

**PS10684B - VODAFONE-CONTRATTI A DISTANZA/ESECUZIONE DURANTE PERIODO DI RECESSO-
RIDETERMINAZIONE SANZIONE**

Provvedimento n. 31521

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 marzo 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo") e, in particolare, la Parte III, Titolo III, di detto Codice;

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materia di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa," (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTO il proprio provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26675, adottato a conclusione del procedimento istruttorio relativo al caso PS10684, con il quale è stato deliberato che la società Vodafone Italia S.p.A. ha posto in essere, dopo il 13 giugno 2014, tre distinte condotte illecite, consistenti:

a) nell'aver omesso di fornire, in maniera chiara e comprensibile e prima che il consumatore fosse vincolato da un contratto a distanza *online* mediante il sito *internet www.vodafone.it* e/o al telefono e/o negoziato fuori dei locali commerciali o da una corrispondente offerta rivolta al professionista (c.d. inversione dei ruoli), le informazioni richieste dall'articolo 49 comma 1, lettera l) del Codice del consumo (di seguito anche "Violazione A");

b) nella conclusione di contratti a distanza (sia *online* mediante il sito *internet www.vodafone.it* che per telefono) e/o negoziati fuori dei locali commerciali ovvero nell'acquisizione di una corrispondente proposta vincolante rivolta dal consumatore a Vodafone Italia S.p.A., dando principio di esecuzione al contratto ovvero procedendo all'avvio del processo di attivazione della linea e/o di migrazione da altro operatore durante il periodo di recesso, senza esigere la relativa autonoma richiesta esplicita da parte del consumatore prevista rispettivamente dall'articolo 51, comma 8, e dall'articolo 50 comma 3, del Codice del consumo e, in ogni caso, senza mettere il consumatore nella condizione di poter liberamente scegliere tale opzione e di poter concludere il contratto a distanza e/o negoziato fuori dai locali commerciali anche in assenza di tale volontà (di seguito anche "Violazione B");

c) in assenza dell'informativa di cui all'articolo 49, comma 1, lettera l) del Codice del consumo e, comunque, in assenza della richiesta esplicita di cui all'articolo 51, comma 8, e/o all'articolo 50, comma 3, del Codice del consumo, nella richiesta e/o addebito al consumatore che eserciti il diritto di ripensamento da un contratto a distanza *online* e/o negoziato fuori dei locali commerciali di una serie di costi relativi "all'eventuale traffico telefonico e *internet* generato fino al completamento della procedura di portabilità verso altro operatore [...] tariffato secondo le condizioni previste dal piano telefonico scelto", ritenuti non dovuti e contrari a quanto previsto dalla disposizione di cui all'articolo 57, comma 3, del Codice del consumo (di seguito anche "Violazione C").

Con il citato provvedimento è stato altresì deliberato di irrogare alla società Vodafone Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria complessiva di 1.900.000 €, di cui 600.000 € per la Violazione A), 750.000 € per la Violazione B) e 550.000 € per la Violazione C);

VISTA la sentenza del Consiglio di Stato dell'11 marzo 2025, n. 1989, che, in parziale riforma della sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio n. 11594/2023, ha annullato il suddetto provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26675, nei sensi e nei limiti di cui in motivazione; in particolare, il Consiglio di Stato ha annullato integralmente la sanzione irrogata a Vodafone Italia S.p.A. con riferimento alla violazione C), rimettendo al contempo all'Autorità il compito di provvedere alla rideterminazione delle sanzioni irrogate allo stesso professionista per le violazioni A) e B), "tenendo conto delle condotte ritenute non costituenti illecito". Al riguardo, il Consiglio di Stato, per quanto concerne la violazione A), ha ritenuto adeguate e conformi al precetto normativo le informative fornite, dopo il 1° giugno 2016, per i contratti a distanza e, dal 1° ottobre 2014, per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali, in merito ai costi che il consumatore avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso successivo a una richiesta di esecuzione immediata; con riferimento alla violazione B), ha rilevato che limitatamente ai contratti a distanza conclusi tramite *web* aventi a oggetto servizi di telefonia (*Single Play* o *Dual Play*) con migrazione da altro operatore e ai contratti conclusi per telefono, il consumatore avesse la possibilità di autorizzare l'attivazione del servizio durante il periodo di recesso mediante una "richiesta espressa", come imposto dalla normativa. Ciò posto, "l'Autorità dovrà, quindi, acquisire i dati relativi al numero di pratiche interessate rispetto alle quali non è stata riscontrata alcuna violazione da parte del Collegio, provvedendo, quindi, alla determinazione dei nuovi importi";

VISTO, altresì, che il Consiglio di Stato ha statuito che nelle operazioni di rideterminazione delle sanzioni "dovrà tenersi conto dell'impatto delle condotte sui consumatori, atteso che [...] la sanzione amministrativa irrogata per violazione della disciplina a tutela dei consumatori deve, comunque, tener conto della effettiva importanza dell'eventuale danno cagionato";

CONSIDERATO che la rideterminazione della sanzione da comminare alla società Vodafone Italia S.p.A., per le violazioni accertate con provvedimento del 5 luglio 2017, n. 26675, deve avvenire in contraddittorio con la Parte;

RITENUTA, pertanto, in ottemperanza alla suddetta sentenza del Consiglio di Stato, la necessità di disporre l'avvio di un'istruttoria al fine di procedere alla rideterminazione della sanzione;

DELIBERA

- a) l'avvio del procedimento nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;
- b) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti entro venti giorni dal ricevimento del presente provvedimento;
- c) che il responsabile del procedimento è il dott. Massimo D'Abaldo;
- d) che gli atti del procedimento possono essere presi in visione presso la Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1 direttamente dalla Parte o da persona da essa delegata;
- e) che il procedimento si concluderà entro centoventi giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli