

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 gennaio 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

VISTO l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTO il proprio provvedimento del 25 giugno 2014, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Vodafone Omnitel B.V.;

VISTO il proprio provvedimento del 15 ottobre 2014, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 8 agosto 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

Vodafone Omnitel B.V., con sede legale in Amsterdam (Olanda), sede amministrativa e gestionale in Italia in Ivrea (TO), Via Jervis, 13, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nei settori della telefonia fissa e mobile, nonché delle comunicazioni via internet. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2014, presenta un valore della produzione pari a quasi 7 miliardi di euro e risultato in utile.

CODACONS, in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista, consistenti:

(a) nel non fornire adeguate informazioni e/o diffondere informazioni non rispondenti al vero circa l'oggetto del contratto di telefonia mobile, con particolare riferimento all'abilitazione dell'utente alla ricezione dei servizi a pagamento (c.d. servizi *premium*), alle caratteristiche essenziali, modalità di fornitura e di pagamento dei suddetti servizi, e all'esistenza e modalità di attivazione del c.d. "blocco selettivo"; nonché

(b) nell'implementazione di un sistema automatico di trasferimento del numero di telefono dell'utente ai *Content Service Provider* (CSP) che editano i contenuti digitali a pagamento, con successivo automatico addebito del servizio sul credito telefonico dell'utente senza che questi si sia mai reso consapevolmente riconoscibile al CSP.

(a) L'omissione di informazioni rilevanti e/o la diffusione di false informazioni circa l'oggetto del contratto e il blocco selettivo

2. Da alcune denunce pervenute e dalle condizioni generali di contratto per il servizio di telefonia mobile di Vodafone acquisite agli atti è emerso che il professionista avrebbe omesso di informare adeguatamente gli utenti della facoltà loro riconosciuta di richiedere al momento della sottoscrizione o in un momento successivo il c.d. blocco selettivo dei servizi a sovrapprezzo.

3. In particolare, alcuni segnalanti lamentano di non aver ricevuto informazioni in tal senso né al momento dell'adesione al contratto di telefonia mobile né in un momento successivo, e di aver ricevuto informazioni circa tale possibilità solo dopo aver effettuato un reclamo per l'attivazione di un servizio a pagamento non richiesto¹.

4. Inoltre, con particolare riguardo al meccanismo di c.d. blocco selettivo, le condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato di Vodafone vigenti all'avvio del procedimento - *i.e.*, versione "B/2014" - contengono al di sotto della clausola sulle "*caratteristiche dei servizi*" unicamente l'espressione: "*per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione, attraverso il sito, i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (filtri all'accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall'accesso ai contenuti sensibili) (...), anche tramite accesso sicuro all'area '190 fai da te' del sito*".

5. Da altre denunce emerge poi l'inconsapevolezza degli utenti circa l'oggetto del contratto con l'operatore telefonico e, in particolare, circa l'abilitazione dell'utente alla ricezione di servizi a pagamento durante la navigazione in mobilità².

(b) L'adozione di un sistema automatico di trasferimento dati (c.d. enrichment)

6. La quasi totalità dei denunciati lamenta l'attivazione dei servizi in questione e il prelevamento del corrispettivo dal credito telefonico da parte del proprio operatore senza aver mai comunicato al gestore del servizio a pagamento (CSP) il proprio numero di telefono, ovvero senza essersi resi a questo riconoscibili in altro modo consapevole³. Il fenomeno è ascrivibile al trasferimento automatico da parte dell'operatore telefonico Vodafone al CSP del numero di telefono del cliente, trasferimento di cui i consumatori non sono a conoscenza.

7. Inoltre, secondo quanto riferito in alcune denunce, Vodafone, a fronte di contestazioni del fenomeno provenienti da propri clienti di telefonia mobile, avrebbe negato qualsiasi responsabilità senza accennare all'esistenza di un sistema automatico di comunicazione del numero di telefono al CSP⁴.

¹ V. doc. 27.

² V. docc. 14, 20 e 25.

³ V. ad es. doc. 78, 129 e 130.

⁴ V. docc. 19 e 27.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

8. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 2 luglio 2014⁵ è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9464 nei confronti del professionista per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 26, lettera *f*), e 66, *quinquies*, del Codice del Consumo.

9. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata la scorrettezza della condotta *sub a*), in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in ragione della possibile ingannevolezza e/o della sussistenza di omissioni informative nelle indicazioni fornite dal gestore di telefonia mobile in merito all'oggetto del contratto e, in particolare, all'abilitazione dell'utente alla ricezione di servizi *premium* per effetto della sola accettazione delle condizioni contrattuali di abbonamento ai servizi mobili, nonché in merito alle caratteristiche essenziali e alle modalità di fornitura e di pagamento dei suddetti servizi a sovrapprezzo.

10. Ulteriori profili di ingannevolezza in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo venivano ipotizzati in relazione alle informazioni relative alla esistenza del c.d. blocco selettivo ed alla necessità per l'utente di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco, posto che le stesse verrebbero omesse o fornite in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo dall'operatore di telefonia.

11. Si ipotizzava inoltre che le azioni e/o omissioni informative avrebbero potuto riguardare non solo la fase di primo contatto sociale, ma anche quella che precede l'attivazione dell'abbonamento presso il punto vendita e quella successiva di esecuzione del rapporto contrattuale.

12. In relazione alla condotta *sub b*) - consistente nel trasferimento dei dati del consumatore per l'attivazione e l'addebito del servizio ricorrendo ad un sistema automatico di flusso delle informazioni dall'operatore telefonico al CSP senza che l'utente abbia mai inserito il proprio numero telefonico o si sia, in altro modo consapevole, reso riconoscibile - si ipotizzava l'aggressività per violazione degli artt. 24 e 25, lettera *a*), del Codice del Consumo. Infatti, in considerazione della natura stessa della condotta e del contesto di mercato in cui la stessa viene realizzata, potrebbe derivarne un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione all'utilizzo del servizio di navigazione in mobilità, in quanto si renderebbe riconoscibile

⁵ Prot. n. 31783 del 25 giugno 2014 (doc. 35), comunicato al professionista anche via PEC con prot. n. 32782 (doc. 38).

l'utente durante la navigazione e si determinerebbe l'inconsapevole attivazione del servizio a sovrapprezzo e il conseguente addebito dello stesso al consumatore.

13. Inoltre, per l'addebito sul credito telefonico in relazione alla fornitura dei servizi a sovrapprezzo che i professionisti hanno fornito e il consumatore non ha richiesto, si ipotizzava in sede di avvio l'aggressività per violazione degli artt. 24 e 25, nonché dell'art. 26 lettera f) del Codice del Consumo.

14. In tale contesto, per i contratti conclusi dopo il 13 giugno 2014, si ipotizzava altresì una violazione del Codice del Consumo come modificato dal D.lgs. 21/2014. In particolare, le condotte contestate potrebbero costituire una violazione dell'art. 66 *quinquies* del Codice del Consumo in relazione alla possibile fornitura non richiesta di servizi *premium* e relativo addebito a carico dei consumatori.

15. In data 2 luglio 2014 veniva eseguita un'ispezione presso le sedi del professionista in Milano e Roma.

16. In date 28 luglio e 9 ottobre 2014 si svolgevano audizioni dei rappresentanti di Vodafone, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Nuovo Regolamento.

17. In data 1° agosto 2014, Vodafone produceva memoria, corredata da varia documentazione.

18. In data 8 agosto 2014, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista presentava impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. A seguito di tale proposta, il 17 ottobre 2014 veniva comunicata alle Parti la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Nuovo Regolamento, proroga deliberata dall'Autorità all'adunanza del 15 ottobre 2014.

19. In risposta alla richiesta di informazioni formulata nel corso dell'audizione del 9 ottobre 2014, Vodafone presentava il 24 ottobre 2014 documentazione e memoria, rettificata in parte il successivo 27 ottobre 2014.

20. Il 24 ottobre 2014 il professionista presentava un'ulteriore versione della proposta di impegni.

21. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 5 novembre 2014, ciò di cui è stata data comunicazione al professionista in data 7 novembre 2014.

22. In data 14 novembre 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Nuovo Regolamento.

23. In data 25 novembre 2014, il professionista ha presentato memoria difensiva conclusiva e documentazione.

2) *Le evidenze acquisite*

Le istanze di intervento ricevute

24. Alcuni segnalanti lamentano di non aver ricevuto informazioni in merito alla facoltà loro riconosciuta di richiedere il blocco selettivo dei servizi a sovrapprezzo né al momento dell'adesione al contratto di telefonia mobile né in un momento successivo, e di aver ricevuto informazioni circa tale possibilità solo dopo aver effettuato un reclamo per l'attivazione di un servizio a pagamento non richiesto⁶.

25. Da altre denunce emerge poi l'inconsapevolezza degli utenti circa l'oggetto del contratto con l'operatore telefonico e, in particolare, circa l'abilitazione dell'utente alla ricezione di servizi a pagamento durante la navigazione in mobilità⁷.

26. La quasi totalità dei denunciati lamenta l'attivazione dei servizi in questione e il prelevamento del corrispettivo dal credito telefonico da parte del proprio operatore senza aver mai comunicato al gestore del servizio a pagamento (CSP) il proprio numero di telefono, ovvero senza essersi resi a questo riconoscibili in altro modo consapevole⁸. Il fenomeno è ascrivibile al trasferimento automatico da parte dell'operatore telefonico Vodafone al CSP del numero di telefono del cliente, trasferimento di cui i consumatori non sono a conoscenza.

27. Inoltre, secondo quanto riferito in alcune denunce, Vodafone, a fronte di contestazioni del fenomeno provenienti da propri clienti di telefonia mobile, avrebbe negato qualsiasi responsabilità senza accennare all'esistenza di un sistema automatico di comunicazione del numero di telefono al CSP⁹.

Il quadro tecnico e contrattuale dei servizi premium

28. Sulla base dell'attività compiuta nel corso dell'istruttoria, sono emerse le caratteristiche essenziali dei servizi *premium* (detti anche "servizi a sovrapprezzo" o "*Value Added Services*" - "*VAS*"), sia dal punto di vista tecnico che sul piano contrattuale, sintetizzabili come segue¹⁰.

29. I servizi *premium* sono dei servizi a valore aggiunto che vengono forniti all'utente di telefonia mobile (sia esso titolare di un abbonamento o di SIM prepagata) da un soggetto terzo, detto *Content Service Provider* (CSP). Detti

⁶ V. doc. 27.

⁷ V. docc. 14, 20 e 25.

⁸ V. ad es. doc. 78, 129 e 130.

⁹ V. docc. 19 e 27.

¹⁰ Cfr. in particolare il verbale dell'audizione del 28 luglio 2014, doc. 85.

servizi possono avere varia natura e contenuti.

30. La fornitura di tali servizi nei confronti degli utenti è resa possibile dall'operatore telefonico, il quale cura altresì l'addebito del relativo costo nei confronti del consumatore. In tale prospettiva, l'operatore telefonico funge da un lato da fornitore di connettività, consentendo ai CSP l'erogazione agli utenti dei servizi *premium*; dall'altro da soggetto che addebita il costo di tali servizi in capo al consumatore, effettuando peraltro direttamente il prelievo sul credito dell'utente in presenza di SIM prepagata.

31. Ciò è tecnicamente possibile attraverso una serie di piattaforme e funzionalità, tra le quali in particolare il c.d. "*enrichment*", sistema implementato da Vodafone nei rapporti con i CSP e con gli altri operatori di telefonia mobile¹¹.

32. Entro tale contesto, dal punto di vista tecnologico e contrattuale, occorre distinguere due diverse modalità di prestazione dei servizi *premium*:

- la c.d. "vecchia tecnologia" in "decade 4", in cui si interfacciano 3 distinti soggetti [*i.e.*, (i) l'operatore telefonico - detto "*Access Provider*" o "*AP*" - titolare del rapporto di utenza telefonica con il cliente finale; (ii) il *Serving Provider* ("*SP*"), cioè altro operatore telefonico, che mette a disposizione del CSP la numerazione in decade 4 per l'erogazione del servizio; (iii) il CSP] e si caratterizza per la prestazione di servizi prevalentemente tramite SMS ed MMS;

- la c.d. "nuova tecnologia", in cui la piattaforma di accesso è diversa (e principalmente rivolta a *smartphone* e ad altri dispositivi che consentono accesso a internet in mobilità), e si caratterizza, sul piano contrattuale, dal venir meno della distinzione fra AP e SP, in favore di un rapporto diretto (di c.d. "*silos verticale*") fra il CSP e l'operatore telefonico titolare del rapporto con l'utente finale¹².

33. Il sistema di *enrichment* è la funzionalità che rende interoperabili fra di loro i sistemi tecnologici dei soggetti a vario titolo coinvolti nella prestazione dei servizi *premium*. Esso trova applicazione allorché il consumatore navighi in *mobile browsing* su rete Vodafone ed è in grado di operare sia con vecchia tecnologia decade 4 (rispetto a cui viene utilizzata una versione "elementare" del sistema) sia con nuova tecnologia di *silos verticale*.

34. Navigando su rete Vodafone, in particolare, l'utente è identificabile dall'operatore telefonico, il quale a sua volta può rivelarne l'identità al CSP

¹¹ Cfr. in particolare doc. 85.

¹² Cfr. ancora doc. 85; v. poi alcuni contratti, *sub* docc. 43-50 (e corrispondenti dichiarazioni, relative a tali documenti, contenute nel verbale d'ispezione, *sub* doc. 40). In proposito il professionista ha chiarito, nel corso dell'audizione del 28 luglio 2014, che "*nei contratti con i CSP che prevedono assieme decade 4 e silos verticale*" (docc. 43, 44, 46, 47, 49) "*i servizi in nuova tecnologia sono quelli 'Wap' e 'web' previsti nei relativi allegati*". V. anche la memoria difensiva Vodafone, *sub* doc. 87, spec. pag. 4-6.

attraverso un sistema di criptazione e decriptazione di un *tag* identificativo.

35. In tale contesto, i servizi *premium* pubblicizzati mediante *banner*, *pop up*, *links* che il consumatore incontra durante la navigazione in rete in mobilità possono essere attivati con un *click* sulla c.d. “*landing page*”, con conseguente automatico addebitato dell’importo da parte dell’operatore di telefonia sul credito telefonico dell’utente.

36. Più nello specifico, Vodafone sulla base di accordi negoziali con i CSP, si avvale appunto del sistema di *enrichment* per il trasferimento automatico del numero di telefono dell’utente ai CSP, cosicché è riconoscibile da parte dello stesso CSP il soggetto che richiede l’attivazione del servizio ed è possibile il successivo automatico addebito del servizio sul credito telefonico dell’utente da parte dell’operatore di telefonia¹³.

37. Dal punto di vista contrattuale, è previsto un meccanismo di *revenue*

¹³ In particolare, la procedura di attivazione del servizio e relativo addebito avviene come segue. Non appena un cliente Vodafone (che stia navigando su rete Vodafone) atterra - dopo aver cliccato su *banner*, *links*, *pop up*, o in altro modo - su una delle pagine *web* del CSP previamente concordate con Vodafone (cd. “*landing page*”), il sistema di *enrichment*, riconoscendo l’URL della *landing page*, entra in funzione. Viene così innescato un meccanismo in forza del quale il CSP riceve da Vodafone il *tag* identificativo del cliente, e richiede alla stessa Vodafone - a seguito del *click* di attivazione del servizio da parte dell’utente - di eseguire la consegna del servizio all’utente e il correlato addebito. Di tale consegna e addebito Vodafone si occupa direttamente, previa effettuazione di alcuni controlli (su cui si tornerà *infra*, ai nn. 63-67 del testo). Il sistema così complessivamente strutturato trova applicazione, pur con qualche differenza tecnica, sia per i servizi forniti con nuova tecnologia in silos verticale, sia per quelli a vecchia tecnologia decade 4 attivati in navigazione mobile.

E così, nel caso di *silos* verticale, in cui l’operatore telefonico è sempre titolare di un contratto diretto con il CSP, quest’ultimo soggetto, come già chiarito, fornisce indicazione a Vodafone in ordine a quali siano le URL delle pagine *web* destinate all’attivazione del servizio (*i.e.*, le “*landing page*”). Non appena un utente Vodafone (che stia navigando su rete Vodafone) atterra su una delle predette pagine *web* del CSP, il sistema di *enrichment*, riconoscendo l’URL della pagina *web* stessa, entra in funzione. A quel punto, la URL del sito viene “arricchita” (fenomeno di “*enrichment*”, appunto) con un *tag* che, in via criptata, consente di identificare il singolo cliente (sistema di cd. “*header enrichment*”). Il CSP, attraverso un sistema di decriptazione del *tag*, è così in grado di identificare il cliente stesso, al quale può erogare il servizio - servizio che Vodafone cura di consegnare - con corrispondente addebito sul credito o conto telefonico, anch’esso curato da Vodafone. Solo in alcuni casi - in particolare, laddove il CSP preveda tale modalità - l’erogazione del servizio avviene previa registrazione dell’utente al “primo contatto”. Dal punto di vista tecnico, l’attivazione del servizio e il relativo addebito avvengono nella fase di cd. “*back-end*” fra il CSP e Vodafone: ricevuta dal cliente - ormai identificato tramite decriptazione del *tag* - la richiesta di attivazione o di fornitura del servizio, il CSP inoltra a Vodafone la propria corrispondente richiesta di pagamento per quel servizio; a seguito di alcune verifiche (su cui v. *infra*, ai nn. 63-67 del testo), Vodafone autorizza l’attivazione del servizio stesso ed effettua automaticamente l’addebito sul credito telefonico o sul conto del cliente nella misura richiesta dal CSP. Su tutto quanto sopra, cfr. doc. 85, nonché verbale dell’audizione del 9 ottobre 2014, *sub* doc. 136.

Per i servizi a vecchia tecnologia decade 4, laddove il cliente navighi in *mobile browsing* su rete Vodafone, egualmente opererà - seppur in forma più semplice - il meccanismo dell’*enrichment* da parte di Vodafone (quale AP) a diretto vantaggio del CSP, secondo le modalità sopra descritte; in tal caso il servizio potrà essere fornito peraltro all’utente finale anche da CSP che non abbiano un contratto in essere con Vodafone, bensì con un altro operatore in veste di SP. Infatti, in forza di un Accordo Quadro del 2010 fra i principali CSP e gli operatori telefonici (doc. 42), è stata garantita la piena e reciproca interoperabilità del sistema di ciascun operatore telefonico (quale AP) con gli altri operatori (quali SP) e i relativi CSP, sicché, con tecnologia decade 4 in *mobile browsing*, Vodafone (in veste di AP) consente l’*enrichment* anche a favore di CSP contrattualmente legati ad altri operatori (quali SP). Parallelamente, Vodafone - in veste di AP - ha stipulato vari contratti con altri operatori telefonici quali SP (v. docc. 51 e 52), così come ha stipulato in veste di SP contratti sia con altri AP (doc. 53) che con i propri CSP (v. docc. 43, 44, 46, 47, 49). Su tutto quanto sopra, cfr. nuovamente doc. 85.

sharing fra i vari soggetti coinvolti (*i.e.*, l'operatore telefonico e il CSP in caso di *silos* verticale; l'AP, lo SP e il CSP in caso di decade 4).

38. E così, in media, nei rapporti su decade 4 che Vodafone ha in corso, l'AP - che effettua il prelievo al proprio cliente - trattiene per sé tra il [30-60%]* e il [30-60%], girando il resto del fatturato allo SP, il quale imputa le somme su un unico montante (costituito dalle somme girate dagli altri AP, nonché dalle somme direttamente provenienti dai propri utenti finali), e di tale montante trattiene a sua volta circa il [20-50%], riversando ai CSP in media il restante [50-80%]¹⁴.

39. Nei contratti di *silos* verticale, Vodafone trattiene circa il [25-60%] su alcune tipologie di servizi, scendendo sino ad un [20-50%] per servizi a tecnologia più evoluta]; tutto il resto viene riversato ai CSP¹⁵.

Le condotte oggetto di contestazione

(a) *L'omissione di informazioni rilevanti e/o la diffusione di false informazioni circa l'oggetto del contratto e il blocco selettivo*

40. È emerso dall'istruttoria che Vodafone non fornisce ai propri utenti adeguata informativa in ordine all'automatica pre-abilitazione della SIM alla ricezione dei servizi *premium*, pre-abilitazione automatica che costituisce sovente la causa dell'inconsapevole attivazione dei predetti servizi da parte degli utenti.

41. In tale prospettiva, le condizioni generali di contratto utilizzate da Vodafone - acquisite d'ufficio prima dell'avvio del procedimento¹⁶ e prelevate altresì in sede d'ispezione¹⁷ - non contengono alcuna chiara informativa, a beneficio dell'utente, circa la pre-abilitazione della scheda SIM alla ricezione dei servizi *premium*, alle relative modalità (automatiche) di attivazione e addebito, né rendono palese che dalla sottoscrizione del contratto deriva *ex se* l'abilitazione alla fruizione di siffatti servizi.

42. Specularmente, le suddette condizioni generali di contratto non forniscono alcuna adeguata informativa circa la possibilità per l'utente di disattivare la ricezione dei servizi a sovrapprezzo, né chiariscono che debba essere lo stesso utente a doversi attivare per poter beneficiare del c.d.

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

¹⁴ Per tutti questi dati, cfr. il verbale dell'audizione del 28 luglio 2014, *sub* doc. 85.

¹⁵ Cfr. ancora doc. 85; nella memoria conclusiva del 25 novembre 2014 (doc. 158), Vodafone precisa che in relazione a taluni specifici rapporti in *silos* verticale - viene a tal fine richiamato il contratto in vigore con [*omissis*] - la quota di fatturato di competenza di Vodafone [*omissis*].

¹⁶ Doc. 31.

¹⁷ Docc. 68-71.

“blocco selettivo” che impedisce in radice la ricezione dei predetti servizi.

43. E così, in particolare, le condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato di Vodafone contengono, alla clausola sulle “*caratteristiche dei servizi*”, unicamente l’espressione: “*per la migliore fruizione dei servizi da parte del Cliente, Vodafone mette a sua disposizione, attraverso il sito, i numeri verdi ed il servizio clienti, una serie di strumenti informativi (filtri all’accesso verso specifici servizi, inclusi meccanismi di protezione dei minori dall’accesso ai contenuti sensibili) (...), anche tramite accesso sicuro all’area ‘190 fai da te’ del sito*”¹⁸.

44. Né a tale carenza informativa - relativa tanto alla pre-abilitazione della SIM alle ricezione dei servizi *premium*, quanto alla possibilità per il consumatore di attivare il blocco selettivo e alle relative modalità - viene in qualche modo posto rimedio o essa viene attenuata in fase di stipulazione del contratto presso i punti vendita, atteso che Vodafone non fornisce istruzioni in merito ai propri rivenditori¹⁹, né tanto meno consente loro di applicare direttamente il blocco selettivo, che è di esclusiva competenza di Vodafone (non essendo attivabile neanche autonomamente dal cliente in *self care*)²⁰.

(b) *L’adozione di un sistema automatico di trasferimento dati (c.d. enrichment)*

45. L’adozione da parte di Vodafone del sistema di *enrichment* nei termini e secondo le modalità tecniche e contrattuali che già si sono indicate²¹ è emersa in modo pacifico nel corso del procedimento²².

46. In tale contesto, è emerso chiaramente che l’attivazione dei servizi *premium* - sia in modalità *silos* verticale che a decade 4 con *enrichment* - avviene direttamente a seguito di “*click*” dell’utente sul pulsante di attivazione presente nella *landing page*. A seguito di tale attivazione a mezzo *click*, altrettanto automaticamente avviene anche l’addebito del costo del servizio in capo al consumatore, nel caso di SIM prepagata altresì con prelievo unilaterale del credito telefonico da parte di Vodafone.

47. Sempre nel medesimo contesto, è emerso inoltre che Vodafone, ai fini

¹⁸ Docc. 31, 68, 69; analogamente, cfr. docc. 70 e 71, art. 7 “*caratteristiche dei servizi*” fra le condizioni generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento.

¹⁹ Cfr. in particolare le dichiarazioni rese in sede ispettiva, *sub* doc. 40, da cui risulta che “[*omissis*]”.

²⁰ Cfr. ancora il verbale di audizione *sub* doc. 85, in cui si chiarisce (pag. 5) che “*il Blocco Selettivo viene attivato esclusivamente da Vodafone. Il cliente ne può chiedere attivazione a mezzo telefonata al servizio ‘190’*”.

²¹ V. *retro*, nn. 32-41 del testo e relative note.

²² Cfr. in particolare i verbali delle due audizioni istruttorie, *sub* docc. 85 e 136; i contratti *sub* docc. 42-53; la memoria e gli allegati prodotti in risposta alla richiesta di informazioni, *sub* doc. 142, in particolare il riferimento agli aspetti tecnici, anche relativi ai controlli effettuati dal professionista prima dell’attivazione dei servizi sulla SIM del consumatore, controlli su cui si tornerà *infra*, ai nn. 63-67 del testo.

dell'attivazione dei servizi *premium* e del relativo addebito sulla scheda SIM del consumatore, pone in essere - direttamente o tramite *partner* esterni - alcune attività di controllo²³. Tali attività di controllo non vengono tuttavia eseguite in maniera completa rispetto ai servizi in decade 4, né per quelli in cui l'attivazione avviene direttamente in navigazione tramite *click* del consumatore ed *enrichment*, né tanto meno per quelli in cui il servizio viene attivato con invio di SMS del consumatore²⁴.

48. Nel corso dell'ispezione sono stati peraltro acquisiti i *report* sui reclami ricevuti da Vodafone in relazione alle condotte oggetto del procedimento, dai quali risulta un discreto numero di reclami da parte di consumatori in relazione a tale tematica²⁵.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

Sulla competenza dell'Autorità

49. Con memoria conclusiva del 25 novembre 2014, Vodafone ha sollevato eccezioni in ordine alla competenza dell'Autorità in relazione al caso di specie, stante “*l'esistenza di una regolazione specifica di carattere settoriale e l'effettivo diretto coinvolgimento dell'Autorità di settore in questa materia e sugli stessi fatti di cui al presente procedimento, anche in via sanzionatoria*”²⁶.

50. In tale prospettiva, la sussistenza di una normativa di settore - in particolare, la delibera AGCOM n. 52/12/CIR, modificativa del Piano di numerazione nazionale di cui alla delibera n. 26/08/CIR - ed il correlato diretto coinvolgimento dell'AGCOM nella materia, anche a fini sanzionatori, indurrebbero a dubitare della competenza dell'Autorità a conoscere della fattispecie oggetto del procedimento.

Nel merito

51. Formula anzitutto il professionista un'eccezione di fondo, inerente il ruolo di Vodafone rispetto all'erogazione dei servizi *premium* nei confronti dei consumatori.

²³ Su cui si tornerà *infra*, ai nn. 63-67 del testo.

²⁴ Cfr. il verbale dell'audizione del 9 ottobre 2014, doc. 136, pag. 2, in cui il professionista dichiara espressamente che il sistema di controllo, cd. “*i-frame*” (su cui v. *infra*, spec. ai nn. 64-66 del testo), “*non trova al momento applicazione per i decade 4 (né quelli in cui il servizio viene attivato con invio di SMS del consumatore, né quelli in cui l'attivazione avviene in navigazione ed enrichment)*”; nello stesso senso, memoria Vodafone dell'1 agosto 2014, doc. 87, spec. pag. 20.

²⁵ Cfr. doc. 58.

²⁶ Doc. 158, pag. 10.

52. Entro tale contesto, il professionista sostiene che l'operatore telefonico - nella specie Vodafone, appunto - non fornirebbe alcun servizio a sovrapprezzo all'utenza, limitandosi invero ad assicurare l'erogazione di "semplici servizi di connettività"²⁷.

53. Così, la netta separazione funzionale degli operatori di rete dai CSP - separazione chiarita peraltro, in tesi, dalla delibera AGCOM n. 26/08/CIR, successivamente integrata dalla delibera n. 52/12/CIR - indurrebbe a ricondurre ai soli Content Service Provider l'attività di fornitura dei servizi *premium*²⁸, dovendo per converso riconoscersi a Vodafone il ruolo di mero *carrier* telefonico, "titolare di uno dei (tanti) veicoli attraverso i quali il servizio digitale può essere fruito"²⁹.

54. Peraltro, la defilata posizione di Vodafone nell'ambito della prestazione dei servizi *premium* troverebbe conferma - a dire del professionista - nell'intervenuto superamento del rapporto di cointeressenza, rispetto alla fornitura di tali servizi, fra l'operatore telefonico e i CSP: ciò che sarebbe dimostrato dall'attuale meccanismo di *revenue sharing* - ormai sbilanciato in favore degli stessi CSP - previsto per taluni servizi a *silos* verticale³⁰.

55. Sempre nel medesimo contesto, il professionista ha posto in risalto come la maggior parte dei servizi a valore aggiunto sia ormai fornita con meccanismo di *silos* verticale³¹.

56. Tutto quanto sopra impedirebbe in radice, a dire di Vodafone, di poter muovere addebiti all'operatore telefonico in relazione all'erogazione dei servizi *premium* agli utenti, atteso il ruolo di mero *carrier*, fornitore di connettività, ascrivibile al professionista (principio del c.d. "mere conduit", evocato da Vodafone), e implicherebbe la necessità di rivolgere eventuali contestazioni in merito ai CSP quali effettivi fornitori dei servizi oggetto di doglianza.

57. Quanto ai singoli addebiti contenuti nella comunicazione di avvio del procedimento, Vodafone si difende dalla contestazione di omessa o inesatta informazione sulla pre-abilitazione della SIM alla ricezione dei servizi *premium* richiamando le condizioni generali di contratto e l'informativa presente sul proprio sito *web*, segnatamente nella parte in cui viene reso noto

²⁷ Cfr., in particolare, memoria dell'1 agosto 2014, doc. 87, pag. 4.

²⁸ Cfr. doc. 87, spec. pag. 5 s.

²⁹ Memoria conclusiva, doc. 158, pag. 12.

³⁰ Doc. 158, pag. 9 ss.

³¹ Cfr. in particolare doc. 85, pag. 3, ove il professionista dichiara che il *silos* verticale costituisce "fattispecie ormai preponderante nel mercato", chiarendo che, per Vodafone, si registra attualmente una proporzione del [omissis]% di servizi in decade 4 contro [omissis]% di servizi forniti in *silos* verticale, con *trend* tuttora crescente in favore del *silos* verticale; nello stesso senso, v. memoria, *sub* doc. 87, pag. 7. Quanto alla disciplina applicata alle varie tipologie di servizi, il professionista ha chiarito che la normativa sui servizi a sovrapprezzo - fra cui il D.M. 145/06 - viene da Vodafone applicata "[omissis]" (cfr. verbale audizione 28 luglio 2014, doc. 85, pag. 5).

che la SIM è automaticamente abilitata al traffico dati e alla navigazione su internet³².

58. Anche in relazione al blocco selettivo, l’informativa fornita nella “*Carta del cliente*” e nelle “*FAQ*” a questa connesse rinvenibili nel sito *web* di Vodafone risulterebbe adeguata a rendere edotto il consumatore dell’esistenza di tale misura e della necessità, per il consumatore stesso, di attivarsi ai fini della relativa introduzione. In tale prospettiva, a dire del professionista, l’informativa resa sarebbe conforme nei contenuti alle previsioni di cui all’art. 30, comma 4, della delibera AGCOM n. 26/08/CIR e a quanto previsto dal Codice di Autoregolamentazione per l’offerta dei Servizi *Premium* (“CASP”).

59. In relazione al sistema di *enrichment*, il professionista sostiene trattarsi di una mera forma tecnica di interconnessione, peraltro indispensabile per garantire l’interoperabilità dei servizi e l’esatta identificazione sui sistemi di rete dell’utenza del cliente.

60. A tale scopo, Vodafone richiama una serie di *steps* e di controlli necessari ai fini dell’attivazione di ciascun servizio *premium* sull’utenza del consumatore nonché ai fini dell’addebito del corrispondente costo in capo a quest’ultimo; *steps* e controlli che renderebbero sicuro e immune da criticità il sistema di fornitura e pagamento di tali servizi.

61. In tale prospettiva, Vodafone chiarisce di aver implementato per i servizi in *silos* verticale, a far data da [omissis], un sistema tecnico (c.d. “*I-frame*”) che le fornisce il controllo diretto di una sezione della *landing page* utilizzata dall’utente per l’attivazione del servizio a sovrapprezzo, e in particolare della zona più importante di tale pagina, contenente il pulsante (“*click*”) per l’attivazione e le informazioni essenziali ad esso circostanti³³.

62. Tramite tale sistema, avvalendosi di un proprio *partner* esterno, Vodafone è in grado di svolgere un controllo diretto sui c.d. “*files di log*”, ossia le stringhe numeriche digitali che attestano il corretto compimento dei vari passaggi del processo di attivazione del servizio. Per questo, l’attivazione del servizio - e il relativo addebito sull’utenza del consumatore - avviene solo dopo che Vodafone abbia verificato tramite *I-frame* la sussistenza di un’effettiva richiesta in tal senso da parte del cliente. Parallelamente, Vodafone verifica ai fini dell’attivazione del servizio [omissis]³⁴.

³² Memoria, doc. 87, spec. pag. 12 s.

³³ Cfr. memoria, doc. 87, spec. pag. 18 ss.; verbale audizione 28 luglio 2014, doc. 85, pag. 3 s.; verbale audizione 9 ottobre 2014, doc. 136, pag. 2; documentazione in ordine alla strutturazione delle *landing page* per le quali viene utilizzato l’*I-frame*, nonché all’adozione di tale sistema si rinviene *sub* doc. 142.

³⁴ Ancora doc. 85, spec. pag. 3 s.

63. Inoltre, l'adozione del sistema *I-frame* consentirebbe a Vodafone - proprio in virtù del governo di una sezione della *landing page* - di fornire direttamente al consumatore tutte le informazioni essenziali sul singolo servizio *premium*. Per questo, oltre a concordare *ex ante* con i CSP la struttura complessiva delle *landing page*, Vodafone, attraverso un controllo diretto della suddetta sezione, è in grado di evitare situazioni di inadeguata o decettiva informazione nei confronti dei consumatori.

64. Infine, sempre avvalendosi di un *partner* esterno, Vodafone adotta un sistema di monitoraggio attivo generalizzato sui servizi *premium*, svolgendo autonome ricerche e verifiche sui canali diffusivi dei materiali promozionali su tali servizi ed effettuando attivazioni civetta dei servizi per controllare che i processi di attivazione concordati con i CSP siano debitamente implementati³⁵.

65. Tutto quanto sopra indurrebbe ad escludere - anche in forza dei canoni della buona fede oggettiva e della diligenza professionale - una qualsivoglia responsabilità di Vodafone in relazione all'erogazione dei servizi *premium*, atteso che il professionista adotta un sistema completo ed efficace per impedire abusi e attivazioni non richieste di siffatti servizi.

66. Nell'ambito della memoria conclusiva, Vodafone ha dichiarato poi di intendere comunque attuare integralmente, a vantaggio dei consumatori, gli impegni di cui alla proposta presentata il 24 ottobre 2014. Tale proposta prevedeva, in particolare:

- l'impegno a fornire un'informativa sull'abilitazione della scheda SIM ai servizi *premium* e sulla possibilità per l'utente di attivare il blocco selettivo, con indicazione delle relative modalità di attivazione;
- l'impegno a fornire un'informativa individuale all'utente sui servizi *premium* attivi e sul blocco selettivo;
- l'impegno a governare direttamente il processo di attivazione dei servizi *premium*, anche attraverso il controllo di una sezione della *landing page* utilizzata per la relativa attivazione, con adozione della relativa piattaforma [omissis];
- l'impegno a modificare la procedura di attivazione dei servizi *premium* in modo da rendere necessario un doppio atto di assenso da parte del cliente per la suddetta attivazione;
- l'impegno a migliorare la propria piattaforma cosicché il dato relativo al numero del consumatore, fornito in modo criptato, [omissis];
- ad integrare e aggiornare le piattaforme a disposizione dei *call center* di Vodafone così che gli operatori [omissis].

³⁵ Doc. 85, pag. 21 s. e relativo all. 11;

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

67. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione (in particolare, navigazione internet su terminale mobile e/o tramite SMS) e, inoltre, riguarda il settore delle comunicazioni, in data 28 novembre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, nonché ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera a), del D.Lgs. n. 21/2014.

68. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, “*ritenuta la propria competenza ad esprimere il parere richiesto ai sensi dell'art. 27, comma 1-bis del Codice del Consumo in quanto la pratica commerciale in questione riguarda servizi di comunicazione elettronica ed è stata diffusa mediante gli stessi servizi*” con parere pervenuto in data 9 gennaio 2015, ha ritenuto che la pratica commerciale in esame *risulta* scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, tra l'altro, sulla base delle seguenti considerazioni:

– rispetto alla condotta *sub* (a) nel complesso, l'informativa resa dall'operatore Vodafone Omnitel ai propri clienti circa la possibilità di procedere all'acquisto di contenuti digitali tramite navigazione *wap* e pagamento attraverso il proprio conto telefonico può ritenersi non sufficiente;

– si tratta di informazioni fornite in maniera non adeguata - e dunque omissiva - ad illustrare al consumatore medio la effettiva possibilità di acquistare contenuti digitali navigando sul proprio *smartphone* o *tablet*, con conseguente addebito diretto sul conto telefonico, semplicemente cliccando su un *banner* e senza necessità di ulteriori conferme, con la conseguenza che la scarsa consapevolezza di tale possibilità da parte degli utenti ha sicuramente pregiudicato l'opportunità, per gli stessi, di cautelarsi in via preventiva, tramite il ricorso agli strumenti di inibizione all'acquisto di servizi a valore aggiunto, ed in via contingente, prestando maggiore attenzione nella navigazione *wap*;

– va tenuto presente, inoltre, che l'art. 70, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche detta il contenuto minimo delle informazioni contrattuali che gli operatori sono tenuti a fornire ai propri clienti, il cui rispetto, tuttavia, non può essere ritenuto, da solo, sufficiente ad integrare la diligenza professionale richiesta dal Codice del consumo al fine di escludere la sussistenza di una pratica commerciale scorretta;

- ne discende, con riferimento alle informazioni in ordine alla possibilità di addebito diretto dei costi per servizi a sovrapprezzo rese agli utenti nelle modalità rilevate, che la condotta tenuta dall'operatore non può essere, in concreto, ritenuta conforme al predetto canone di diligenza professionale, anche in considerazione della rilevante percentuale di *revenue sharing* che lo stesso ricava dalla vendita dei predetti servizi;
- rispetto alla condotta sub (b), va chiarito, innanzitutto, che con il termine "enrichment" si suole indicare il complesso di attività ed interazioni con le quali l'operatore di rete (nel caso di specie Vodafone Omnitel) ed il fornitore di contenuti si scambiano le informazioni necessarie alla interoperabilità dei servizi e che la comunicazione da parte dell'operatore al Content Service Provider (CSP) del numero di utenza del cliente rappresenta solo una delle fasi del processo;
- ciò premesso, fermo restando quanto stabilito dal Garante per la protezione dei dati personali nel provvedimento n. 258, del 22 maggio 2014, e fatte salve le valutazioni che questa Autorità sta svolgendo per i profili di propria competenza, relativamente a tale condotta non può che concludersi che la stessa non è inquadrabile come pratica commerciale aggressiva, ai sensi degli artt. 24 e 25, del Codice del consumo, stante la oggettiva impossibilità della condotta rilevata ad esercitare una qualsivoglia influenza sulla determinazione del consumatore di acquistare o meno un contenuto digitale, in quanto la condotta contestata (e.d. "*enrichment*") interviene, di fatto, quando ormai la scelta più o meno consapevole del consumatore di acquistare un contenuto digitale si è già consumata, e serve esclusivamente a rendere tecnicamente possibile l'acquisto.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) *Sulla competenza dell'Autorità*

69. In via preliminare vanno affrontate le eccezioni sulla competenza dell'Autorità sollevati dal professionista nella memorie conclusive, eccezioni che risultano prive di fondamento per le ragioni che seguono.

70. Come noto, il quadro normativo in materia di pratiche commerciali scorrette è stato di recente integrato con l'introduzione nel Codice del consumo dell'articolo 27, comma 1 *bis*, entrato in vigore il 26 marzo 2014, secondo cui "*anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto*

della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all’Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell’Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta (...)”.

71. La novella legislativa individua un criterio generale di ripartizione preventiva delle competenze che assegna in via esclusiva all’Autorità l’*enforcement* rispetto a tutte le condotte che danno luogo a una pratica commerciale scorretta, comprese quelle realizzate nell’ambito di “*settori regolati, ai sensi dell’articolo 19, comma 3*”. La competenza delle Autorità di settore resta ferma invece nelle ipotesi in cui il comportamento contrario alle norme di settore non costituisca pratica commerciale scorretta.

72. Conseguendo da quanto sopra la chiara competenza dell’Autorità *ex art. 27, comma 1-bis*, del Codice del Consumo a conoscere della fattispecie qui in considerazione, in quanto relativa a “*condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta*”.

73. Ciò posto, non appare pertinente né fondato rispetto al caso di specie quanto adombrato dal professionista in merito alla sussistenza di un limite all’accertamento in materia di pratiche commerciali scorrette nel caso in cui il comportamento risulti, così come da Vodafone asserito, conforme alla regolazione di settore.

74. A tal proposito, come rilevato anche da AGCOM, nel proprio parere, il rispetto del Codice delle comunicazioni elettroniche non può essere ritenuto, da solo, sufficiente ad integrare la diligenza professionale richiesta dal Codice del consumo al fine di escludere la sussistenza di una pratica commerciale scorretta.

2) Valutazioni di merito

Il ruolo di Vodafone nella prestazione dei servizi premium

75. Vodafone deve essere considerata a pieno titolo responsabile per le condotte oggetto di contestazione - sopra descritte *sub a)* e *b)* - in qualità di gestore del servizio di telefonia e navigazione in internet.

76. Più nello specifico, sebbene il professionista abbia rivendicato nelle proprie difese un ruolo marginale nella commercializzazione di servizi *premium*, lo stesso presenta invero specifiche responsabilità nella realizzazione della pratica contestata.

77. Difatti, innanzitutto, Vodafone rappresenta il soggetto che procede, per

propria autonoma scelta commerciale, alla pre-abilitazione delle SIM alla ricezione dei suddetti servizi, omettendo peraltro un'adeguata informativa circa la stessa nonché circa la facoltà riconosciuta al consumatore di poter aderire al blocco selettivo [condotta sub (a)].

78. In secondo luogo, è lo stesso operatore a rivelare al CSP, mediante il c.d. meccanismo di *enrichment*, l'identità del consumatore per effetto di un solo *click* sulla *landing page* e, a seguito della conseguente richiesta proveniente dal CSP, ad effettuare unilateralmente il prelievo della somma dal credito telefonico del cliente (o il relativo addebito in conto, per i clienti titolari di abbonamento) [condotta sub (b)].

79. Inoltre, l'operatore di telefonia trae uno specifico vantaggio economico dalla commercializzazione dei servizi *premium*. Dalle evidenze istruttorie emerge, infatti, che Vodafone non è remunerata forfetariamente per i servizi forniti ai CSP, ma percepisce in genere una elevata percentuale (in media circa il [30-60%] per i servizi a decade 4, il [30-60%] per quelli a *silos* verticale) di ciò che si ricava dai servizi erogati (meccanismo di *revenue sharing*)³⁶. Né il fatto che, in relazione ad alcuni specifici contratti, la percentuale di *revenue sharing* riconosciuta a Vodafone sia inferiore rispetto alla media complessiva (e rispetto al passato) muta lo scenario ricostruttivo sin qui delineato. Infatti, da un lato rimangono fermi tutti gli altri parametri sulla cui base si evince una responsabilità di Vodafone nella prestazione dei servizi *premium*, dall'altro anche rispetto alle fattispecie evocate dal professionista sussiste - sia pur in misura inferiore - una condivisione di profitti, e dunque d'interessi, fra Vodafone e i CSP.

80. Non può infine trascurarsi che le risultanze istruttorie, e segnatamente i reclami, evidenziano un'ampia consapevolezza da parte di Vodafone circa la sussistenza di attivazioni dei predetti servizi non richieste o comunque non consapevoli da parte dei propri clienti.

81. Di qui la chiara e diretta responsabilità di Vodafone in relazione alla prestazione dei servizi *premium* nei confronti degli utenti, e dunque la contestabilità alla medesima degli addebiti di cui al presente procedimento.

La valutazione delle condotte di Vodafone

82. Il provvedimento concerne la pratica commerciale consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di Vodafone di servizi a pagamento (c.d. servizi *premium*) non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e l'addebito dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori.

³⁶ V. più nel dettaglio *retro*, ai nn. 40-41 del testo e relative note.

83. In estrema sintesi, attualmente, il meccanismo di attivazione dei servizi *premium* oggetto del procedimento prevede che il consumatore, in ragione della pre-abilitazione della propria SIM ad accedere a tali servizi - abilitazione che comporta l'addebito unilaterale da parte di Vodafone delle relative somme sul credito (ovvero sul conto) telefonico dell'utente nonché l'onere in capo a quest'ultimo di attivarsi per richiedere il blocco selettivo (circostanze su cui il cliente non viene adeguatamente informato) - possa ritrovarsi abbonato per effetto di un unico *click* sulla *landing page* durante la navigazione in mobilità.

84. Come evidenziato al punto II del presente provvedimento la pratica è stata realizzata mediante una serie di condotte materiali che, per ragioni di metodo, saranno singolarmente analizzate.

(a) L'omissione di informazioni rilevanti e/o la diffusione di false informazioni circa l'oggetto del contratto e il blocco selettivo

85. Come già posto in risalto³⁷, risulta confermata in fatto l'omissione informativa da parte di Vodafone circa l'oggetto del contratto di telefonia mobile, anzitutto con riferimento alla pre-abilitazione dell'utenza alla ricezione di servizi *premium* durante la navigazione in mobilità e alle relative modalità (automatiche) di addebito.

86. In tal senso, le difese del professionista non sono in grado di superare la contestazione, atteso che le condizioni generali di contratto e l'informativa *online* all'uopo richiamate da Vodafone hanno ad oggetto esclusivamente l'abilitazione della SIM alla navigazione su internet, non già alla ricezione di ulteriori servizi a sovrapprezzo e alle relative modalità di pagamento (*i.e.*, addebito automatico sul credito o conto del consumatore, a beneficio anche di soggetti terzi quali i CSP).

87. Per converso, nessuna adeguata informativa viene fornita da Vodafone alla clientela - né in fase di primo contatto, né in occasione dell'attivazione della SIM e dell'abbonamento presso il punto vendita - in ordine al fatto che, al di là della generica abilitazione al traffico internet, l'utenza è pre-abilitata altresì alla ricezione di ulteriori servizi onerosi, curati da imprese terze (i CSP, appunto), attivabili con un automatico trasferimento dei dati al fornitore durante la navigazione in mobilità e assoggettati ad addebito automatico con prelievo unilaterale diretto sul credito dell'utente. Né viene chiarito che la sottoscrizione del contratto di telefonia mobile induce *ex se* anche l'abilitazione alla ricezione di tali servizi.

³⁷ Cfr. in particolare *retro*, nn. 42, 43 e 46 del testo.

88. La mancata presentazione ai consumatori di adeguate informazioni in merito all'oggetto del contratto e, in particolare, alla pre-abilitazione dell'utente alla ricezione di servizi *premium* per effetto della sola accettazione delle condizioni contrattuali di abbonamento ai servizi mobili, nonché in merito alle caratteristiche essenziali e alle modalità di fornitura e di pagamento dei suddetti servizi costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo.

89. Tale condotta, infatti, si risolve nell'omissione di informazioni rilevanti - quali, appunto, la pre-abilitazione dell'utenza ai servizi *premium*, le caratteristiche essenziali e le modalità di fornitura di tali servizi, nonché la circostanza per cui essi vengono automaticamente attivati e addebitati, peraltro con prelievo unilaterale sul credito del cliente in caso di SIM prepagata - di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole di natura commerciale, risultando detta condotta idonea ad indurre il consumatore medio ad assumere decisioni di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

90. Anche in relazione al blocco selettivo - che pure Vodafone pacificamente riconosce e applica a beneficio dei consumatori in relazione a tutte le tipologie di servizio - si è dato conto di come nessuna informativa sia contenuta nelle condizioni generali di contratto né venga veicolata ai clienti tramite i punti vendita in fase di stipulazione del contratto³⁸.

91. In proposito, Vodafone invoca in senso opposto l'informativa presente - anche *online* - nella "*Carta del Cliente dei Servizi mobili e fissi di Vodafone*" e nelle "*FAQ*" a questa connesse.

92. In realtà, tale informativa non appare né sufficiente né adeguata a rendere edotto il consumatore medio - a fronte della pre-abilitazione alla ricezione dei servizi *premium* (pre-abilitazione peraltro essa stessa non adeguatamente resa nota ai consumatori) - in ordine all'esistenza del relativo servizio di blocco e alla necessità di doversi autonomamente attivare per poterne fruire.

93. E infatti, in considerazione della pre-abilitazione della scheda ai servizi, delle caratteristiche degli stessi (anche in termini di novità per la platea dei consumatori, e dunque per il "consumatore medio"), nonché del particolare grado di "invasività" che li connota - specie sotto il profilo dell'automaticità nell'attivazione e nell'addebito - non può risultare sufficiente un riferimento informativo al blocco selettivo contenuto nella Carta Servizi per rendere adeguatamente edotto il consumatore in merito.

94. Oltre ad essere insufficiente quanto alla sua conoscibilità, peraltro,

³⁸ V. *retro*, ai nn. 44-46 del testo.

l'informativa contenuta nella Carta Servizi appare altresì inadeguata, atteso che si limita a richiamare il “*servizio gratuito di blocco selettivo delle chiamate*”, chiarendo che esso consente di “*disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete Vodafone verso determinate numerazioni o archi di numerazione a sovrapprezzo*”³⁹.

95. Se ne ricava che le stesse (comunque insufficienti, per quanto sopra osservato) informazioni presenti sulla Carta Servizi si riferiscono esclusivamente al blocco selettivo delle “*chiamate in uscita dalla rete Vodafone verso determinate numerazioni o archi di numerazione a sovrapprezzo*”; mentre è noto - e lo stesso professionista ha cura di porlo in risalto - che i servizi *premium* di nuova generazione consistono nell'erogazione di prestazioni digitali ben diverse, che nulla hanno a che vedere con “*chiamate in uscita (...) verso determinate numerazioni o archi di numerazione*”⁴⁰.

96. In tale contesto, la mancanza di un'adeguata informativa circa l'oggetto del contratto di telefonia mobile e il blocco selettivo, priva il consumatore della possibilità di scegliere con piena consapevolezza se aderire all'offerta di telefonia comprensiva dell'accesso ai servizi *premium* ovvero se esercitare al momento della conclusione del contratto l'opzione che gli viene riconosciuta circa l'adesione al blocco selettivo e la conseguente disabilitazione dei predetti servizi.

97. L'omessa informativa al consumatore - sia in fase di primo contatto sociale che all'atto della sottoscrizione del contratto presso i rivenditori (allorché non viene neppure sottoposta al consumatore la facoltà di scelta circa l'attivazione del blocco) - sul blocco selettivo dei servizi *premium*, sulla necessità per l'utente di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco e sulle relative modalità integra, così come rilevato dalla stessa AGCOM, un'omissione ingannevole in violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo, giacché risultano omesse da parte del professionista informazioni rilevanti di cui il consumatore medio ha bisogno per prendere una decisione consapevole di natura commerciale,

³⁹ Il testo completo dell'informativa è il seguente: “*Servizi a sovrapprezzo: Per tutti i servizi a sovrapprezzo, Vodafone mette a disposizione della propria clientela mobile il servizio gratuito di blocco selettivo delle chiamate. Tramite questo servizio è possibile disabilitare o abilitare le chiamate in uscita dalla rete Vodafone verso determinate numerazione o archi di numerazione a sovrapprezzo. (...) Per l'attivazione di questi servizi e maggiori informazioni è disponibile il numero gratuito di assistenza 190 e il numero 42323 (per Clienti Business) nonché il sito web www.vodafone.it e alla sezione 'Per il consumatore'*” (cfr. doc. 87, all. 3, pag. 17).

⁴⁰ Cfr. la stessa memoria conclusiva del professionista, doc. 158, spec. pag. 10 s., in cui si pone in risalto la “*evoluzione incessante dei 'servizi digitali' (non più loghi e suonerie!), a sua volta frutto del costante progresso tecnologico delle reti trasmissive, dall'avvento di smartphones sempre più potenti e simili a veri e propri mini personal-computer portatili e in genere dal passaggio a un sistema di telefonia data-based (...) che ha reso possibile l'offerta di servizi digitali un tempo impensabili*”.

essendo detta condotta idonea a indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

(a) *L'adozione di un sistema automatico di trasferimento dati (c.d. enrichment)*

98. Risultano confermate in fatto anche le contestazioni relative all'adozione di un meccanismo consistente nel trasferimento dei dati del consumatore per l'attivazione e l'addebito dei servizi *premium* attraverso un sistema automatico di flusso delle informazioni dall'operatore telefonico al CSP senza che l'utente abbia mai inserito il proprio numero telefonico o si sia, in altro modo consapevole, reso riconoscibile⁴¹.

99. In tale prospettiva, le difese di Vodafone - volte a dimostrare l'adozione di sistemi di controllo (in particolare, il sistema "*I-frame*"), monitoraggio e governo diretto del processo di attivazione e addebito dei servizi, così volendo escludere qualsivoglia criticità dell'operato del professionista in tale settore - non sono in grado di superare gli addebiti mossi dall'Autorità.

100. Da un lato, infatti, la tecnologia utilizzata da Vodafone non impedisce le attivazioni materialmente involontarie di servizi *premium* da parte dei consumatori. Il consumatore può cioè trovarsi nella condizione di aver sfiorato involontariamente il tasto di attivazione nella *landing page* – fenomeno tipicamente connesso ai comandi in *touchscreen* che caratterizzano gli *smartphone* di dimensioni ridotte utilizzati per l'attivazione – senza rendersi conto, che sta attivando un servizio a pagamento con addebito automatico sul suo credito/conto telefonico, in assenza di un'adeguata informativa in tempo reale sull'esistenza del meccanismo di *enrichment* e di una procedura di attivazione e addebito dei servizi che gli consenta di esprimere in modo consapevole e non condizionato la propria scelta di acquisto. In ogni caso, infatti, la procedura prevista per l'attivazione dell'abbonamento essendo affidata ad un unico e semplice click, senza ulteriori passaggi, non consente al consumatore di poter acquisire piena consapevolezza del fatto che sta sottoscrivendo un servizio in abbonamento, immediatamente addebitato sul proprio credito telefonico, attraverso la cessione del proprio numero di telefono dall'operatore al soggetto che eroga il servizio (CSP). Tali attivazioni, attesa l'automaticità del sistema che le determina e del relativo addebito, non sono in nulla impedito dall'*I-frame* né dalle altre attività di monitoraggio e

⁴¹ V. *retro*, nn. 32-38 e 47-50 del testo.

controllo poste in essere dal professionista, le quali appaiono idonee a superare altre problematiche ma non anche quella delle attivazioni materialmente involontarie da parte del consumatore.

101. Dall'altro lato, lo stesso professionista ha posto in risalto come il sistema di *I-frame* non trovi allo stato applicazione per i servizi *premium* in decade 4, fra cui sono ricompresi anche quelli forniti con modalità *enrichment*⁴².

102. Nel contesto di tali ultimi servizi - *i.e.*, a decade 4 con *enrichment* - accade dunque che, a fronte di un'automatica abilitazione dell'utente alla ricezione di prestazioni fornite da una pluralità indeterminata di soggetti terzi (*i.e.*, i CSP, inclusi quelli che abbiano un rapporto contrattuale con operatori telefonici diversi da Vodafone in veste di SP), il consumatore si trovi esposto a potenziali addebiti che avvengono a seguito del mero presunto "*click*" sul pulsante di attivazione del singolo servizio, senza che l'operatore telefonico abbia in alcun modo riscontrato tale circostanza - non possedendo il controllo del pulsante di attivazione e delle informazioni ad esso connesse - e senza che il consumatore sia stato perciò adeguatamente reso edotto (mediante un'informativa controllata direttamente dal professionista, appunto) circa le conseguenze del proprio "*click*", e segnatamente circa il fatto che ad esso consegue l'abbonamento ad un servizio a pagamento e il contestuale addebito del relativo costo sul credito (o sul conto) del cliente.

103. Ciò espone dunque il consumatore ad innumerevoli possibilità di frode - per attivazioni non richieste o avvenute in assenza delle indicazioni informative sugli effetti del "*click*" - che possono avvenire in modo non controllato (neppure dal professionista che, appunto, non possiede il governo della *landing page*), attesa la capillare e non monitorabile diffusione dei *banner*, *pop up*, *links* e altri strumenti di collegamento che riconducono alle *landing page* di attivazione. Di ciò, d'altronde, appare consapevole lo stesso professionista che, proprio al fine di evitare tali fenomeni, ha ritenuto di implementare il sistema di *I-frame* per i servizi in *silos* verticale; ciò tuttavia Vodafone non ha fatto per i servizi in modalità decade 4 con *enrichment* (*i.e.*, l'ultima frontiera tecnologica dei decade 4), i quali pure presentano l'analogo meccanismo di attivazione mediante "*click*" sulla *landing page*.

104. L'oggetto della contestazione non è, dunque, così come rilevato da AGCOM, rappresentato da una mera modalità tecnica di trasferimento dati, ma dall'adozione da parte dell'operatore di una procedura fondata su un meccanismo automatico di attivazione del servizio e di fatturazione basato sull'assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente al pagamento e,

⁴² Cfr. verbale audizione 9 ottobre 2014, doc. 136, pag. 2; nonché memoria difensiva, *sub* doc. 87, pag. 20.

in ogni caso, di informazione al riguardo fornita all'utente, nonché sull'assenza di qualsiasi controllo da parte dell'operatore telefonico sull'azione manuale assertivamente posta in essere dall'utente e sulla attendibilità delle richieste provenienti da soggetti estranei al rapporto negoziale che lega utente e operatore, che procede all'addebito sul conto telefonico del cliente senza controllare che l'utente abbia effettivamente cliccato sulla *landing page* ufficiale come potrebbe fare se ne avesse il controllo direttamente sul proprio server.

105. In relazione alle suddette fattispecie - *i.e.*, attivazioni materialmente involontarie per tutte le tipologie di servizio e attivazioni a insaputa dell'utente per i servizi in decade 4 con *enrichment* - risultano dunque confermate le contestazioni inizialmente indirizzate al professionista.

106. In tale prospettiva, la condotta posta in essere da Vodafone risulta aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25, lettera *a*), del Codice del Consumo. Infatti, in considerazione della natura stessa della condotta e del contesto in cui la stessa viene realizzata, essa comporta un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione all'utilizzo del servizio di navigazione in mobilità, in quanto rende riconoscibile l'utente durante la navigazione e può determinare - in assenza di adeguati sistemi di controllo e informativa al cliente in relazione ai fenomeni e alle categorie di servizi più sopra indicati - l'inconsapevole attivazione del servizio a sovrapprezzo e il conseguente addebito dello stesso al consumatore, nel caso di SIM prepagata oltretutto con prelievo unilaterale diretto sul credito residuo dell'utente.

107. Inoltre, l'addebito per la fornitura dei servizi a sovrapprezzo che il consumatore non ha richiesto integra una violazione degli artt. 24 e 25 lettera *a*), nonché dell'art. 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, configurando un addebito automatico (con pagamento immediato o differito) per servizi che il consumatore non ha volontariamente richiesto, reso possibile proprio attraverso il meccanismo di attivazione ed addebito del servizio implementato dal professionista. In tale contesto, a nulla vale la circostanza per cui l'autore dei contenuti erogati all'utente sia un soggetto terzo (*i.e.*, il CSP), atteso che l'attività di fornitura (non richiesta) è resa possibile in primo luogo da Vodafone, sfruttando - anche a fronte della natura del servizio e della condotta - la posizione di supremazia vantata nei confronti dell'utente. Nel campo della telefonia mobile, infatti, in virtù dell'esistenza di rapporti contrattuali basati su SIM ricaricabili, funzionanti con credito prepagato e comunque con piattaforma tecnologica controllata dal professionista, quest'ultimo si trova nella condizione di poter eseguire in modo unilaterale le attivazioni di servizi, potendo altresì procedere - nei

confronti dei titolari di SIM pre-pagata - al prelievo coattivo dal credito telefonico dei consumatori.

108. Per le considerazioni che precedono, la pratica considerata nel suo complesso integra la violazione degli artt. 20, 22, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo.

109. Quanto alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra da parte di Vodafone il normale grado di competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta; ciò innanzitutto rispetto alla completezza delle informazioni circa il reale oggetto del contratto e la facoltà per il consumatore di avvalersi del c.d. blocco selettivo.

110. Difatti, il professionista avrebbe dovuto trasmettere al consumatore prima della conclusione del contratto di telefonia informazioni chiare e comprensibili circa il fatto che la conclusione di tale contratto comporta l'abilitazione dell'utenza a ricevere e attivare, tra gli altri, servizi a sovrapprezzo durante la navigazione in mobilità con addebito sul credito telefonico, nonché circa il c.d. blocco selettivo e la necessità per l'utente di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco. Vodafone non ha, inoltre, agevolato l'esercizio della relativa facoltà di disabilitazione da parte del consumatore mediante gli stessi canali utilizzati per la conclusione del contratto, ossia - tra l'altro - direttamente presso il punto vendita, anche contestualmente alla conclusione del contratto stesso.

111. In secondo luogo, la contrarietà alla diligenza professionale si riscontra nella misura in cui il professionista, in presenza di un meccanismo di trasferimento automatico del numero del cliente a soggetti terzi, non risulta essersi dotato per i servizi a decade 4 con *enrichment* - a fronte peraltro delle varie segnalazioni che evidenziavano attivazioni inconsapevoli - di una procedura che, da un lato, fosse basata su di un suo diretto controllo sull'azione manuale assertivamente posta in essere dall'utente e sull'attendibilità delle richieste provenienti da soggetti estranei al rapporto negoziale tra utente e operatore; dall'altro, una procedura che, informando il consumatore in tempo reale della circostanza che la sottoscrizione del servizio implica il trasferimento del proprio numero di telefono al soggetto che eroga il servizio stesso ai fini dell'addebito, risultasse idonea ad acquisire in modo pienamente consapevole il consenso del consumatore all'attivazione del servizio e al pagamento mediante il proprio credito telefonico.

112. I difetti e le carenze sopra poste in risalto rendono dunque il comportamento complessivamente posto in essere da Vodafone contrario

alla diligenza professionale, in quanto difforme rispetto al normale grado della specifica competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti a fronte dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore della telefonia mobile abilitata al traffico dati internet (e sovente connotata, per di più, dall'utilizzo di SIM con credito prepagato).

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

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

114. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a circa 7 miliardi di euro e rappresenta uno dei principali operatori di telefonia, nonché della pluralità e della natura dei profili di scorrettezza, che ricomprendono anche comportamenti aggressivi di particolare impatto sull'autodeterminazione del consumatore nelle proprie scelte commerciali. Inoltre, si tiene conto dell'ampia diffusione e penetrazione della pratica diffusa via internet, nonché del fatto che la pratica stessa ha interessato l'intera *customer base* dei consumatori titolari di utenza mobile abilitata al traffico dati internet. Si deve rilevare, infine, la particolare insidiosità della condotta che espone i consumatori all'attivazione unilaterale dei servizi e al prelievo unilaterale di somme da parte dell'operatore sul credito dei clienti nonché dell'esborso economico al quale gli stessi sono esposti.

115. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 26 marzo 2014, data di entrata in vigore dell'art. 27, comma 1 *bis*, del Codice del Consumo, ad oggi.

116. Sulla base di tali elementi, si ritiene dunque di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Vodafone

Omnitel B.V. nella misura di 800.000 €(ottocentomila euro).

117. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta già destinatario di provvedimenti sanzionatori da parte dell’Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette⁴³ si ritiene di determinare l’importo della sanzione nella misura di 900.000 €(novecentomila euro).

118. Si tiene conto, inoltre, quale circostanza attenuante della spontanea attuazione di alcuni impegni (v. punto 67) che attenuano i profili di illiceità della condotta e si ritiene dunque di determinare l’importo della sanzione nella misura di 800.000 €(ottocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in parziale conformità al parere reso dall’AGCOM, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24, 25, lettera *a*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea - mediante omissioni ingannevoli e modalità aggressive di prestazione del servizio, tali da indurne altresì il pagamento immediato o differito da parte del consumatore in assenza di richiesta del servizio stesso - a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere da Vodafone Omnitel B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24, 25, lettera *a*), e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare a Vodafone Omnitel B.V. una sanzione amministrativa pecuniaria di 800.000 €(ottocentomila euro);

c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

⁴³ Cfr., tra gli altri, *PS9311 – Vodafone - Disponibilità prodotti*, n. 25109, adottato in data 24 settembre 2014; nonché *PS7732 - Vodafone-Durata Contratto IPAD2*, n. 23538, adottato in data 3 maggio 2012.

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al decreto legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella