

DELIBERA N. 485/24/CONS

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA
SOCIETÀ VODAFONE ITALIA S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL
DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI
CONTESTAZIONE N. 9/23/DTC**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 dicembre 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l’art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante “*Integrazione dei poteri dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante “*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*” convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

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 dell’Autorità 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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l'Allegato A, recante "*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*" (di seguito "Regolamento"), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante "*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*";

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. 332/24/CONS;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 9/23/DTC, del 29 dicembre 2023, notificato in data 3 gennaio 2024 alla società Vodafone Italia S.p.A., per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive in merito alle offerte di rete mobile abbinata all'acquisto di un apparecchio, omettendo, in particolare, di pubblicare il prezzo complessivo degli apparati terminali inclusi nel pacchetto e, in modo comprensibile, l'entità dello sconto pubblicizzato dalla stessa Società e recuperato in caso di recesso.

Inoltre, l'operatore ha imposto, in caso di esercizio del diritto di recesso, un meccanismo non equo di restituzione degli sconti praticati sui dispositivi inclusi nel pacchetto, in quanto non legati a importi periodici previsti dall'offerta, la cui entità varia nel corso della durata contrattuale;

VISTA la nota acquisita in data 2 aprile 2024, con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso una proposta preliminare di impegni ai sensi dell'art.13 del *Regolamento*, e ha chiesto di essere sentita in audizione, tenutasi in data 9 aprile 2024;

VISTA la nota acquisita in data 23 aprile 2024 con cui la società Vodafone Italia S.p.A. ha trasmesso la versione definitiva della proposta di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all'esito della riunione dell'11 settembre 2024, con cui la proposta di impegni presentata da Vodafone è stata ritenuta ammissibile ai sensi dell'art. 14, comma 3, del *Regolamento*;

VISTA la determina direttoriale n. 25/24/DTC, del 26 settembre 2024, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata, in data 27 settembre 2024, sul sito dell'Autorità www.agcom.it ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 28 ottobre 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con atto di contestazione n. 9/23/DTC, del 29 dicembre 2023, notificato il successivo 3 gennaio 2024, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti

della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito la “Società” o “Vodafone”) per la violazione dell’art. 98–*quindecies*, comma 1, del *Codice*, e dell’art. 1, comma 3-*ter*, del d.l. n.7/2007, convertito con modificazioni dalla l. n. 40/2007, per non aver reso informazioni complete, chiare ed esaustive in merito alle offerte di rete mobile abbinata all’acquisto di un apparecchio, omettendo, in particolare, di pubblicare il prezzo complessivo degli apparati terminali inclusi nel pacchetto e, in modo comprensibile, l’entità dello sconto pubblicizzato dalla stessa Società e recuperato in caso di recesso.

Inoltre, l’operatore ha imposto, in caso di esercizio del diritto di recesso, un meccanismo non equo di restituzione degli sconti praticati sui dispositivi inclusi nel pacchetto, in quanto non legati a importi periodici previsti dall’offerta la cui entità varia nel corso della durata contrattuale. In questo caso, infatti, per effetto dell’esercizio del diritto di recesso, si realizza una discrepanza tra quanto l’operatore si aspettava di realizzare mensilmente (nell’ipotesi in cui il contraente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza) e quanto effettivamente realizzato fino alla data del recesso.

2. Quadro normativo e regolamentare

L’art. 98–*quindecies*, comma 1, del *Codice*, dispone che “[*q*]ualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino **la fornitura di tali servizi a termini e condizioni**, l’Autorità provvede affinché le **informazioni di cui all’allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione** o dalla stessa Autorità, **in forma chiara, esaustiva**, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità, conformemente al diritto dell’Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Tali informazioni sono costantemente aggiornate. L’Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate. Tali informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all’Autorità prima della pubblicazione”.

L’art. 98–*novies decies*, comma 1, del *Codice*, dispone che “[*s*]e un pacchetto di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali offerto a un consumatore comprende almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, si applicano l’articolo 98-*quater decies* comma 4, 98-*quindecies* comma 1, 98-*septies decies*...*omissis*...”.

L’art. 98–*septies decies*, comma 10, del *Codice*, prevede che “[*r*]estano ferme le disposizioni di cui all’art. 1 del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40”.

L’art. 1, comma 3-*ter*, del d. l. n. 7/2007, convertito con modificazioni nella l. n. 40/2007, stabilisce che “[*i*]l contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, ove comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, non può avere durata superiore a ventiquattro mesi. Nel caso di risoluzione anticipata si applicano i medesimi obblighi

informativi e i medesimi limiti agli oneri per il consumatore di cui al comma 3, terzo periodo, e comunque gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”

L’Autorità, con la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, ha adottato le “Linee guida sui costi di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione” (di seguito le “Linee guida”), fornendo agli operatori di comunicazioni elettroniche un quadro comportamentale per la corretta applicazione dell’art. 1, commi 1, 3 e 3-ter del decreto-legge n. 7/2007, convertito con modificazioni in legge n. 40/2007.

Al paragrafo VI, delle predette *Linee guida*, recante “*Restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti*”, in cui, ai punti 26 e 27, si chiarisce che anche nel caso in cui le spese di recesso relative alla restituzione degli sconti rispecchino i costi sottostanti, questi importi devono, in ogni caso, essere commisurati al valore del contratto nonché essere equi e proporzionali alla durata residua dell’eventuale promozione. D’altra parte, tale restituzione può avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall’operatore fino al momento del recesso.

Tale principio è stato chiarito esplicitamente nel testo di risposta a una richiesta di chiarimenti, pubblicato il 28 dicembre 2018 sul sito dell’Autorità, con cui è stato ribadito che “[l]’operatore può chiedere la restituzione limitatamente alla “differenza tra quanto l’operatore si aspettava di realizzare sull’intera durata contrattuale e quanto effettivamente pagato dagli utenti” (cfr. paragrafo 27 e allegato B alle *Linee guida*). L’applicazione di tale principio permette all’operatore di recuperare solo gli importi che avrebbe incassato se l’utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua scadenza. Quindi, non anche la restituzione (parziale o integrale che sia) dello sconto concesso (sui contributi *una tantum* o sui **prodotti**). Non è, dunque, possibile recuperare, a seguito del recesso, ciò che l’operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l’utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza.

Gli sconti che possono essere chiesti in restituzione a seguito del recesso, quindi, sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall’offerta, la cui entità varia nel corso della durata contrattuale. In questo caso, infatti, per effetto dell’esercizio del diritto di recesso, si realizza una discrepanza tra quanto l’operatore si aspettava di realizzare mensilmente (nell’ipotesi in cui il contraente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza) e quanto effettivamente realizzato fino alla data del recesso”.

3. La proposta di impegni presentata da Vodafone

A valle della contestazione Vodafone, avvalendosi della facoltà di cui all’art. 13 del *Regolamento*, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni, cui è seguita la proposta definitiva in data 23 aprile 2024 dopo essere stata ascoltata in audizione in data 9 aprile 2024.

In relazione al contenuto della proposta di impegni si rinvia alla determina direttoriale n. 25/24/DTC, del 26 settembre 2024, pubblicata in data 27 settembre 2024 sul sito *web* dell’Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

4. Le valutazioni preliminari dell’Autorità sulla proposta di impegni presentata da Vodafone

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l’esercizio del potere sanzionatorio l’Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall’art. 13 del *Regolamento*, in applicazione di quanto disposto dall’art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell’ambito di un procedimento sanzionatorio.

In tale prospettiva, l’art. 14 del *Regolamento* condiziona l’ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l’art. 17, comma 1, ne prevede l’approvazione “*se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolarie dell’illecito attraverso idonee e stabili misure*”. In tal caso, in base al comma 6 dell’art. 17, l’organo collegiale “*ne ordina l’esecuzione rendendoli obbligatori per l’operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell’effettiva attuazione degli impegni*”.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell’ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la violazione di precisi obblighi di trasparenza informativa, in merito alle offerte di rete mobile abbinate all’acquisto di un apparecchio, con omissione, in particolare, del prezzo complessivo degli apparati terminali inclusi nel pacchetto e, in modo comprensibile, dell’entità dello sconto pubblicizzato dalla stessa Società e recuperato in caso di recesso.

Nella riunione dell’11 settembre 2024, il Consiglio dell’Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Vodafone e ne ha deliberato l’ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultavano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell’Allegato A, alla delibera n. 286/23/CONS, 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»”.

Sull’ammissibilità

Come noto, ai fini dell’ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all’art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l’operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia **cessato la condotta** oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

Come detto, il procedimento sanzionatorio ha a oggetto la mancata informativa agli utenti in merito alle offerte di rete mobile abbinata all’acquisto di un apparecchio, con omissione, in particolare, del prezzo complessivo degli apparati terminali inclusi nel pacchetto e, in modo comprensibile, dell’entità dello sconto pubblicizzato dalla stessa Società e recuperato in caso di recesso.

Vodafone, nella proposta preliminare di impegni, ha dato atto della previa cessazione della condotta, atteso che, dal 9 ottobre 2023 non vende più *smartphone*, in abbinamento a offerte di rete mobile, tramite il proprio sito aziendale.

Sotto diverso profilo, sempre ai fini dell’ammissibilità, risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell’art. 13 del *Regolamento*, posto che la Società ha previsto la costituzione di un’apposita Unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva

Le misure prospettate appaiono utili a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore, rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell’illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni regolamentari e, per l’effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l’utenza finale.

5. La consultazione pubblica

Nella riunione dell’11 settembre 2024, il Consiglio dell’Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Vodafone e ne ha deliberato l’ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 25/24/DTC, del 26 settembre 2024, la proposta di impegni è stata pubblicata in data 27 settembre 2024 sul sito *web* dell’Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 28 ottobre 2024 e il soggetto che ha presentato, nei termini regolamentari di cui all’art. 16, comma 1, del *Regolamento*, le proprie osservazioni è stata la società Iliad Italia S.p.A. cui è seguita la nota di replica di Vodafone acquisita in data 15 novembre 2024.

Si riportano, sinteticamente, le osservazioni di Iliad e la replica di Vodafone.

In via preliminare, Iliad ha osservato, alla luce di un esame complessivo degli impegni presentati da Vodafone, che i principi stabiliti dalla normativa applicabile, così come confermati dalla giurisprudenza, non siano stati rispettati per i seguenti motivi:

- i. in primo luogo, la condotta contestata non sarebbe cessata. Ancora oggi sul sito di Vodafone sarebbe presente un'iniziativa commerciale (“**Promozione**”) che sembra presentare le medesime caratteristiche censurate dall’Autorità.

In particolare, sul sito *web* di Vodafone è ancora oggi presente la promozione “Vodafone smartphone easy” che invita i consumatori a restituire il proprio *smartphone* usato per godere di uno sconto sull’acquisto di uno nuovo. Proprio con riferimento a questo nuovo acquisto, Vodafone offre al consumatore la possibilità di accedere ad una rateizzazione a condizioni vantaggiose in termini di sconto sui tassi TAN e TAEG (TAN FISSO 0,00% e TAEG 0,00% anziché TAN FISSO 13,90% e TAEG 18,27%). Per poter accedere a tale vantaggio, il consumatore deve sottoscrivere una offerta di linea mobile Vodafone e impegnarsi a non recedere dal contratto che la disciplina per tutta la durata del finanziamento, a pena di applicazione retroattiva da parte di Vodafone delle condizioni standard del finanziamento con tassi TAN e TAEG non scontati. La Promozione presente sul sito *web* di Vodafone ancora oggi non contiene alcuna informazione con riferimento a: **(i)** il costo complessivo degli apparati inclusi nel pacchetto, nonché **(ii)** l’entità dello sconto applicato; essa inoltre non prevede alcun meccanismo di recupero dello sconto in proporzione alla durata residua della Promozione;

- ii. in secondo luogo, tutti gli impegni presentati afferiscono ad un livello di mero indirizzo e risulterebbero, pertanto, vaghi e generici. Questa vaghezza da un lato impedisce una valutazione di idoneità degli impegni circostanziata e, dall’altro, impedisce che il requisito di specificità previsto dall’art. 13 del Regolamento possa ritenersi soddisfatto. La proposta definitiva di impegni deve infatti riportare nel dettaglio gli obblighi che l’operatore destinatario del procedimento sanzionatorio si dichiara disposto ad assumere;
- iii. in terzo luogo, la proposta appare priva di elementi finalizzati al miglioramento della condizione complessiva degli utenti rispetto al relativo diritto di recedere liberamente dai servizi senza incorrere in spese non giustificate da costi dell’operatore. Tra le condotte oggetto di censura, infatti, vi è la fissazione di un meccanismo non equo di restituzione degli sconti praticati, che incide sul diritto degli utenti di poter liberamente decidere di cambiare operatore senza essere *locked-in*. Inoltre, e più in generale, Iliad non ravvisa tra le misure proposte da Vodafone iniziative specifiche volte al miglioramento delle condizioni concorrenziali del settore rispetto a quanto già previsto dalla legge e dalla regolamentazione;
- iv. oltre a ciò, secondo Iliad non vi è alcun riferimento a misure dirette a “*rimuove[re] le conseguenze anticompetitive dell’illecito*” come richiesto dall’art. 13 del

Regolamento. Tutti gli impegni, infatti, sono rivolti pro-futuro e non prevedono alcun supporto concreto agli utenti che hanno già subito le conseguenze negative della scarsa trasparenza, da parte di Vodafone, in merito alle condizioni dell'offerta di acquisto dello smartphone in abbinamento alla sottoscrizione di una offerta mobile. Una eventuale valutazione positiva degli impegni non può prescindere dall'applicazione di misure compensative nei confronti di tali utenti, completamente assenti nella proposta di Vodafone. A mero titolo esemplificativo, Vodafone avrebbe potuto impegnarsi a non procedere con il recupero degli sconti nel caso di recesso anticipato dall'offerta mobile da parte di coloro che hanno già aderito alla Promozione. In assenza di tali interventi integrativi, gli impegni in questione sono per definizione inadeguati ad essere accolti, ai sensi degli artt. 13 e 17 del Regolamento;

- v. da ultimo, Iliad ha evidenziato l'assenza all'interno degli impegni proposti di un effettivo e sostanziale miglioramento delle condizioni di concorrenza nel settore.

Nel merito delle singole misure, Iliad ha dichiarato quanto segue.

Impegno n. 1: Revisione del layout e del design della carta cliente con inserimento di una sezione dedicata agli smartphone.

Iliad ha sostenuto che l'impegno di Vodafone di rivedere la propria carta dei servizi prevedendo l'inserimento di una apposita sezione dedicata alla vendita degli smartphone, sebbene astrattamente apprezzabile, (i) potrebbe in concreto non apportare un significativo miglioramento in termini di trasparenza e completezza dell'informazione sulle offerte di rete mobile abbinate all'acquisto di un apparecchio e (ii) appare non in linea con i requisiti di ammissibilità indicati nel Regolamento.

In particolare:

I. sotto il primo aspetto, la carta dei servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale l'utente può consultare l'insieme dei propri diritti e gli impegni assunti dall'operatore nei suoi confronti (come standard generali e specifici di qualità del servizio, indennizzi e condizioni di tutela degli utenti). Tuttavia, essa non appare il documento appropriato per includere un regolamento contrattuale dettagliato e le condizioni economiche di un servizio. Al contrario, potrebbe apparire maggiormente in linea con le finalità di garantire una informazione più trasparente ed immediata, accompagnare di volta in volta alle offerte di rete mobile abbinate alla vendita di un apparecchio un prospetto riepilogativo della vendita, nel quale è sinteticamente riepilogato all'utente il costo complessivo dello smartphone, lo sconto applicato ed il costo che andrà eventualmente a corrispondere in caso di recesso.

II. con riferimento al secondo profilo, invece, l'impegno non è in linea con i requisiti di accurata definizione di cui all'art. 13 del Regolamento. Vodafone, infatti, si impegna genericamente a:

- a. rivedere la propria carta dei servizi attraverso una *riorganizzazione dei contenuti, revisione della struttura e della grafica del documento*, nonché a

b. prevedere una sezione dedicata agli *smartphone* in cui inserire informazioni relative all'acquisto, rateizzazione e condizioni di recesso. L'impegno, tuttavia, non va oltre la mera dichiarazione di intenti, dal momento che non viene indicato il contenuto né sono rappresentate le modifiche descritte e, per questo, non è possibile valutare la sua reale idoneità ad apportare nuovi ed ulteriori benefici per la concorrenza nonché a migliorare la condizione dei consumatori, oltre a non vincolare realmente l'operatore.

Impegno n. 2: Revisione dell'area di supporto del sito web.

Iliad ritiene che anche questo secondo impegno non sia in linea con **(i)** le finalità di amplificare la trasparenza informativa né tantomeno con **(ii)** i requisiti di ammissibilità indicati nel Regolamento.

In particolare:

- I.** Vodafone si impegna genericamente a migliorare la consultabilità della documentazione contrattuale presente nell'area supporto del proprio sito web, (condizioni generali di contratto, carta dei servizi, qualità dei servizi, prospetti di trasparenza tecnica e resoconti di qualità).

A parere di Iliad, questa prima parte dell'impegno coinvolge contenuti informativi che sono già regolati dall'Autorità, anche con riferimento ad aspetti riguardanti l'accessibilità per l'utente (si pensi, ad esempio, alle condizioni generali di contratto, le quali devono essere raggiungibili dalla pagina di trasparenza tariffaria ex art. 4 delibera 252/16/CONS).

Non sarebbe quindi chiaro in quale modo una riorganizzazione della sezione Supporto del sito web di Vodafone sia in grado di migliorare sensibilmente l'*experience* online dell'utente, il quale, al contrario, può già trovare tutte queste informazioni nel *footer* dell'Home Page dei siti web degli operatori, senza la necessità di consultare la sezione Supporto.

Sarebbe, invece, in linea con gli obiettivi di garantire maggiore trasparenza l'inserimento di una sezione dedicata agli *smartphone*, a condizione che in quest'ultima siano correttamente riportate, in modo ordinato e sintetico, le informazioni determinanti la conclusione dell'acquisto quali prezzo complessivo, entità dello sconto e nuove condizioni di recesso;

- II.** Anche questo impegno, come l'impegno n.1, sembra difettare del necessario livello di dettaglio per superare la valutazione di ammissibilità. Non sono infatti state fornite le indicazioni sulle modalità di riorganizzazione della sezione supporto del sito *web* così come non è stato indicato l'effettivo contenuto della sezione dedicata agli *smartphone*.

Impegno n. 3: Impegno a modificare e ampliare le FAQ del sito Internet.

Iliad ritiene che anche quest'ultimo impegno non sia adeguato a garantire una corretta conoscenza da parte dell'utente delle condizioni contrattuali, in quanto – anche se fosse realizzato – avrebbe una efficacia alquanto limitata.

Infatti, sebbene nelle FAQ di un sito *web* sia possibile trovare informazioni su prezzi o condizioni contrattuali, queste sono presentate in una forma generica e sono finalizzate a fornire risposte alle domande più comuni.

Questa sezione, secondo Iliad, non appare, dunque, la sede idonea a fornire informazioni dettagliate e complete su prezzi e condizioni contrattuali, per le quali gli utenti sono generalmente indirizzati a consultare i termini di servizio, la carta dei servizi o la documentazione contrattuale specifica.

Anche in quest'ultimo caso, l'assenza di qualsivoglia elemento di dettaglio rende impossibile effettuare ogni valutazione sul merito dell'impegno e sull'idoneità della misura a migliorare le condizioni della concorrenza, nonché a rimuovere le conseguenze anti-competitive dell'illecito.

Impegno n. 4: Costituzione di un'Unità di monitoraggio

Iliad non ha espresso alcuna osservazione su tale impegno.

Impegno n. 5: Costituzione di un'Unità interna di controllo

Iliad ha osservato che tale attività non apporterebbe un contributo significativo in termini di protezione del consumatore e concorrenza.

Questo perché la misura appare sostanzialmente simile a una semplice attività di *audit* interno, per di più limitata alla verifica della conformità regolamentare e, pertanto, risulta inadeguata rispetto al raggiungimento degli scopi che si prefigge.

Con nota del 14 novembre 2024, Vodafone ha formulato le proprie repliche, rispetto alle osservazioni presentate da Iliad, nei seguenti termini.

Asserita mancata cessazione della condotta

In primis, la Società, rispetto all'asserita, da parte di Iliad, mancata cessazione della condotta oggetto di contestazione, ha rappresentato quanto segue.

Iliad ha addotto la circostanza che sul sito *Internet* di Vodafone sia ancora presente un'iniziativa commerciale che sembra presentare le stesse caratteristiche di quella oggetto del procedimento sanzionatorio.

Al riguardo, Vodafone ha evidenziato che, come riportato dalla stessa Iliad, l'iniziativa pubblicizzata sul sito è del tutto estranea al procedimento in corso, in quanto riconducibile all'iniziativa c.d. "Smartphone Easy", la quale consente al cliente di accedere a un finanziamento concesso da Compass Banca S.p.A. e acquistare uno *smartphone* alle condizioni economico-contrattuali definite dalla finanziaria stessa.

La Società ha aggiunto che quanto riportato sul proprio sito *Internet* è, tra l'altro, una mera "vetrina" volta a informare il cliente circa la possibilità di acquistare uno *smartphone* tramite contratto di finanziamento. Il cliente interessato all'offerta dello *smartphone* con finanziamento non potrà, infatti, acquistarlo *online*, ma dovrà necessariamente recarsi in negozio, dove riceverà tutte le informazioni sulle condizioni economiche del

finanziamento stesso, e visionare la relativa documentazione contrattuale, rispetto alla quale Vodafone è del tutto estranea.

Vodafone ha, altresì, ribadito che, come ampiamente rappresentato nel corso del procedimento in oggetto, e come emerge anche dalla consultazione del sito *Internet* della Società, non è possibile acquistare *smartphone* tramite il sito di Vodafone, avendo chiuso il canale di vendita degli *smartphone* tramite il sito *Internet* a partire dal 9 ottobre 2023.

Analogamente, la Società ha ritenuto pretestuosa l'illazione di Iliad secondo cui Vodafone avrebbe dovuto impegnarsi a non addebitare gli sconti in caso di recesso anticipato. Come noto, a seguito di specifiche azioni assunte spontaneamente dalla Società, gli utenti che hanno esercitato ed eserciteranno il diritto di recesso dalle offerte di cui trattasi potranno beneficiare di una posizione migliorativa rispetto a chi non si avvarrà di tale diritto.

Vodafone (*omissis*).

Asserita vaghezza e genericità degli impegni

Vodafone ha rimarcato che gli impegni proposti sono assolutamente concreti e specifici. Ne è la riprova il fatto stesso che riguardano elementi ben noti e consultati dal consumatore, quali la carta cliente e la sezione del sito *Internet* dedicata al supporto. Gli impegni proposti non solo migliorano la trasparenza delle informazioni fornite, ma anche l'accessibilità e la comprensibilità delle stesse da parte del consumatore.

La carta cliente, ad esempio, verrà aggiornata per includere informazioni dettagliate sulle modalità di vendita degli *smartphone* ai consumatori. In particolare, la carta cliente verrà aggiornata per introdurre nuove sezioni afferenti alle modalità e ai canali di acquisto degli *smartphone* offerti da Vodafone, ivi inclusa la possibilità di accedere al finanziamento, alle condizioni contrattuali previste e alle previsioni in materia di recesso anticipato e ciò rappresenta un passo significativo verso una maggiore trasparenza e tutela del consumatore.

Anche la riorganizzazione dei contenuti della sezione del sito *Internet* dedicata al supporto costituisce un'azione efficace in termini di aumento della consapevolezza dei consumatori. Tale sezione, infatti, non include soltanto informazioni - come sostenuto da Iliad - accessibili dalla *homepage*, ma riporta tutta una serie di ulteriori sezioni dedicate ad esempio alla qualità, ai canali di assistenza, alle procedure di migrazione e portabilità, alla contrattualistica, alla carta cliente. La rivisitazione complessiva dell'area supporto del sito *Internet* di Vodafone garantirà ai consumatori di poter ancor più facilmente trovare e comprendere le informazioni di cui hanno bisogno, rafforzandone la consapevolezza circa i propri diritti contrattuali.

Vodafone ha ritenuto dunque che rendere più accessibili e comprensibili le informazioni sia una modifica essenziale, e non minima, da cui partire per facilitare l'esperienza del consumatore.

A tal riguardo, Vodafone si è dichiarata sorpresa del fatto che Iliad avesse ritenuto la misura proposta come avente un impatto minimo dal punto di vista della tutela del consumatore, tenuto conto che tra i principi cardine riconosciuti dalla stessa Iliad nella propria Carta dei Servizi vi è l'impegno a un miglioramento continuo in termini di efficacia e dell'efficienza dei propri servizi. Sarà poi compito sia dell'Unità interna di controllo (di cui all'impegno n. 5) sia della struttura indipendente di monitoraggio (di cui all'impegno n. 4), indirizzare e monitorare la corretta implementazione di tutte le misure di trasparenza adottate da Vodafone affinché le stesse si traducano in un beneficio concreto per il consumatore.

Assenza di un effettivo e sostanziale miglioramento delle condizioni di concorrenza nel settore

A parere di Vodafone, anche l'affermazione di Iliad circa l'assenza di una valenza pro-concorrenziale degli impegni proposti appare del tutto pretestuosa.

Le carte dei servizi, come anche l'area del sito dedicata al supporto, assumono una rilevanza fondamentale nel dialogo con il consumatore e costituiscono una leva competitiva sempre più importante. Tali strumenti, infatti, non solo contribuiscono a migliorare i livelli di trasparenza e di fiducia dei consumatori, ma incentivano anche le aziende a migliorare continuamente i propri processi e servizi per mantenere un vantaggio competitivo.

In un mercato sempre più orientato al consumatore, la qualità dei servizi e la trasparenza delle informazioni sono fattori chiave che influenzano le decisioni di acquisto.

6. Le valutazioni conclusive in esito al *market test*

In via preliminare, si conferma che, al momento della presentazione della proposta preliminare di impegni, Vodafone ha dato atto della previa cessazione della condotta contestata.

Come detto, infatti, essa riguarda la mancata informativa agli utenti in merito alle offerte di rete mobile abbinata all'acquisto di un apparecchio sul sito aziendale della Società, con omissione del prezzo complessivo degli apparati terminali inclusi nel pacchetto e, in modo comprensibile, dell'entità dello sconto pubblicizzato e recuperato in caso di recesso.

Vodafone, come appurato anche dalla scrivente Direzione già in fase pre-istruttoria, e quindi prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, dal 9 ottobre 2023 non vende più *smartphone*, in abbinamento a offerte di rete mobile, tramite il proprio sito aziendale.

La promozione cui fa riferimento Iliad non risulta riconducibile alla casistica oggetto del procedimento, atteso che si riferisce all'acquisto di apparecchi tramite un finanziamento concesso da Compass Banca S.p.A. e non alla vendita di uno *smartphone* abbinata alla sottoscrizione di un'offerta di telefonia mobile. Inoltre, non trattasi di uno

sconto offerto rispetto al prezzo di mercato del terminale, ma di una riduzione del tasso di interesse in caso di acquisto a rate.

Relativamente alle obiezioni di Iliad S.p.A. rispetto alla assenza di misure volte a rimuovere gli effetti anticompetitivi della condotta, va chiarito che, come risultante già dalla memoria difensiva trasmessa in data 5 febbraio 2024, Vodafone ha già (*omissis*).

Tanto premesso, si svolgono le valutazioni di merito collegate a ciascun impegno sulla base delle risultanze emerse anche a seguito del *market test*.

Impegno n. 1:

Tale impegno affronta il tema della trasparenza informativa, sia prima che dopo la conclusione del contratto, relativa alle condizioni giuridiche ed economiche dei “pacchetti” di beni e servizi disciplinati dall’art. 98 – *novies decies* del Codice.

Vodafone si impegna a espletare una generale revisione del *design* e del *layout* della **Carta del cliente** (tramite la riorganizzazione dei contenuti, la revisione della struttura e della grafica del documento, l’inserimento di nuovi elementi visivi e/o icone grafiche etc.).

Inoltre, la Società si impegna a inserire nella medesima Carta del cliente un’apposita sezione dedicata alla vendita degli *smartphone*, all’interno della quale saranno riportate rilevanti informazioni concernenti le diverse modalità di acquisto dei *device*, inclusa la rateizzazione del prezzo tramite finanziamento, e le condizioni applicate in caso di recesso anticipato, prevedendo anche l’indicazione dello specifico *link* diretto alla nuova sezione del sito dedicata sempre agli *smartphone*, nonché alle FAQ previste sull’argomento, che saranno regolarmente aggiornate per rispondere al meglio alle esigenze del consumatore.

Iliad ha dichiarato che la misura, **sebbene astrattamente apprezzabile**, (i) potrebbe in concreto non apportare un significativo miglioramento in termini di trasparenza e completezza dell’informazione sulle offerte di rete mobile abbinata all’acquisto di un apparecchio e (ii) appare non in linea con i requisiti di ammissibilità indicati nel Regolamento. In aggiunta, a parere di Iliad, la Carta dei servizi non sarebbe il documento appropriato per includere un regolamento contrattuale dettagliato e le condizioni economiche di un servizio, dovendosi, al contrario, optare per una soluzione che preveda di accompagnare di volta in volta alle offerte di rete mobile abbinata alla vendita di un apparecchio un prospetto riepilogativo della vendita, nel quale è sinteticamente riepilogato all’utente il costo complessivo dello *smartphone*, lo sconto applicato ed il costo che andrà eventualmente a corrispondere in caso di recesso

A tal proposito, non appaiono condivisibili le osservazioni di Iliad a tale impegno e, pertanto, si ribadiscono le valutazioni già espresse in occasione della proposta di ammissibilità.

Più precisamente, si ritiene tale misura apprezzabile nella misura in cui è tesa a migliorare la trasparenza della Carta dei servizi degli utenti finali tramite una generale revisione del *design* e del *layout* della stessa (tramite la riorganizzazione dei contenuti, la revisione della struttura e della grafica del documento, l’inserimento di nuovi elementi

visivi e/o icone grafiche etc.) che potrà essere indirizzata e guidata dall'Unità di monitoraggio.

Peraltro, la regolamentazione vigente, con specifico riferimento agli elementi generali della Carta dei servizi, è molto datata (delibera n. 179/03/CSP) e rappresenta uno degli ultimi tasselli regolamentari da aggiornare.

Con riferimento alle informazioni agli utenti è ivi previsto che:

Art. 4 (Informazione degli utenti)

1. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

2. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli.

3. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a:

a) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;

Si tratta di previsioni estremamente generali le quali possono essere declinate in maniera differente e più o meno dettagliata da parte di ciascun operatore.

Al riguardo, va detto che il vigente *Codice* non fornisce specifiche indicazioni sul contenuto del suddetto documento, per cui disporre di un contesto di co-regolazione (come potrebbe essere, in questo caso, l'ambito dell'Unità di monitoraggio anche se indirizzata a uno specifico operatore) rappresenta un indubbio vantaggio al fine di disporre di un punto di partenza per una generale revisione regolamentare. D'altra parte, la pubblicazione degli impegni potrà innestare un percorso virtuoso di adeguamento anche da parte degli altri operatori.

Giova evidenziare che il *design* e il *layout* della **Carta del cliente** (tramite la riorganizzazione dei contenuti, la revisione della struttura e della grafica del documento, l'inserimento di nuovi elementi visivi e/o icone grafiche etc.) sono elementi in alcun allo stato modo disciplinati, ma essenziali per il consumatore medio.

Si ritiene, in particolare, che tale misura sia utile laddove fornisce, rispetto a offerte che combinano più elementi contrattuali, quali appunto i "pacchetti" costituiti dalla fornitura di servizi di comunicazione elettronica e, nel contempo, dalla vendita di un bene

quale lo *smartphone*, un *set* completo di informazioni attinenti a tale specifica tipologia di contratti.

Prevedere un'apposita sezione all'interno del principale documento che viene fornito al momento dell'adesione a un'offerta, ossia la **Carta dei servizi**, rappresenta un'indubbia innovazione rispetto alle attuali disposizioni regolamentari che non contemplano alcuna disciplina *ad hoc* per la trasparenza tariffaria dei citati "pacchetti" e sarebbe uno strumento fondamentale per conseguire esattamente lo scopo prefigurato da Iliad, ossia la messa a disposizione degli utenti di un prospetto riepilogativo contenente tutte le condizioni economiche e giuridiche del "pacchetto" con incluso un apparecchio.

In tal modo, l'impegno potrebbe costituire un valido e ulteriore mezzo di comparabilità delle diverse offerte presenti sul mercato, consentendo agli utenti di meglio comprendere le condizioni economiche, soprattutto nell'ipotesi di recesso anticipato rispetto all'impegno minimo contrattuale richiesto per usufruire di sconti o promozioni, previste in caso di acquisto di un prodotto abbinato all'offerta principale di telefonia.

In tale prospettiva, il dichiarato intento di Vodafone di aggiornare costantemente anche le FAQ presenti sul tema garantirebbe agli utenti di disporre agevolmente delle novità normative e/o regolamentari intervenute in materia, nonché di trovare risposta ai dubbi maggiormente ricorrenti.

In ottica pro-concorrenziale, data ormai la diffusione di tali offerte, l'implementazione di detta misura potrebbe suscitare comportamenti emulativi e indurre anche gli altri operatori presenti nel mercato di riferimento ad adottare politiche di maggiore trasparenza verso gli utenti in merito alla commercializzazione delle offerte in esame.

Impegno n. 2

Le obiezioni di Iliad, con riferimento all'impegno n. 2, riguardano la genericità della sua formulazione che non consentirebbe di comprendere in quale modo una riorganizzazione della sezione Supporto del sito web di Vodafone sia in grado di migliorare sensibilmente l'*experience* online dell'utente, il quale, al contrario, può già trovare tutte queste informazioni nel *footer* dell'Home Page dei siti web degli operatori, senza la necessità di consultare la sezione Supporto.

Anche in tal caso, si reputa che la misura sia, invece, connotata da un *quid novi* rispetto all'attuale normativa di settore.

Come noto, infatti, la trasparenza è disciplinata dalla delibera n. 252/16/CONS la quale, in relazione alla realizzazione del sito *web*, fornisce indicazioni minimali.

L'art. 3 prevede, a livello generale, che:

1. *Gli operatori formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del servizio di comunicazione elettronica.*

L'art. 4 prevede che:

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l’elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L’elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno:

- a) le condizioni contrattuali applicabili;*
- b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell’offerta;*
- c) l’indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono;*
- d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all’allegato 5 del Codice.*

Si osserva che la vigente regolamentazione, per la quale, all’esito della riunione di Consiglio dello scorso 13 novembre, è già stata approvata la delibera n. 457/23/CONS di avvio della consultazione pubblica per una complessiva revisione degli attuali obblighi di trasparenza e pubblicazione delle informazioni, non fornisce indicazioni sulla evidenza da dare alle informazioni nel sito *web*, limitandosi a richiedere la presenza di un *link* alla pagina di trasparenza tariffaria. Tale *link* è spesso, tuttavia, posizionato in aree del sito poco visibili e accessibili. Inoltre, alcuna previsione è presente in relazione alla trasparenza tecnica, ossia ai requisiti di qualità del servizio, aspetto che oggi assume un rilievo essenziale nel contesto competitivo caratterizzato da una rapida evoluzione tecnologica in cui l’utente fa fatica a destreggiarsi.

D’altra parte, l’art. 98-*quindicies* del Codice si limita a prevedere che:

1. Qualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l’Autorità provvede affinché le informazioni di cui all’allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva [omissis].

Si osserva che sono stabilite indicazioni sulle informazioni da fornire in relazione all’offerta (quelle elencate in Allegato 9), ma non sulla modalità di presentazione nel sito *web* che siano tali da poter ritenere che la forma possa ritenersi “chiara” ed “esaustiva”.

Si ritiene, a tale riguardo, che la definizione a livello regolamentare del requisito di chiarezza ed esaustività risulti complesso. Ragion per cui, un contesto come quello degli Impegni appare una sede particolarmente idonea per definire una *best practice* che potrà essere seguita da una disciplina generale, a esempio in sede di revisione della suddetta delibera.

Con l’obiettivo di migliorare l’*experience online* del cliente, Vodafone si impegna a modificare, compatibilmente con i limiti tecnici, l’area “supporto” del proprio sito *web*, riorganizzandola in modo da renderla maggiormente intuitiva per i consumatori.

In particolare, l'intervento di modifica avrà a oggetto la riorganizzazione e la razionalizzazione di tutti i contenuti attualmente presenti nella sezione supporto del sito *web* di Vodafone (ad es. relativi a documentazione contrattuale, aggiornamenti contrattuali, carta del cliente etc.) e la creazione **di un'area dedicata alla qualità dei servizi Vodafone**, all'interno della quale saranno **inserite tutte le informazioni relative a trasparenza tecnica**, carta del cliente, resoconti di qualità. Tale intervento sarà volto a rendere ancor più semplice e intuitiva per i consumatori la fruizione dell'intera area di supporto dedicatagli, così da consentirgli di accedere in maniera più efficace alle informazioni di volta in volta utili.

Parte significativa dell'intervento consisterà nella creazione, proprio come suggerito dalla stessa Iliad, di un'apposita sezione dedicata agli *smartphone*. Tale sezione, regolarmente aggiornata nel corso dell'anno, verrà allestita in modo da contenere tutte le informazioni concernenti l'acquisto degli *smartphone*.

In conclusione, la prospettazione offerta da Vodafone della ristrutturazione del sito aziendale in maniera tale da inserire nell'area di "supporto" agli utenti le principali informazioni relative agli aspetti tecnici, giuridici ed economici delle diverse tipologie di offerta, con particolare *focus* anche sulla vendita degli *smartphone*, risulta utile a rendere immediatamente edotti gli utenti medesimi delle specifiche condizioni contrattuali e, quindi, a rafforzare la consapevolezza delle scelte d'acquisto.

La misura, pertanto, complessivamente comporta un valore aggiunto rispetto alla tutela dell'utenza finale, la quale deve orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale, e potrebbe, altresì, produrre un effetto emulativo da parte degli altri operatori, i quali saranno indotti a prospettare alla propria clientela un quadro chiaro, completo e aggiornato delle condizioni che regolano le offerte commercializzate.

Si aggiunga che, tra le funzioni dell'unità di monitoraggio oggetto del successivo impegno, vi sarà proprio quella di verificare se la modalità di implementazione degli impegni sia confacente all'obiettivo della norma. Sarà proprio in tale sede che gli Uffici e il soggetto terzo indipendente potranno formulare le proprie osservazioni di dettaglio. L'Autorità potrà, in sede di approvazione definitiva degli impegni, valutare, in ultima istanza, se la modalità di realizzazione del sistema di trasparenza informativa sia soddisfacente.

Impegno n. 3

Iliad ha osservato che, sebbene nelle FAQ di un sito *web* sia possibile trovare informazioni su prezzi o condizioni contrattuali, queste sono presentate in una forma generica e sono finalizzate a fornire risposte alle domande più comuni.

Questa sezione, secondo Iliad, non sarebbe la sede idonea a fornire informazioni dettagliate e complete su prezzi e condizioni contrattuali, per le quali gli utenti sono generalmente indirizzati a consultare i termini di servizio, la carta dei servizi o la documentazione contrattuale specifica.

Per tale impegno si ritengono pienamente condivisibili le repliche di Vodafone, atteso che le argomentazioni di Iliad appaiono persino contraddittorie rispetto a quanto affermato in merito all'impegno n. 1. In quel caso, infatti, Iliad ha evidenziato come la Carta dei servizi non fosse la sede idonea a contenere elementi contrattuali di dettaglio che dovrebbero essere riportati in un apposito prospetto informativo allegato a ciascuna offerta (adempimento peraltro già contemplato dalla citata delibera n. 252/16/CONS), mentre qui sostiene che dalle FAQ l'utente deve essere indirizzato, tra l'altro, alla Carta servizi per poter effettuare una scelta contrattuale consapevole.

L'impegno ha esattamente il pregio di ampliare la portata delle FAQ, inserendo elementi di dettaglio immediatamente reperibili ed evitando, in tal modo, di dover navigare per le diverse sezioni del sito ove sono sparse le varie informazioni di interesse.

Si conferma, pertanto, che l'impegno in parola possa risolvere eventuali dubbi degli utenti rispetto alla tematica della vendita di apparati, toccando appunto i profili relativi alle modalità di acquisto del bene, diritto di recesso e relativi costi.

D'altra parte, tale misura dovrebbe evitare che gli utenti debbano ricorrere, come nella fattispecie oggetto del procedimento, a calcoli complessi per comprendere quale sia l'effettivo costo di recesso applicato o l'eventuale recupero di sconti e promozioni, potendo ricevere un'indicazione chiara ed esaustiva delle effettive conseguenze del recesso

Impegno n. 5

Iliad ha osservato che tale misura non apporterebbe un contributo significativo in termini di protezione del consumatore e concorrenza, perché sarebbe sostanzialmente simile a una semplice attività di *audit* interno limitata alla verifica della conformità regolamentare e, pertanto, risulta inadeguata rispetto al raggiungimento degli scopi che si prefigge.

Al riguardo, si reputa che la costituzione di detta Unità di monitoraggio interna, oltre a presentarsi come un qualcosa di non obbligatorio in base alla normativa di settore, consentirà alla Società di monitorare trimestralmente gli effetti e l'efficacia delle misure adottate al fine di, se del caso, intervenire per migliorarle – e non l'adempimento a obblighi di natura regolamentare - nonché l'andamento delle doglianze degli utenti, e intervenire tempestivamente per correggere eventuali criticità, con il risultato di una migliore qualità dei servizi forniti agli utenti finali

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Vodafone in data 23 aprile 2024 risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni normative e regolamentari in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali relative alla vendita di apparecchi, anche se inclusi in offerte a "pacchetto", e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Art. 1

(Approvazione degli impegni di Vodafone)

1. Gli impegni presentati in data 23 aprile 2024 dalla società Vodafone Italia S.p.A., con sede legale in Viale Jervis, 13 – 10015 Ivrea (TO), ai sensi dell'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla istituzione dell'Unità di monitoraggio.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 9/23/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (**Allegato A**) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art. 18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.

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, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba