. I clienti potranno quindi parlare e navigare senza limiti sul territorio nazionale e nei Paesi dell'Unione Europea per 48 ore, nel rispetto delle condizioni di uso corretto e lecito, al costo di 0,99 euro. Per i clienti che hanno attivo l'addebito dell'offerta su carta di credito o conto corrente non è invece previsto alcun costo. Al termine delle 48 ore, in caso di mancata ricarica la SIM rimarrà attiva per ricevere chiamate o SMS e per effettuare chiamate di emergenza. Entro il 14/4 puoi passare ad altro operatore o recedere dai servizi Vodafone senza penali su [variazioni.vodafone.it](http://variazioni.vodafone.it) con Raccomandata A/R, via PEC, nei negozi Vodafone o chiamando il 42590 con causale "modifica condizioni contrattuali"».*

Si è proceduto, pertanto, a effettuare verifiche d'ufficio, in data 6 giugno 2019 mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), dalle quali è emerso che Vodafone non ha pubblicato alcuna informativa inerente alla segnalata modifica unilaterale di contratto, ma ha pubblicato un'informativa concernente un'ulteriore variazione delle condizioni giuridiche ed economiche di offerte di telefonia mobile prepagata. In particolare, secondo quanto rinvenuto sul citato sito aziendale nella sezione "Vodafone Informa", tale ultima modifica è stata presentata come di seguito riportato: "[p]er continuare a investire sulla rete e per offrire sempre la massima qualità dei nostri servizi, a partire dal 27 luglio 2019, se il credito sulla tua SIM si esaurisce, potrai continuare a usare la tua SIM per chiamare i numeri fissi e mobili nazionali e navigare senza limiti in Italia e nei Paesi dell'Unione Europea nel rispetto delle condizioni di uso corretto e lecito al costo di 0,99 euro per 24 ore, per un massimo di 48 ore consecutive dall'esaurimento del tuo credito. Se hai un'offerta Junior, un'offerta agevolata, o se hai attivato l'addebito della tua offerta su carta di credito, conto corrente o direttamente nella fattura della tua rete fissa, non è previsto alcun costo. Se non dovessi ricaricare entro tale periodo, la SIM rimarrà attiva per la sola ricezione di chiamate o SMS. Per tornare ad utilizzare la tua offerta, dovrai ricaricare. Inoltre, a partire dal primo rinnovo successivo al 27 giugno 2019 l'importo mensile di alcune offerte Vodafone aumenterà di 1 euro e 98 centesimi. I clienti interessati potranno aggiungere gratuitamente alla propria offerta 20 Giga al mese per un anno, attivabili dal 10 giugno al 27 luglio, chiamando il 42590. Per alcuni clienti, come comunicato via SMS, la modifica avrà effetto dal primo rinnovo successivo al 15 luglio. Tutti i clienti interessati riceveranno una comunicazione via SMS e potranno recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali fino al giorno prima dell'ultima variazione contrattuale, specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali". I clienti che hanno un'offerta che include telefono, tablet, "Mobile Wi-Fi", o prevede un contributo di attivazione a rate, potranno continuare a pagare, a seconda dell'offerta, le eventuali rate residue addebitate con la stessa cadenza e con lo stesso metodo di pagamento prescelto. Il diritto di recesso può essere esercitato gratuitamente, eventualmente mantenendo attiva un'offerta che include un telefono e continuando a pagare le rate residue con la stessa cadenza e metodo di pagamento su: [variazioni.vodafone.it](http://variazioni.vodafone.it) o inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno a: Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10.0.15 Ivrea, Torino, o via PEC all'indirizzo [disdette@vodafone.pec.it](mailto:disdette@vodafone.pec.it), chiamando il Servizio Clienti Vodafone al 190 o compilando l'apposito modulo nei negozi Vodafone, esplicitando la causale sopraindicata";

D'altra parte, sulla base di quanto riportato da diversi siti *internet*, gli utenti avrebbero ricevuto, a partire dal mese di giugno 2019, un SMS del seguente tenore: *“Special 7GB si rinnova il giorno XX/XX/XXXX per un mese. Verifica di avere credito sull'app MyVodafone: voda.it/mycredito. Ti informiamo che le tariffe internazionali per chiamate e SMS verso l'UE sono state ridotte, come da Regolamento UE 2018/1971. Modifica contrattuale: per continuare a investire sulla rete e offrire la massima qualità dei nostri servizi, dal 27 Luglio 2019 se il tuo credito si esaurisce continuerai a parlare e navigare senza limiti al costo di 0,99 euro per 24 ore, per un massimo di 48 ore consecutive. Se hai attivo l'addebito dell'offerta su carta di credito o conto corrente non è previsto alcun costo. Inoltre, a partire dal primo rinnovo successivo al 27 Giugno 2019 la tua offerta costerà 1,98 euro in più al mese. Potrai attivare 20 GB al mese per 1 anno senza costi aggiuntivi chiamando il 42590 dal 10 Giugno 2019 al 27 Luglio 2019. Puoi passare ad altro operatore o recedere dai servizi Vodafone senza penali fino al giorno prima dell'ultima variazione contrattuale su variazioni.vodafone.it, con raccomandata A/R, via PEC, nei negozi Vodafone o chiamando il 42828, con causale “modifica condizioni contrattuali”. Per info chiama il 42828 o vai su voda.it/info”*.

Alla luce della documentazione acquisita, quindi, si è potuto constatare, con riferimento alla previsione del mancato blocco dei servizi in caso di esaurimento del credito residuo, che: a) la Società ha attivato, in aggiunta all'offerta di telefonia mobile prepagata sottoscritta dai clienti, una modalità di prosecuzione automatica del traffico voce, SMS e dati con relativo specifico addebito, impedendo loro di compiere scelte contrattuali consapevoli mediante una espressa manifestazione di volontà in ordine alla corresponsione di un ulteriore costo. Per altro verso, tale modalità comporta un debito per gli utenti che sono costretti, in occasione della successiva ricarica del credito esaurito, a dover corrispondere un prezzo superiore al costo dell'offerta originariamente prescelta; b) l'attivazione di tale modalità si pone, altresì, in contrasto con quanto previsto dalla normativa vigente che sancisce l'obbligo di cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo sia stato interamente esaurito senza ulteriori addebiti per il cliente e richiedendo un espresso consenso alla ripresa della connessione; c) i testi degli SMS inviati agli utenti alla fine del mese di giugno 2019, risultano poco chiari e trasparenti rispetto all'automatica prosecuzione del traffico in caso di esaurimento del credito e ai relativi costi. D'altra parte, la Società non ha provveduto a pubblicare alcuna informativa sul proprio sito *web* in ordine alla comunicazione individuale inviata tramite SMS per la manovra decorrente dal 15 aprile 2019.

Sotto diverso profilo, con riferimento alle altre modifiche contrattuali inerenti all'aumento del prezzo di offerte di telefonia mobile prepagata, l'operatore ha notificato ai propri utenti informative con modalità non conformi a quanto previsto dall'art. 6, del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, in combinato disposto al comma 4 dell'art. 70 del *Codice*, in quanto: i) i testi degli SMS inviati agli utenti non recano all'inizio la prevista dicitura *“Modifica delle condizioni contrattuali”*, ma si limitano *in primis* a rammentare l'imminente rinnovo dell'offerta in consistenza, poi a comunicare una riduzione del costo delle chiamate e degli SMS verso l'UE – senza, peraltro, indicarne i valori – e solo successivamente, pur citando *“Modifica contrattuale”*, riportano un elenco di modifiche contrattuali aventi contenuto e decorrenza differente;

ii) il termine utile per esercitare il diritto di recesso, con riferimento alle singole modifiche unilaterali di contratto annunciate nel medesimo SMS del mese di giugno, non viene indicato chiaramente, ma viene soltanto precisato che esso coincide con “[i]l giorno prima dell’ultima variazione contrattuale”; iii) con riferimento alla modifica relativa all’aumento del prezzo delle offerte a partire dal rinnovo successivo al 27 giugno 2019, l’SMS informativo non è stato inviato nel rispetto del previsto termine di preavviso non inferiore a 30 giorni; iv) in merito alle modalità utilizzabili ai fini dell’esercizio del diritto di recesso, la Società in entrambi i casi ha indicato solo i negozi Vodafone, escludendo tutti i punti vendita ove è possibile aderire o attivare i contratti.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 10/19/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, in relazione all’attivazione della modalità di rete che consente la prosecuzione del traffico in caso di esaurimento del credito residuo, dell’art. 70, comma 1, del *Codice*, e dell’art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS e, in merito alle modifiche unilaterali di contratto consistenti nell’aumento del costo mensile delle offerte di tipo ricaricabile a decorrere dai mesi di aprile e giugno 2019, dell’art. 70, comma 4, del *Codice*, in combinato disposto con l’art. 6, dell’Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, condotte sanzionabili ai sensi dell’art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*.

## 2. Deduzioni della società

In relazione alle censure aventi a oggetto l’introduzione della modalità di prosecuzione automatica del traffico in caso di credito esaurito, la Società ha precisato che tale funzionalità di rete consente al cliente di essere abilitato all’uso del servizio per 48 ore, con un addebito di 0,99 euro, addebito solo eventuale, in quanto decurtato soltanto nel caso in cui il cliente esaurisca il proprio credito residuo. Sino all’introduzione di tale funzionalità, infatti, ove il cliente non avesse effettuato una ricarica nelle 48 ore successive alla scadenza periodica della propria offerta *bundle*, la SIM sarebbe rimasta attiva per la sola ricezione di chiamate o SMS e per le chiamate di emergenza.

A tal proposito, Vodafone ha chiarito che la prima rimodulazione contrattuale relativa a tale funzionalità, entrata in vigore il 15 aprile 2019, è stata comunicata alla *customer base* mobile prepagata mediante l’invio, a ciascun cliente coinvolto, di un SMS, naturalmente nel rispetto dei 30 giorni di preavviso, in un arco temporale compreso tra il 15 febbraio e il 14 marzo 2019, con la conseguenza che l’ultimo cliente che ha ricevuto l’SMS informativo lo ha ricevuto con 31 giorni di preavviso.

Contestualmente, il 15 febbraio 2019 è stata pubblicata un’apposita informativa sul sito *web* [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it) nella sezione “Per il Consumatore - Vodafone Informa”, così come all’interno della *home page* personale del “fai da te” di ciascun cliente. Come rilevato nell’atto di contestazione, tale comunicazione non è più presente sul sito aziendale al *link* [voda.it/informa](http://voda.it/informa) perché è stata sostituita dalla comunicazione della successiva modifica contrattuale decorrente dal 27 luglio 2019, ritenendo che fosse ridondante mantenere entrambe le informative sostanzialmente simili.

In tale data, infatti, veniva introdotta una modifica contrattuale in base alla quale, in caso di esaurimento del credito residuo, il cliente avrebbe potuto utilizzare la propria

SIM sul territorio nazionale per chiamare numeri fissi e mobili nazionali e navigare senza limiti al costo di 0,99 euro, per 24 ore, per un massimo di 48 ore consecutive. La presente rimodulazione contrattuale, entrata in vigore il 27 luglio 2019, è stata comunicata alla *customer base* mobile prepagata di Vodafone con l'invio di un SMS informativo con due diverse modalità: *a*) nei confronti di alcuni clienti (circa *omissis*) che venivano informati della rimodulazione inerente alla funzionalità collegata all'esaurimento del credito residuo contestualmente a una modifica economica concernente la propria offerta; *b*) nei confronti di tutti gli altri clienti, i quali venivano informati della rimodulazione concernente la funzionalità collegata al solo esaurimento del credito residuo. Entrambe le categorie di clienti venivano avvisati nel rispetto dei 30 giorni di preavviso e, più precisamente, il primo *cluster* tramite invio di un SMS nel periodo compreso tra il 9 maggio e l'8 giugno 2019, sulla base della data di rinnovo della propria offerta, e il secondo *cluster* nel periodo compreso tra il 27 maggio e il 26 giugno 2019, sempre sulla base della data di rinnovo dell'offerta attiva. Quest'ultima categoria di clienti ha poi ricevuto un nuovo e ulteriore messaggio informativo, concernente un *repricing* del prezzo delle offerte in consistenza pari a 1,98 euro, inviato dal 27 giugno al 26 luglio 2019 e la modifica economica entrava in vigore a partire dal 28 luglio 2019.

Per quanto riguarda le modalità con cui il cliente ha potuto esercitare il previsto diritto di recesso, nelle comunicazioni sono stati riportati tutti i canali generalmente utilizzati per l'attivazione dei servizi, ossia il canale *web*, il canale telefonico, il canale postale/PEC e il canale fisico (negozi), da intendersi quest'ultimo genericamente come qualsiasi punto vendita in cui è possibile attivare servizi Vodafone e, quindi, anche esercitare il proprio diritto di recesso attraverso la compilazione degli appositi moduli cartacei. Ciò, quindi, a prescindere dal fatto che il punto vendita sia un negozio "monomarca" a *brand* Vodafone o un negozio *multibrand* in cui è possibile acquistare servizi e prodotti anche di altri operatori di telefonia. Al riguardo, la Società ha allegato alcuni esempi di moduli di recesso compilati da utenti all'interno di punti vendita diversi da negozi *monobrand* Vodafone, con relative note riportanti le informazioni che i sistemi interni di trasmissione dei moduli di recesso forniscono in merito ai negozi in cui il modulo stesso viene firmato.

In ordine alla mancanza di trasparenza e completezza delle informative rese agli utenti, nonché al mancato rispetto delle formalità previste dal Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, Vodafone ha ribadito che la contestazione appare infondata per entrambi i profili, posto che i testi degli SMS inviati risultano chiari nei contenuti, in particolare in merito al fatto che solo in caso di esaurimento del credito residuo ("*se il tuo credito si esaurisce*") il cliente avrebbe potuto usufruire del servizio senza limiti al costo di 0,99 euro.

Risulta chiaro, differentemente da quanto contestato dall'Autorità, che laddove il cliente non avesse esercitato il diritto di recesso dal contratto, vi sarebbe stato un automatismo tra il momento dell'esaurimento del credito residuo e l'apertura della funzionalità di rete che avrebbe consentito al cliente di parlare e navigare senza limiti per un predeterminato periodo di tempo. Il cliente, in sostanza, con la modifica contrattuale in questione, ha la possibilità di proseguire a fruire del proprio servizio (con una funzionalità di rete specifica a suo favore che gli consente un'apertura illimitata di

chiamate nazionali e di navigazione) al costo di 0,99 euro e tale importo gli viene addebitato solo successivamente alla ricarica del proprio credito telefonico.

Anche per quanto concerne l'aspetto economico, non si ravvisa alcuna violazione dei canoni di trasparenza indicati nella normativa vigente. La comunicazione sul *repricing* reca, infatti, in maniera piuttosto univoca e chiara, il fatto che il costo di 0,99 euro viene addebitato a fronte del fatto che il cliente avrebbe potuto fruire illimitatamente del servizio per massimo 48 ore e solo ove si fosse esaurito il suo credito residuo. Peraltro, l'indicazione del costo inerente alla rimodulazione in questione, viene confermata *a contrario* anche sulla base di quanto riportato di seguito all'interno della medesima comunicazione, laddove si specifica che qualora il cliente scelga per la sua offerta prepagata un metodo di addebito automatico/ricorrente con carta di credito o conto corrente, la medesima rimodulazione non comporterà alcun aumento di costi della propria offerta (*"Se invece hai attivato l'addebito della tua offerta su carta di credito o conto corrente non è previsto alcun costo"*).

In merito al mancato rispetto delle formalità previste dal predetto Regolamento, la Società ha confermato di aver operato nel rispetto della regolamentazione vigente e in particolare in conformità con quanto previsto ai sensi dell'Allegato 1 alla citata delibera n. 519/15/CONS. Vodafone ha, difatti, provveduto a pubblicare le comunicazioni sul proprio sito *web*, con avviso in *homepage*, dal titolo chiaro ed evidente recante *"Modifica delle condizioni contrattuali"*, nonché tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo anch'esso recante all'inizio dell'informativa specifica la medesima dicitura *"Modifica delle condizioni contrattuali"*.

Con riferimento alla rimodulazione entrata in vigore il 27 luglio 2019, a parere dell'Autorità l'informativa alla clientela sarebbe stata fornita senza indicare chiaramente il giorno entro cui poter esercitare il diritto di recesso. In realtà, come dimostra il testo dell'SMS inviato, l'operato di Vodafone risulta pienamente conforme ai canoni di trasparenza e completezza di cui alla citata normativa di settore. In particolare, rispetto a questo specifico punto, l'Allegato 1 alla delibera 519/15/CONS, al paragrafo 4, prevede espressamente la possibilità di indicare sia l'esatta data entro cui poter esercitare il diritto di recesso, sia di far riferimento a "tale data" se questa viene già specificatamente indicata all'interno del medesimo messaggio. Questa seconda circostanza rappresenta esattamente quanto avvenuto nel caso di specie, per cui il messaggio in questione, recante la modifica contrattuale *de qua*, enunciava, dapprima, l'esatta indicazione della data a partire dalla quale la modifica contrattuale avrebbe operato (*"dal 27/7 se il tuo credito si esaurisce potrai avere continuità di servizio..."*), e successivamente, ma sempre all'interno della stessa comunicazione - appena pochissime righe avanti - informava il cliente del suo diritto di passare ad altro operatore o di recedere dai servizi Vodafone senza penali (*"[f]ino al giorno prima della variazione contrattuale..."*).

È evidente, da un lato, quale sia la *ratio* e la portata della norma, ossia quella di assicurare la piena consapevolezza del cliente rispetto al giorno concreto entro cui poter esercitare il diritto di recesso senza penali e, dall'altro, come l'indicazione della data utilizzata dalla Società (*i.e.* *"giorno della variazione contrattuale"*) si riferisca allo stesso momento e sia rappresentativa di una modalità comunicativa della modifica contrattuale in piena conformità al dettato normativo.

Ciò premesso, nell'atto di contestazione l'Autorità fa inoltre riferimento ad alcune generiche informazioni reperite da "diversi siti internet", da cui si evincerebbe che alcuni clienti Vodafone avrebbero ricevuto, a partire dal mese di giugno 2019, un SMS che, oltre a riportare la modifica contrattuale in questione, ossia quella in vigore dal 27 luglio 2019 sopra descritta, annunciava anche una diversa modifica contrattuale comportante un aumento tariffario di 1,98 euro al mese a partire dal primo rinnovo successivo al 27 giugno 2019.

Orbene anche tale rilievo risulta infondato, come risultante dai documenti attestanti le specifiche tempistiche da cui si desume chiaramente che, rispetto a ciascuna manovra, è stato ampiamente rispettato il termine dei 30 giorni di preavviso. Infatti, con specifico riguardo all'ultima manovra, con l'SMS concernente la modifica economica nei confronti della clientela, Vodafone si è limitata a ricordare - si badi bene non a informare - alla clientela coinvolta che a breve sarebbe intervenuta la modifica contrattuale concernente la funzionalità di rete sul credito residuo, oltre a informare, con il dovuto preavviso di 30 giorni, della modifica economica che sarebbe intervenuta a partire dal successivo 28 luglio 2019.

Va considerato che la Società, proprio al fine di rendere quanto più edotto possibile il cliente dell'intervenuta modifica contrattuale concernente la funzionalità legata al credito negativo, ha inviato il citato "*remind*" riguardante tale funzionalità, anche una volta decorso il termine del 28 luglio. A tale scopo, Vodafone, a titolo esemplificativo, ha prodotto il seguente testo SMS inviato in data 9 agosto 2019 alla clientela in procinto di ricevere il rinnovo della propria offerta il successivo 10 agosto: "*La tua offerta si rinnova il 10/08/19 per un mese. Verifica di avere credito sull'app My Vodafone. Ti informiamo che le tariffe internazionali per chiamate e SMS verso l'UE sono state ridotte. Modifica contrattuale: ti ricordiamo che dal 27/7, se il credito si esaurisce continuerai a parlare e navigare senza limiti a 0,99 euro per 24h, per massimo 48h consecutive. Se hai l'addebito dell'offerta su carta di credito o conto corrente non è previsto alcun costo. Inoltre, a partire dal primo rinnovo successivo al 1/9 la tua offerta costerà 1,98 euro in più al mese. Puoi attivare 20 GB/mese per 1 anno senza costi aggiuntivi chiamando il 42590 fino al 2/10. Puoi passare ad altro operatore o recedere dai servizi Vodafone senza penali fino al giorno prima della variazione contrattuale su variazioni.vodafone.it, con raccomandata A/R, via PEC, nei negozi Vodafone o chiamando il 42590, con causale "modifica condizioni contrattuali". Per info chiama il 42590 o vai su voda.it/info*". Nel caso di questi clienti, come si osserva dal testo del citato SMS, essi sono stati informati della modifica economica con un preavviso maggiore di 30 giorni ed è stato contestualmente inviato loro un *remind* concernente la funzionalità di rete relativa al credito negativo anche dopo che era decorsa la data del 28 luglio, data di entrata in vigore della suddetta modifica.

Da ultimo, con riferimento alla violazione di quanto prescritto dalla delibera n. 326/10/CONS, la Società ha osservato che la manovra tariffaria legata alla prosecuzione del traffico in caso di esaurimento del credito residuo viene definita dall'Autorità come una "modalità di prosecuzione automatica del traffico voce, SMS, e dati con relativo specifico addebito" nonostante Vodafone abbia spiegato che la rimodulazione consiste in un addebito nei confronti di alcuni clienti mobili prepagati a fronte del quale non vi è una mera prosecuzione dell'offerta *bundle* precedentemente



acquistata, bensì, sia fornita al cliente una diversa e ulteriore funzionalità di rete - a suo favore - tale per cui egli ha la possibilità di chiamare numeri fissi e mobili nazionali e navigare senza limiti per il tempo necessario a ricaricare il credito sulla propria SIM. Sia da un punto di vista commerciale, sia tecnico, non si tratta quindi di una “prosecuzione” nell’utilizzo di quanto già nelle disponibilità del cliente, ma di una nuova e diversa funzionalità di rete che offre al cliente una disponibilità che prima non aveva, ossia traffico voce e dati illimitato.

Ne discende che la condotta oggetto di contestazione non viola alcuna normativa di settore e il richiamo alla delibera n. 326/10/CONS appare del tutto inconferente per la sussistenza di un’ipotetica violazione dell’obbligo per gli operatori di cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo sia stato interamente esaurito, senza ulteriori addebiti e richiedendo un espresso consenso dell’utente per la ripresa della connessione.

Va evidenziato, d’altra parte, che nella contestazione è citato il comma 2 dell’articolo 2 della citata delibera 326/10/CONS, senza, tuttavia, riportare anche il comma 1 a cui esso rimanda per la definizione di “*credito residuo*”. Appare rilevante, infatti, ai fini dell’identificazione della condotta, la reale portata e *ratio* della delibera stessa, come può desumersi già nel titolo del medesimo articolo 2 ossia, “Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile”. La delibera n. 326 del 2010 nasce, come noto, in un contesto di mercato in cui le offerte mobili stavano a mano a mano migrando dalle precedenti tariffe “a consumo” per l’utilizzo in particolare del servizio dati, a un sistema di offerte *flat* che prevedevano un *plafond* di traffico dati incluso a un determinato prezzo mensile.

In sostanza l’obiettivo principale della norma era quello di rendere ben consapevole il cliente dei costi delle offerte ed evitare il c.d. fenomeno del “*bill shock*”, ossia bollette con spese non previste e spesso anche molto elevate, generate prevalentemente da un traffico dati sopra soglia che veniva consumato dal cliente in modo, talvolta, non pienamente consapevole. Per contrastare questo fenomeno, la delibera ha introdotto un obbligo per gli operatori di implementare dei sistemi di allerta che avvisino i clienti una volta raggiunte certe soglie così da renderli consapevoli delle spese in cui potrebbero incorrere.

Vodafone ha, pertanto, rimarcato che l’art. 2 della delibera prevede al comma 1 proprio l’obbligo di rendere disponibili gratuitamente, nel caso di offerte con traffico dati *flat*, dei sistemi di allerta sul consumo e sulle spese effettuate dal cliente, al raggiungimento di una certa soglia percentuale del traffico (in tempo o in volumi) a scelta del cliente. Il comma 2, che si presume erroneamente violato da Vodafone con la condotta in esame, prescrive l’obbligo per gli operatori di far cessare il collegamento dati, salvo indicazioni diverse in forma scritta del cliente, non appena quest’ultimo abbia esaurito il credito o il traffico residuo (di tempo o di volume) “*di cui al comma 1*”.

In tal contesto, la manovra tariffaria oggetto del procedimento *de quo* riguarda una funzionalità di rete che permette al cliente di utilizzare il servizio voce e dati illimitatamente per un determinato periodo di tempo, all’esaurimento del credito residuo e il richiamo testuale nel comma 2 al “*credito o il traffico residuo (di tempo o di volume)*”, che rinvia al comma 1, è palesemente riferito a due sinonimi entrambi finalizzati a intendere il *plafond* residuo di un’offerta dati che il cliente abbia attiva e non, come

erroneamente ritenuto da questa Autorità, al credito residuo inteso come importo netto presente nella SIM e non ancora speso.

Tanto premesso, la Società ha ribadito la legittimità del proprio operato e, conseguentemente, l'assenza dei presupposti per un'eventuale sanzione amministrativa, chiedendo l'archiviazione del procedimento.

### 3. Valutazioni dell'Autorità

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse risultano parzialmente accoglibili per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si rammenta che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'art. 70 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter meglio orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali consapevoli.

Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dal comma 4 del citato art. 70, l'Autorità, con la delibera n. 519/15/CONS, ha adottato il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", il quale, all'art. 6, rubricato "*Modifica delle condizioni contrattuali*", fissa le modalità e il contenuto delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell'Allegato 1 alla medesima delibera) con il precipuo intento di rendere edotti gli utenti delle concrete variazioni economiche e/o giuridiche dei propri profili tariffari e agevolare il previsto esercizio del diritto di recesso.

In base al quadro legislativo e regolamentare come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio dello *jus variandi* da parte del fornitore dei servizi.

Alla luce di tale ricostruzione, è possibile verificare la correttezza delle singole manovre di rimodulazione attuate dall'operatore Vodafone, le quali hanno inciso, a diverso titolo, su SIM e piani tariffari degli utenti che utilizzano il servizio di comunicazione mobile ricaricabile di tale operatore.

*In primis*, in merito alla introduzione su tutta la *customer base* di tipo prepagato di una funzionalità che consente, in caso di credito esaurito, di effettuare traffico illimitato per un periodo di tempo predeterminato, si è potuto constatare che Vodafone ha inteso inquadrare tale condotta nell'alveo applicativo dell'art. 70, comma 4, del *Codice*, disciplinante, come sopra riportato, il legittimo esercizio di *jus variandi*. Nel caso di specie, tuttavia, la Società non ha attuato una modifica unilaterale volta ad adeguare le condizioni contrattuali già consapevolmente accettate dai destinatari, bensì ha proceduto a inserire un *quid novi* nell'originario contratto prepagato sottoscritto dagli utenti, caratterizzato dal pieno controllo della spesa attraverso la fruizione dei servizi fino all'esaurimento del credito telefonico acquistato dall'utente nell'importo da lui scelto, che nel caso di offerte con addebito periodico *flat* prevede l'acquisto di una determinata

quantità di traffico voce, SMS e dati. All'esaurimento del credito residuo, infatti, l'utente anziché poter esclusivamente ricevere chiamate e avere la propria SIM bloccata nel traffico in uscita (senza quindi poter generare addebiti, neanche involontariamente), si trova oggi il traffico in uscita sbloccato con relativi costi "a debito". In pratica, si invertono i ruoli tra le parti di un contratto di servizi prepagati: anziché essere l'operatore in debito nei confronti dell'utente che ha acquistato un credito da consumare in servizi futuri, è l'utente – una volta esaurito il proprio credito - a essere in debito nei confronti dell'operatore.

Tale novità avrebbe dovuto formare oggetto di consapevole accettazione da parte della clientela coinvolta, tanto più che la facoltà di recesso riconosciuta agli utenti non risulta relativa alla nuova funzionalità, in quanto non disattivabile, ma travolge l'intero contratto liberamente scelto con evidente alterazione degli equilibri contrattuali tra le parti.

E invero, il meccanismo dello *jus variandi* non può giustificare qualsivoglia intervento contrattuale dell'operatore. Sul punto, lo stesso Consiglio di Stato, in recentissima pronuncia (n. 8024/2019), ha spiegato quanto segue: *“Ritiene il Collegio che, quantomeno nel quadro dei rapporti contrattuali caratterizzati da una forte asimmetria tra i contraenti, la ricostruzione in termini di bilateralità del meccanismo modifica-recesso sia fuorviante. Il contegno dell'utente che ometta di esercitare il recesso non è sufficiente a ricondurre la variazione disposta unilateralmente dall'operatore professionale ad un accordo. Il cliente “subisce” la modifica apportata ex uno latere e che egli non ha voluto. Ad impedire di riconoscere al silenzio il significato di accettazione delle nuove condizioni contrattuali sta una fondamentale considerazione: il recesso permette al titolare, non la conservazione delle condizioni contrattuali originariamente convenute, ma soltanto l'uscita dal rapporto; la difficoltà per gli utenti più vulnerabili di destreggiarsi sul mercato costituisce per essi un disincentivo significativo ad avvalersi della facoltà di exit”*.

Da quanto sopra, lo stesso Giudice ha poi tratto la conclusione (esattamente pertinente anche nella fattispecie qui in esame, dove addirittura è stata innovata la modalità di pagamento dei servizi) secondo cui *“Per questi motivi, l'art. 70, comma 4, del Codice, non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio*.

Occorre evidenziare che gli utenti, al momento della sottoscrizione del contratto, hanno consapevolmente optato per offerte prepagate, aventi determinate condizioni giuridiche ed economiche, le quali meglio rispondevano alle personali esigenze di fruizione dei servizi e di spesa periodicamente corrisposta a ogni rinnovo o, in caso delle SIM solo a consumo, in occasione della ricarica.

Peraltro, non corrisponde al vero che l'utente possa sempre, di volta in volta, decidere liberamente se attivare il traffico in uscita a debito, in quanto il meccanismo posto in essere da Vodafone non prevede l'espressione di una volontà da parte dell'utente,

bensì scatta semplicemente attraverso l'ordinario utilizzo, anche disgiunto, dei servizi voce, dati, SMS in assenza di credito residuo

L'utente, in caso di esaurimento del proprio credito, per impedire l'acquisto – a debito - di quel credito aggiuntivo, dovrebbe disattivare la connessione dati e bloccare la tastiera. Solo in questo modo, infatti, egli potrà essere certo che non partiranno telefonate e SMS per errore o che vengano scaricati dati dalle applicazioni presenti sul dispositivo.

La circostanza, poi, che l'utente si ritrovi l'addebito, relativo all'avvenuta fruizione dei servizi, al momento della successiva ricarica, rende più difficili sia il controllo della spesa che la trasparenza della stessa. La nuova ricarica, infatti, dovrà, necessariamente, essere di importo superiore al costo dell'offerta in consistenza - o dell'importo che si vuole spendere per ricaricare le utenze a consumo - e sufficiente a "saldare il debito" nei confronti dell'operatore maturato in virtù della prosecuzione della fornitura dei servizi voce, SMS e dati pur in assenza di capacità finanziaria e, in alcuni casi, di volontà cosciente.

E proprio rispetto al costo effettivo che l'utente avrebbe dovuto concretamente corrispondere per essersi avvalso di tale funzionalità, preme evidenziare che la Società, mediante due informative rese in tempi molto ravvicinati, ha dapprima comunicato alla propria clientela che, a decorrere dal 15 aprile 2019, il predetto costo sarebbe stato pari a 0,99 euro per 48 ore, e poi, a decorrere dal 15 e 27 luglio 2019, sarebbe stato pari a 0,99 euro per 24 ore e per massimo 48 ore consecutive (*rectius* 0,99 euro al giorno per un massimo di due giorni e quindi 1,98 euro, ossia il doppio rispetto a quanto fissato pochi mesi prima). Non può condividersi, pertanto, quanto sostenuto da Vodafone circa la decisione di rimuovere dal sito aziendale la prima informativa pubblicata il 15 marzo 2019, perché si è ritenuto "*ridondante mantenere entrambe le informative sostanzialmente simili*", in quanto non soltanto le due informative si differenziavano per un elemento essenziale, ossia il prezzo che in poco tempo è raddoppiato, ma una loro comparazione avrebbe agevolato la corretta ponderazione delle scelte degli utenti circa l'opportunità e/o l'utilità di avvalersi di tale funzionalità. Analogamente, la circostanza che, per una parte di clientela, Vodafone ha inserito all'interno di uno stesso SMS sia l'informativa concernente la nuova funzionalità in caso di credito negativo che quella relativa all'aumento del costo dell'offerta in consistenza, ha amplificato l'effetto di confusione generale del messaggio e minato la capacità di discernere chiaramente l'oggetto e la portata specifica delle distinte variazioni.

Sotto diverso profilo, la condotta posta in essere da Vodafone non risulta neppure conforme a quanto previsto dall'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, a norma del quale "*[q]ualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto*".

A tal proposito, appaiono destituite di fondamento le argomentazioni sollevate dalla Società, siccome fondate su una forzata lettura della disposizione in esame, la quale andrebbe collegata al precedente comma 1 e, pertanto, riferita al solo caso di esaurimento

del credito o traffico incluso nelle offerte dati aventi un preciso *bundle*. Si evidenzia, infatti, che il citato comma 2 ben distingue le due situazioni, disponendo il blocco del collegamento dati ove il credito - evidentemente riferendosi al credito di cui dispone l'utente - o il traffico disponibile residuo - questo sì collegato al comma 1 - sia esaurito.

E non potrebbe essere altrimenti, posto che, come affermato dalla stessa Società, la *ratio* della norma risiede proprio nel controllo della spesa attinente al traffico dati, per cui sarebbe tanto più inammissibile una sua prosecuzione in caso di completa indisponibilità economica dell'utenza.

Di conseguenza, la Società non può legittimamente attivare una modalità di prosecuzione del traffico dati senza aver previamente ricevuto una espressa manifestazione di volontà in tal senso da parte degli utenti, che non può essere né tacita né presunta. Invece, con la funzionalità di rete in esame, ciò accade in assenza di un "consenso espresso" e meramente per *facta concludentia*, dai quali l'operatore deduce la volontà dell'utente di accettare la prestazione combinata di credito aggiuntivo e traffico illimitato per un massimo di due giorni. Peraltro, il comportamento concludente dell'utente ben potrebbe - come facilmente riscontrabile nella pratica di tutti giorni - essere involontario (si pensi a una chiamata telefonica partita per errore) o comunque inconsapevole (ad esempio, il *download* di dati effettuato in automatico da una *app*).

Da ultimo, per quanto concerne le informative rese in merito alla variazione del prezzo di alcuni piani tariffari di telefonia mobile, si rammenta che l'art. 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, nel definire le forme da utilizzare per le comunicazioni inerenti alle modifiche di contratto, mira a garantire all'utenza finale la piena conoscenza della portata della modifica proposta e ad agevolare un consapevole esercizio del diritto di recesso, disponendo che "[l]a comunicazione avviene anche tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page, nonché: a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la seguente dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali", o similare...omissis" e che "[i]ndipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura «Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali»".

Nella fattispecie in esame, viceversa, la collocazione del messaggio informativo inerente alle modifiche in questione non è stata idonea a richiamare adeguatamente l'attenzione degli utenti, i quali, ritenendo di aver ricevuto il periodico e consueto SMS di rinnovo dell'offerta, difficilmente sono stati indotti a leggere l'intero testo del messaggio, salvo poi scoprire, al primo rinnovo utile, di aver subito una inaspettata decurtazione dal credito residuo.

Peraltro, come già accennato, la Società ha deciso di inviare a numerosi utenti, con un unico SMS, due informative, ossia quella relativa alla descritta nuova funzionalità di rete e quella concernente l'aumento del prezzo dell'offerta in consistenza, aventi decorrenza differente, indicando in modo fuorviante e poco comprensibile il termine utile per esercitare il diritto di recesso che è stato fissato "fino al giorno prima dell'ultima variazione contrattuale".

Da ultimo, per quanto concerne il rispetto della normativa vigente in materia di adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, circa le modifiche attinenti al prezzo delle offerte e di modalità di esercizio del diritto di recesso, la Società ha prodotto documenti idonei a dimostrare di aver rispettato il predetto termine di preavviso e di aver garantito la facoltà di recedere presso tutti i punti vendita presso i quali è possibile attivare o aderire ai contratti.

Sulla base delle difese svolte dalla Società, e al fine di comprendere la portata delle condotte contestate, è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della Società che, in data 6 dicembre 2019, ha fornito informazioni e documenti dai quali risulta, tra l'altro, che: *a*) gli utenti impattati dalla introduzione della nuova funzionalità di rete sono stati circa (*omissis*) di cui circa (*omissis*) sono risultati destinatari anche della modifica del prezzo delle offerte; *b*) gli utenti interessati solo dalla modifica del prezzo delle offerte sono stati pari a circa (*omissis*); *c*) la percentuale di utenti che ha ricevuto l'SMS relativo alle due successive comunicazioni attinenti all'introduzione della funzionalità di rete è stata pari (*omissis*); *d*) il numero delle richieste di recesso è stato pari a (*omissis*); *e*) i reclami pervenuti sono stati (*omissis*) di cui (*omissis*) sono stati gestiti con riaccredito, in quanto non risultava ricevuto dai clienti l'SMS informativo.

Tanto premesso, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, 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'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare, in relazione alla introduzione della funzionalità che consente la prosecuzione del traffico in uscita anche in caso di esaurimento del credito residuo, la sanzione pecuniaria nella misura di otto volte il minimo edittale pari a euro 464.000,00 (quattrocentosessantaquattromila/00) e, per la modifica delle condizioni economiche delle offerte, nella misura di quattro volte il minimo edittale pari a euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) per un totale di euro 696.000,00 (seicentonovantaseimila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

#### **A. Gravità della violazione**

Il mancato rispetto degli obblighi previsti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni in merito all'introduzione di una funzionalità che attiva il traffico in uscita pur in assenza di credito disponibile, ha leso il diritto di una vasta platea di utenti di disporre di elementi essenziali al fine di operare scelte contrattuali libere e consapevoli. In particolare, la Società, ha esposto gli utenti con credito disponibile esaurito ad addebiti

illegittimi dovuti per la prosecuzione del traffico voce, SMS e dati. Va considerato, altresì, che tale condotta, con particolare riguardo al traffico dati, è stata posta in essere in violazione della normativa vigente che impone l'immediata cessazione del collegamento allorché sia stata esaurito il credito disponibile e richiede una manifestazione inequivoca di volontà prima di riprendere la navigazione a un determinato costo.

Sotto diverso profilo, le informative rese in ordine alla variazione delle condizioni economiche di offerte di rete mobile non sono state formulate in maniera tale da rispettare le formalità definite dall'Autorità al fine di assicurare che gli utenti siano immediatamente resi edotti della portata e del contenuto della modifica contrattuale proposta così da poter meglio decidere se esercitare o meno il previsto diritto di recesso.

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato;

#### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 70 del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS e dell'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS;

#### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018/2019, pari a 4.979 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

### **ACCERTA**

che la società Vodafone Italia S.p.A. – codice fiscale 08539010010, con sede legale in Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO), in relazione all'introduzione di una modalità onerosa di prosecuzione della fruizione dei servizi anche in caso di esaurimento del credito

disponibile, ha violato l'art. 70, comma 1, del *Codice*, e l'art. 2, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS e, in merito alla modifica unilaterale di contratto consistente nell'aumento del costo mensile delle offerte di tipo ricaricabile a decorrere dal mese di giugno 2019, ha violato l'art. 70, comma 4, del *Codice*, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, condotte sanzionabili ai sensi dell'art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*;

### **ORDINA**

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 696.000,00 (seicentonovantaseimila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

### **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 l. n. 689/1981, la somma di euro 696.000,00 (seicentonovantaseimila/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, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 495/19/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante 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. 495/19/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, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE



Antonio Martusciello

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