

PS11569B - ENI-PRESCRIZIONE BIENNALE – NUOVO PROCEDIMENTO
Allegato al provvedimento n. 31833

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D.LGS. 145/2007 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

I presenti impegni si riferiscono al procedimento PS/11569B (il "**Nuovo Procedimento**").

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

- *Ragione o denominazione sociale dell'impresa:* Eni Plenitude S.p.A. Società Benefit ("**Plenitude**" o la "**Società**");
- *Sede legale:* Via Giovanni Lorenzini n. 4 - 20139, Milano (MI).

3) CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Con provvedimento n. 28510 del 22 dicembre 2020 (il "**Provvedimento**"), adottato a conclusione del procedimento PS/11569 (il "**Procedimento**") e notificato alla Società in data 19 gennaio 2021, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**"), accertava nei confronti di Plenitude (già Eni gas e luce S.p.A.) "*l'ingiustificato rigetto e l'inadeguata gestione [...] delle istanze di prescrizione biennale presentate dagli utenti, a causa della tardiva fatturazione dei consumi di luce e gas, in assenza di elementi idonei a dimostrare che il ritardo fosse dovuto alla responsabilità del consumatore*".

Il Provvedimento veniva dapprima confermato dal TAR Lazio e, successivamente, annullato in sede di appello dal Consiglio di Stato con sentenza del 10 febbraio 2023, n. 1468 (la "**Sentenza**"), in considerazione dell'eccessiva durata della fase pre-istruttoria e del conseguente superamento dei termini previsti a livello normativo e regolamentare. Infatti, secondo il Consiglio di Stato "*sia che si applichi l'art. 14 della l. n. 689/1981, sia che si segua l'art. 6 del regolamento AGCM del 2015, comunque nella specie ricorreva la denunziata tardività e la conseguente decadenza dal potere*"¹.

Medio tempore, Plenitude aveva presentato una Relazione di ottemperanza in cui aveva descritto le misure che aveva posto in essere (e avrebbe posto in essere) per risolvere i profili di criticità riscontrati nel Provvedimento. Rispetto a tale Relazione, l'Autorità non eccepiva alcunché prendendo

¹ Cfr. Sentenza, § 2.1 (enfasi aggiunta, n.d.r.).

atto, con comunicazione del 25 marzo 2021, delle misure adottate in esecuzione del Provvedimento e, di conseguenza, Plenitude dava attuazione a quanto prospettato.

In data 30 luglio 2025, con comunicazione prot. n. 0063456, l'Autorità, in considerazione dei *"chiarimenti forniti dalla Corte di Giustizia UE [resi nella sentenza *Trenitalia*²]"*, nonché *"l'interesse dell'Autorità ad esercitare il proprio potere di accertamento in relazione alle condotte che sono state oggetto del [Procedimento]"*, notificava alla Società la comunicazione di avvio del Nuovo Procedimento (**"Comunicazione di Avvio"**).

In particolare, con la Comunicazione di Avvio, l'Autorità ha ipotizzato che la Società abbia ingiustificatamente attribuito agli utenti la *"responsabilità delle mancate letture da parte della stessa società di vendita e di distribuzione, in assenza di qualsivoglia elemento probatorio"*³, in contrasto

- da un lato, con il principio generale civilistico secondo cui incombe sul presunto creditore l'onere di dimostrare l'inadempienza del debitore, e
- dall'altro, con l'art. 1, comma 4, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (**"Legge di Bilancio 2018"**), secondo cui i consumi non fatturati, risalenti a oltre un biennio, sono da ritenersi prescritti salvo il caso dell'accertata responsabilità dell'utente⁴.

Ad avviso degli Uffici, tale condotta violerebbe l'art. 20 del D.lgs. n. 206/2005 (**"Codice del Consumo"**) in quanto, sulla base delle segnalazioni acquisite, le modalità e le risultanze dell'accertamento di responsabilità dell'utente svolto da Plenitude, effettuato ai sensi dell'art. 1, comma 5, della Legge di Bilancio 2018 sulla base delle informazioni fornite dal distributore, non sembrerebbero conformi ai criteri di diligenza previsti dal Codice del Consumo.

Nella Comunicazione di Avvio si ipotizza, inoltre, che tale condotta, in considerazione della posizione di forza contrattuale detenuta dalla Società nei confronti dei singoli consumatori, sia connotata da profili di aggressività, in contrasto con gli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in particolare nei casi in cui gli utenti stessi siano in grado di dimostrare l'accessibilità dei contatori ovvero i fittizi tentativi di lettura. La posizione di forza di Plenitude indurrebbe i consumatori, ad avviso degli Uffici, a corrispondere importi in realtà prescritti ai sensi della normativa in materia.

² Cfr. sentenza del 30 gennaio 2025, C-510/23.

³ Comunicazione di Avvio, § 14.

⁴ Per fini di completezza, si segnala che la legge 27 dicembre 2019, n. 160 (**"Legge di Bilancio 2020"**) ha successivamente soppresso la possibilità per gli operatori di rigettare la prescrizione nel caso in cui sia stata accertata la responsabilità dei propri clienti, così precludendo la possibilità per i medesimi operatori di recuperare consumi pluriennali fatturati intempestivamente per fatto imputabile al cliente, ferma restando l'eventuale responsabilità di quest'ultimo per dolo o colpa grave. L'art. 1, c. 295, della Legge di Bilancio 2020, infatti, prevede che: *"Il comma 5 dell'art. 1 della legge 27 dicembre 2017, n. 2015 è abrogato"*.

4) **CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO.**

In via preliminare, è opportuno osservare che i presenti impegni rispondono ad una logica collaborativa, per una sollecita e pronta definizione del Procedimento, con il presupposto che l'Autorità concluda il Nuovo Procedimento senza l'accertamento di alcun illecito nei confronti della Società, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dall'art. 10 della Delibera AGCM del 5 novembre 2024, n. 31356 – *“Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa”*.

Ciò premesso, posto che (a) la Società, in data 1° marzo 2021, ha dato conto delle misure previste per garantire l'ottemperanza al Provvedimento e (b) nonostante il Provvedimento sia stato annullato, Plenitude considera tali misure come definitivamente consolidate, in questa sede si intende proporre ulteriori misure tese a riconoscere ai Clienti un significativo valore aggiunto e aumentare il loro grado di protezione, con riferimento alla gestione delle istanze di prescrizione.

In ogni caso, resta fermo che la presente proposta di impegni, oltre a non implicare alcuna acquiescenza, diretta o indiretta, da parte di Plenitude rispetto alle ipotesi di violazione configurate nella Comunicazione di Avvio, prima ancora non comporta (né può essere interpretata come idonea a comportare) alcun riconoscimento della sussistenza del potere per l'Autorità di rimettere in discussione il contenuto della Sentenza e di riesercitare un potere di accertamento, sanzionatorio e/o di diffida rispetto alle condotte già coperte dal giudicato sancito dalla medesima Sentenza. Ne consegue che la proposta di impegni non può in ogni caso essere interpretata come un atto in grado di precludere a Plenitude qualunque iniziativa - giudiziale o stragiudiziale - a tutela dei propri diritti, interessi legittimi e ragioni, funzionale a sollevare i profili di contestazione sopra elencati in rapporto al contenuto della Sentenza e al perimetro del relativo giudicato.

Alla luce di quanto evidenziato nel periodo che precede, la Società si permette di rappresentare l'esigenza che l'Autorità raggiunga una determinazione in merito all'ammissibilità e idoneità dei presenti impegni non appena possibile e, in ogni caso, entro tempistiche che possano essere considerate dalla Società compatibili con l'eventuale rituale esercizio delle prerogative, anche giurisdizionali, di cui sopra.

A. RICONOSCIMENTO AUTOMATICO DELLA PRESCRIZIONE NEI CASI IN CUI LA RESPONSABILITÀ PER IL RITARDO NELLA FATTURAZIONE SIA IMPUTABILE A PLENITUDE.

Fermo quanto precede, quale prima misura, Plenitude si impegna, a riconoscere *automaticamente* ai propri clienti domestici la prescrizione degli importi relativi ai consumi - sia *power* che *gas* – che saranno fatturati a partire dalla data di eventuale accettazione degli impegni nella misura in cui siano (i) risalenti a più di due anni precedenti la data di emissione della fattura e (ii) relativi a casi in cui sia stato appurato che la responsabilità per il ritardo nella fatturazione sia imputabile alla Società.

Pertanto, derogando a quanto previsto dal quadro normativo vigente e in un'ottica pro-cliente, Plenitude rinuncerà ad esigere il pagamento di tali importi, senza rendere necessario per il consumatore sollevare l'eccezione di intervenuta prescrizione. Nello specifico, Plenitude procederà a fatturare i consumi come derivanti dalle letture, comunicando però al cliente la quota parte di importo considerato prescritto automaticamente e il cui pagamento pertanto non è dovuto con conseguente scomputo dello stesso dal totale dell'importo da pagare in bolletta.

B. MIGLIORAMENTO DELLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE DI PRESCRIZIONE DA PARTE DEI CLIENTI NEI CASI IN CUI LA RESPONSABILITÀ PER IL RITARDO NELLA FATTURAZIONE NON SIA IMPUTABILE A PLENITUDE.

In secondo luogo, Plenitude si impegna a rendere più agevole la procedura per l'eventuale presentazione delle istanze di prescrizione da parte dei Clienti:

- (i) illustrando in modo chiaro e completo il novero di canali e strumenti a disposizione dei clienti per eccepire la prescrizione biennale dei consumi in aggiunta al “*Modulo presentazione Istanza di Prescrizione*” (“**Modulo**”), in particolare:
 - a. esplicitando espressamente la possibilità di eccepire l'intervenuta prescrizione **anche tramite semplice comunicazione e-mail** che includa le medesime informazioni contenute nel Modulo;
 - b. indicando la presenza all'interno dell'Area personale di un **tool di assistenza**, appositamente dedicato alla presentazione dell'istanza di prescrizione in via telematica. Attraverso tale **tool** il cliente può infatti procedere direttamente all'inoltro del Modulo, nonché al caricamento di ulteriori informazioni e documentazione utili a fini della propria richiesta.
- (ii) inserendo, all'interno dell'Area Personale di ciascun Cliente, nella sezione in cui quest'ultimo può visionare le bollette emesse nei propri confronti e procedere al pagamento di quelle non

ancora saldate, degli appositi alert grafici in corrispondenza alle bollette con importi potenzialmente prescrivibili, funzionali ad avvisare il cliente della possibilità di eccepire la prescrizione rispetto alle singole bollette alle quali si riferiscono.

Inoltre, in prossimità di tali *alert*, verrà anche inserito un collegamento ipertestuale, che consentirà al cliente di accedere direttamente al tool telematico di presentazione delle istanze di prescrizione sopra descritto.

C. POTENZIAMENTO DEI PRESIDI INFORMATIVI A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE.

In terzo luogo, Plenitude si impegna a incrementare i presidi informativi a disposizione del Cliente:

- (i) indicando espressamente, sul proprio sito *web* (e, precisamente, nella *landing page* dedicata alla Prescrizione dei Consumi di cui al presente [link](#)), che il Cliente potrà presentare istanza di prescrizione anche per il tramite l'apposito *tool* accessibile tramite l'Area Personale del cliente, nonché tramite e-mail;
- (ii) pubblicando una nuova pagina sul proprio sito *web*, avente specificamente ad oggetto la disciplina della prescrizione biennale di consumi di energia elettrica e gas naturale. All'interno di tale pagina verranno anche indicate tutte le modalità con cui il Cliente potrà procedere ad eccepire la prescrizione biennale relativa a consumi fatturati da Plenitude.

5) TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Plenitude si impegna a dare esecuzione agli impegni secondo la tempistica di seguito indicata:

- con riferimento all'**Impegno sub A)**, le misure proposte verranno implementate a partire dal primo ciclo di emissione di fatture comprensive degli importi eventualmente prescrivibili successivo alla data di notifica dell'eventuale provvedimento dell'AGCM di accettazione degli impegni;
- con riferimento all'**Impegno sub B)**, le misure proposte verranno implementate entro 6 mesi a partire dalla data di notifica dell'eventuale provvedimento dell'AGCM di accettazione degli impegni;
- con riferimento all'**Impegno sub C)**, le misure proposte verranno implementate entro 3 mesi a partire dalla data di notifica dell'eventuale provvedimento dell'AGCM di accettazione degli impegni;

6) CLAUSOLA DI REVISIONE

Plenitude si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni proposti nel caso in cui intervengano cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna la modifica del suo contenuto e/o durata ovvero la sua revoca.

7) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Ferma restando la legittimità delle condotte tenute, si ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente ammissibili e idonei, essendo peraltro connotati da uno specifico quid pluris.

Sotto il profilo dell'ammissibilità è noto che l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, c. 7 del Codice del Consumo) nei soli casi di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale.

Nella Comunicazione di Avvio la **pratica contestata** non viene definita come "*manifestamente grav[e] e scorrett[a]*" e, come tale, essa è dunque pienamente suscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

Né, invero, l'accettazione degli impegni potrebbe essere preclusa dalla prospettazione – compiuta dagli Uffici nella Comunicazione di Avvio – di una condotta in possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, per aver la Società asseritamente imposto ostacoli non contrattuali onerosi e sproporzionati all'esercizio dei diritti dei clienti e condizionato indebitamente la libertà di scelta di questi ultimi, inducendoli a corrispondere importi non dovuti in quanto prescritti.

A tal riguardo, si rileva come, anche laddove l'Autorità ritenesse configurabile una condotta "aggressiva" in capo ad Plenitude (*quod non*), ciò non sarebbe comunque ostativo all'accoglimento degli impegni, come confermato dalla stessa prassi dell'Autorità che, già in altri casi, ha ritenuto ammissibili (ed idonei) impegni relativi a fattispecie che erano state qualificate come potenzialmente "aggressive" nella comunicazione di avvio (cfr. da ultimo, PS/11116 *Agos – Polizze abbinate* e PS/11117 *Findomestic – Polizze abbinate*).

Quanto all'idoneità, la Società ritiene che le misure proposte – unitamente alle misure che Plenitude ha spontaneamente consolidato (e già comunicate in sede di ottemperanza – v. *supra*) – siano pienamente atte a sanare i profili di contestazione riportati nella Comunicazione di Avvio, conferendo altresì un significativo valore aggiunto nella prospettiva della tutela dei consumatori.

In particolare:

- l'impegno A) costituisce un'azione pro-cliente che va ben oltre rispetto a quanto previsto dalla normativa vigente, ai sensi della quale è richiesto, ai fini del riconoscimento della prescrizione, una formale eccezione da parte del Cliente, anche nel caso in cui il ritardo della fatturazione sia effettivamente imputabile al fornitore energetico.

Mediante l'impegno sarà possibile per il Cliente, nei casi in cui il ritardo nella fatturazione sia da ricondurre ad una ipotesi di responsabilità della Società, beneficiare della prescrizione automaticamente, senza bisogno, dunque, di inoltrare alcuna istanza in tal senso a Plenitude;

- gli impegni B) e C) mirano a potenziare – anche attraverso interventi di natura “personalizzata” – il grado di consapevolezza del Cliente circa il proprio diritto ad ottenere la prescrizione degli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni dalla data di emissione della fattura, agevolando significativamente il relativo processo di presentazione delle istanze.

Gli impegni, infatti, da un lato, prevedono una revisione delle pagine informative dedicate al regime di prescrizione e, dall'altro, delle semplificazioni di processo. Tali misure sono funzionali a portare immediatamente all'attenzione del Cliente il fatto che determinati importi potrebbero essere oggetto di prescrizione e che, dunque, potrà procedere alla presentazione dell'istanza di prescrizione mediante l'apposito *tool* presente nell'Area Personale.

In conclusione, il *set* di misure proposte è caratterizzato da un importante *quid pluris* e da quel carattere di concretezza ed efficacia che – come richiesto da costante giurisprudenza – devono essere presenti affinché una proposta di impegni possa essere considerata idonea e ammissibile a fini di tutela dei consumatori.

■ [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Si resta a disposizione per ogni chiarimento.

Roma, 12 settembre 2025

Avv. Matteo Padellaro

A handwritten signature in grey ink, appearing to read 'Matteo Padellaro'.

Avv. Fabio Baglivo

Avv. Giorgio Blandino

Avv. Antonio Landi

PS12252 - BMW-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO
Allegato al provvedimento n. 31835

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27,
COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7, DEL D. LGS.
145/2007 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE**

ISTANZA DI MODIFICA DI IMPEGNI GIÀ PROPOSTI

1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento

Procedimento PS/12252; comunicazione di avvio del procedimento ricevuta dal Professionista in data 28 dicembre 2021. Il procedimento è stato definito con provvedimento n. 30265, che ha reso obbligatori gli impegni presentati dal Professionista in data 11 febbraio 2022, successivamente integrati in data 16 marzo 2022, e presentati in versione consolidata in data 6 luglio 2022.

*

2) Professionista che presenta gli impegni

BMW Italia S.p.A. ("BMW" o "il Professionista"), San Donato Milanese (MI), Via della Unione Europea, n. 1, 20097.

*

3) Condotta oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Secondo quanto si legge al punto 3 del provvedimento n. 30265, il procedimento è stato avviato "*in relazione alla possibile ommissività ed ingannevolezza delle modalità di presentazione, sui siti Internet dei marchi BMW e Mini, del costo delle auto pubblicizzate nelle offerte di leasing e di acquisto con finanziamento. Al primo contatto, il professionista enfatizzava, infatti, soltanto il conveniente importo del canone di leasing e della rata, relegando informazioni essenziali (anticipo, maxirata finale, numero di rate, chilometraggio incluso nelle offerte di leasing ecc.) in sezioni di non agevole lettura, il cui contenuto poteva essere visionato solo a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (il click su uno o più link, l'apertura di specifici riquadri per "Maggiori Informazioni", lo scorrimento di una pagina fino in fondo per raggiungere le "Note Legali", l'ingrandimento dei caratteri)*".

*

4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Gli impegni resi obbligatori con il provvedimento n. 30265, come riportato dal punto 14 al punto 32 dello stesso, sono del seguente tenore:

«1) Impegno relativo alle modifiche del Sito www.bmw.it

Al fine di rendere ancora più chiari e immediatamente fruibili tutti gli elementi essenziali delle offerte di finanziamento, leasing finanziario, leasing operativo e noleggio a lungo termine relative ai veicoli a marchio "BMW", il professionista si impegna a modificare tali offerte come segue:

Impegno 1 a)

per quanto riguarda la sezione "Offerte BMW/Offerte disponibili", dalla stessa è possibile accedere alle pagine dedicate alla descrizione generale delle diverse tipologie di soluzioni contrattuali proposte, che non contengono alcuna indicazione riguardo l'impegno economico per il consumatore:

- *"Soluzioni finanziarie": il finanziamento "BMW Select" e il leasing finanziario "Why-Buy";*

- “Leasing operativo” “WHY-BUY EVO”;
- “Noleggio a lungo termine”.

Al termine della descrizione in termini generali di ciascuna delle suddette tre opzioni, è posto un tasto blu con la dicitura “Scopri le offerte”, che conduce alla sezione della pagina che riporta l'elenco dei modelli di autovettura offerti nell'ambito di ciascuna soluzione contrattuale, senza alcuna indicazione economica. Sotto ciascun modello è posto un link “Scopri di più”, che conduce ad una pagina contenente gli elementi della specifica soluzione contrattuale prescelta.

Impegno 1 b)

Con riferimento alla sezione “Soluzioni finanziarie”, cliccando sul link “Scopri di più” posta sotto il modello desiderato si accede ad una nuova pagina, in cui sono indicati contestualmente tutti gli elementi dell'offerta finanziaria, concentrati in un unico spazio informativo, in modo da rendere evidente al consumatore l'entità dell'impegno economico richiesto, la sua durata e distribuzione nel tempo nonché le opzioni disponibili al termine del contratto.

Con specifico riguardo alle offerte di leasing finanziario “Why-Buy”, BMW si impegna ad indicare in maniera completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo e con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi dell'offerta, inclusi l'importo della rata, i tassi applicati, l'importo dell'anticipo, la durata e il chilometraggio, l'importo dell'opzione di acquisto finale (la maxirata finale dovuta solo in caso di acquisto) e le opzioni disponibili al termine del contratto (cfr. Fig 1).

Le informazioni di dettaglio ulteriori riportate nelle “Note legali” sono rese accessibili dalla medesima schermata e meglio visibili grazie all'utilizzo di caratteri più grandi.

BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative in caso di pubblicizzazione di offerte di finanziamento (con o senza maxirata finale) e per le offerte accessibili dalla sezione “Leasing operativo”.

Impegno 1 c)

BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative di cui all'impegno sub 1 b) anche con riferimento alle offerte di noleggio a lungo termine accessibili dalla sezione “Noleggio a lungo termine” o tramite link posto nelle pagine dedicate alle offerte di soluzioni finanziarie o leasing operativo.

2) Impegno relativo alle modifiche del Sito www.mini.it

Al fine di rendere ancora più chiari e immediatamente fruibili tutti gli elementi essenziali delle offerte di finanziamento, leasing finanziario e leasing operativo relative a veicoli a marchio “Mini”, BMW si impegna a comunicare tali offerte sul Sito Mini secondo le seguenti modalità.

Per quanto riguarda le offerte di finanziamento, leasing finanziario e leasing operativo promosse nello slider presente sulla homepage del Sito www.mini.it, esse sono comunicate **senza** alcun riferimento all'importo della rata o ad altro elemento finanziario.

Gli elementi economici sono stati concentrati in un unico spazio informativo contenuto in una nuova pagina di dettaglio raggiungibile dallo slider cliccando sul **tasto** “Scopri di più” posto sull'offerta.

Con riferimento alle offerte di leasing operativo “Why-Buy Evo”, la nuova pagina di dettaglio riporta fin da subito tutti gli elementi dell'offerta, inclusi l'importo della rata, dell'anticipo, la durata e il chilometraggio.

BMW si impegna ad adottare, mutatis mutandis, le medesime modalità comunicative anche con riferimento alle offerte di finanziamento “MINI Free”. In particolare, BMW si impegna a indicare nel medesimo spazio informativo, in maniera completa e trasparente con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi essenziali dell'offerta: l'importo dell'anticipo, la durata e il chilometraggio, l'importo della maxirata finale pari al valore futuro garantito e le opzioni disponibili al termine del contratto (cfr. Fig. 2).

Cliccando sull'indicazione “Note legali” è possibile visualizzare ulteriori dettagli, resi ancor meglio graficamente visibili.

Alternativamente, tutte le offerte disponibili per i modelli Mini possono essere visualizzate attraverso la sezione “Offerte finanziarie”. Essa si apre con una pagina che riporta, per ciascun modello di veicolo Mini, la sola indicazione del tipo di soluzione contrattuale pubblicizzata, senza alcun riferimento all'importo della rata o del canone mensile o ad altre informazioni finanziarie. Le condizioni economiche possono essere visualizzate cliccando sul modello/soluzione desiderata.

Per le offerte di leasing operativo “Why-Buy Evo” e le offerte di finanziamento “MINI Free”, BMW si impegna a fornire contestualmente tutte le informazioni essenziali, rilevanti per l'offerta prescelta: l'importo della rata e dell'anticipo, la durata e il chilometraggio, nonché, per il finanziamento “MINI Free”, l'importo della maxirata finale e le opzioni disponibili al termine del contratto.

BMW si impegna ad adottare, mutatis mutandis, le medesime modalità comunicative anche con riferimento alle offerte di leasing finanziario “Why-Buy” e/o di noleggio a lungo termine relative a veicoli a marchio Mini.

3) Impegno relativo agli ulteriori canali digitali

BMW si impegna ad adottare la medesima impostazione descritta negli impegni 1 e 2 per la comunicazione delle offerte di finanziamento, leasing finanziario, leasing operativo e noleggio a lungo termine eventualmente pubblicizzate tramite tutti gli ulteriori canali digitali (ad es. social network, testate digitali, ecc.), indicando nel medesimo spazio informativo tutti gli elementi essenziali delle offerte, ferma restando l'autonomia creativa dei relativi messaggi.

4) Impegno relativo ai mezzi stampa tradizionale e TV

BMW si impegna ad adottare la medesima impostazione descritta negli impegni 1 e 2 per la comunicazione delle offerte di finanziamento, leasing finanziario, leasing operativo e noleggio a lungo termine eventualmente pubblicizzate tramite stampa tradizionale (i.e. cartacea) e/o spot televisivi, indicando nel medesimo spazio informativo, tutti gli elementi essenziali delle offerte, ferma restando l'autonomia creativa dei relativi messaggi.

5) Impegno relativo da parte di figure apicali di redazione di linee guida/training relative alla formulazione di offerte finanziarie

Al fine di sensibilizzare al massimo tutte le funzioni aziendali coinvolte nella pratica commerciale in questione, BMW si impegna a diffondere delle specifiche linee guida, sia per le funzioni aziendali interne, sia per le agenzie esterne, alle quali dovranno attenersi per garantire la trasparenza della comunicazione delle offerte finanziarie in linea con gli impegni presentati. La diffusione e presentazione di tali specifiche linee guida sarà accompagnata da appositi training ad hoc.

Le misure di cui agli impegni 1, 2, 3 e 4 sopra esposte sono già state adottate e saranno rese permanenti con l'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità; l'impegno 5 sarà attuato entro 60 giorni dalla comunicazione di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità».

*

4-bis) Contenuto testuale degli impegni modificati

A causa di mutamenti nella sua politica comunicazionale - che hanno evidenziato l'opportunità di portare a conoscenza del consumatore, fin dal primo contatto, i finanziamenti offerti in relazione alle varie vetture - il Professionista sottopone all'Autorità una parziale modifica degli impegni resi obbligatori con il provvedimento n. 30265.

(I) Nell'ambito degli impegni così modificati e a **PARZIALE MODIFICA DEGLI IMPEGNI 1 E 2 DI CUI AL PROVVEDIMENTO N. 30265**, il Professionista si impegna sia per il **sito internet BMW** che per il **sito internet MINI** ad indicare i principali elementi economici che caratterizzano un'offerta promozionale **già** nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il **primo contatto** con il consumatore relativamente all'offerta interessata.

In tale pagina verranno fornite, **contestualmente**, tutte le **informazioni economiche essenziali** (già qualificate tali negli impegni presentati nell'ambito del procedimento 30265) per il consumatore al fine di procedere ad una scelta consapevole, qui sottoelencate a seconda della tipologia di servizio offerto:

i.a.) **per il leasing finanziario**: entità e numero canoni mensili, chilometraggio, entità anticipo, entità opzione di acquisto finale, tasso leasing e TAEG.

i.b.) **per le offerte di finanziamento**: entità e numero rate mensili, chilometraggio, entità anticipo, l'importo della maxirata finale pari al valore futuro garantito, TAN e TAEG.

i.c.) **per le offerte di leasing operativo**: entità e numero canoni mensili, chilometraggio, entità dell'importo da versare *una tantum* alla stipula del contratto.

i.d.) **per le offerte di noleggio a lungo termine**: entità e numero canoni mensili, chilometraggio, entità anticipo, spese istruttoria (se escluse).

In merito, si precisa che la pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con il consumatore, descritta in precedenza, si intende (a) sia la home page del sito, nel caso in cui l'offerta sia pubblicizzata nella home page, (b) sia una delle pagine di atterraggio alla quale l'utente del sito arrivi attraverso una qualsiasi voce del menu del sito, o attraverso qualsiasi link interno al sito o esterno allo stesso, ad esempio, contenuto in un banner o in un post divulgato attraverso *social network*.

BMW si riserva, comunque, nelle ipotesi in cui in home page non vi sia spazio sufficiente per riportare le informazioni economiche essenziali o vi siano diverse esigenze comunicazionali o creative, di lasciare l'home page priva delle stesse e inserirle nella pagina di atterraggio.

Resta inteso che, in ogni caso, in linea con la *ratio* che ha caratterizzato l'intervento di codesta Autorità nei procedimenti a suo tempo avviati nel mercato e conclusi con gli impegni, le informazioni economiche essenziali saranno, comunque, sempre riportate tutte contestualmente.

Le modifiche apportate riguardano, quindi, **in sintesi**:

- 1- la possibilità di indicare, per tutti i servizi offerti, le informazioni economiche essenziali (come delineate ai punti i.a. - i.d. in relazione ai singoli servizi offerti) già direttamente nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con il consumatore (seppur, come sopra

indicato, con riserva di indicarle in pagina di atterraggio, ove sussistano esigenze grafiche o creative).

- 2- la possibilità, di conseguenza, di non indicare necessariamente tra le informazioni al primo contatto, quelle non strettamente economiche ed essenziali, come ad esempio, le opzioni disponibili al termine del contratto (es. per il leasing finanziario: “*a fine contratto puoi acquistarla e scegliere se pagare il valore di acquisto finale in un’unica soluzione o chiedere di rifinanziarla; restituirla e sei libero di salire a bordo di una nuova BMW*”), non essendo tali informazioni tra quelle oggetto di contestazione a suo tempo da parte dell’AGCM proprio in virtù della loro natura non economica essenziale (cfr. altri procedimenti “gemelli” AGCM “Presentazioni prezzi offerte auto” in cui tali informazioni non sono presenti in quanto non qualificate né dalle parti né da AGCM come economiche o essenziali).

3- Resta inteso che nella pagina di primo contatto (i cui contenuti sono descritti ai precedenti punti 1. e 2.) vi potrà essere il rinvio ad altra pagina del sito, tramite l’espressione “Scopri di più” o simili (pagina di atterraggio di secondo contatto). Quest’ultima pagina web conterrà tutte le informazioni economiche sull’offerta e precisamente: (a) la riproduzione delle informazioni economiche essenziali presenti nella pagina di primo contatto con il consumatore, di cui precedenti punti 1. e 2. e (b) la nota legale (diretta o con link in sovraimpressione) riguardante le informazioni di dettaglio sull’offerta. Questi due elementi costituiscono un set minimo di informazioni che saranno messe a disposizione del consumatore (per le quali si allega un esempio sub *Allegato 4A*), in quanto BMW si riserva (laddove ritenuto opportuno e dipendendo dalla singola offerta e dal modello) la facoltà di inserire nella pagina di atterraggio ogni informazione ulteriore rispetto alle suddette informazioni economiche essenziali (ad esempio, le opzioni disponibili al termine del contratto; eventualmente presenza di prezzo diverso tra prezzo in promozione con finanziamento e prezzo senza finanziamento, il nome del modello di vettura e le precisazioni eventualmente ritenute opportune per l’offerta finanziaria). Si precisa che in relazione all’esempio sub Allegato 4A BMW si riserva comunque la possibilità di intervenire per tutte le modifiche necessarie ove sussistano esigenze grafiche o creative. Parimenti, BMW si riserva la possibilità di apportare modifiche strutturali al sito, in virtù di esigenze creative o tecniche, garantendo comunque la contestualità visiva delle informazioni economiche essenziali.

Si fornisce in allegato, ai fini di una miglior comprensione della richiesta di modifica degli impegni un esempio relativo al leasing finanziario descritto in home page (*Allegato 1 A*) con riportate, *inter alia*, le predette informazioni essenziali e rappresentate graficamente in maniera chiara e adeguata con modalità tali da garantire a ciascuna di esse una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico (ferma restando libertà e creatività nell’ideazione anche grafica del sito internet). Si precisa che l’ideazione, anche grafica, dell’esempio in allegato è stata effettuata seguendo esempi, sia in termini di testo che di rappresentazione grafica proposti in impegni di altri operatori accettati da codesta Autorità e resi obbligatori, cfr. in particolare PS12248 - Gruppo PSA -presentazione prezzi offerte auto; nonché PS12253 - Mercedes-Benz-presentazione prezzi offerte auto). L’immagine suddetta, creata per il leasing finanziario, è da considerarsi come mero esempio di rappresentazione delle informazioni economiche essenziali in maniera contestuale ed è valevole anche per le altre tipologie di servizio offerto (di finanziamento, di leasing operativo, di noleggio a lungo termine), sia con riferimento al sito BMW che al sito MINI.

(II) La modifica sopra richiesta al punto (I) sarà da considerarsi valida, *mutatis mutandis* (e a **PARZIALE MODIFICA CONSEQUENTE DEGLI IMPEGNI 3, 4, 5 DI CUI AL PROVVEDIMENTO N. 30265**) anche per:

a) le promozioni effettuate sui canali digitali, quali a titolo esemplificativo social media di ogni genere, banner, ecc. In questo caso, come esempio, vale il documento sopra richiamato sub ***Allegato 1 A***, ferma restando libertà e creatività nell'ideazione anche grafica delle promozioni sui canali digitali, anche in considerazione della peculiarità di tali strumenti di comunicazione e dello spazio ivi disponibile.

b) le promozioni effettuate su stampa tradizionale e TV. Si fornisce per completezza un esempio della pubblicità stampa (***Allegato 2 A***) e TV (***Allegato 3 A***) ferma restando libertà e creatività nell'ideazione anche grafica delle promozioni stampa e TV. Anche in questi casi, l'ideazione, anche grafica, dell'esempio in allegato è stata effettuata seguendo esempi - sia in termini di testo che di rappresentazione grafica - di impegni di altri operatori accettati da codesta Autorità e resi obbligatori (cfr. in particolare PS12248 - Gruppo PSA - presentazione prezzi offerte auto; nonché PS12253 - Mercedes-Benz-presentazione prezzi offerte auto).

*

Gli impegni così modificati e come descritti ai punti che precedono vengono assunti a tempo indeterminato, e saranno attuati entro 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento dell'Autorità di accettazione degli stessi.

*

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Col provvedimento n. 30265 l'Autorità aveva ritenuto che gli impegni proposti soddisfacessero i requisiti previsti dall'art. 27 co. 7 Codice del Consumo, soprattutto in considerazione del fatto che venivano esplicitate le condizioni economiche essenziali contestualmente nella medesima pagina del sito internet (stesso ragionamento applicato agli altri mezzi di comunicazione).

Gli impegni come sopra modificati si collocano nella medesima direzione, semplicemente prevedendo la possibilità (ove sia consentito dallo spazio disponibile, oltre che da scelte aziendali) di anticipare, sempre contestualmente, già al primo contatto con il consumatore l'informazione al consumatore degli elementi economici essenziali dell'offerta pubblicizzata, lasciando poi a pagine dedicate l'informativa completa delle offerte dei servizi BMW.

Come sopra anticipato, infatti, le modifiche proposte sono minime ed attengono a una mera modalità operativa di anticipare già al primo contatto le sole informazioni economiche essenziali, e ciò in linea con impegni proposti da altri operatori e già accettati da codesta Autorità (cfr. per tutti PS12248); in tal modo, sarà possibile non indicare necessariamente le informazioni non strettamente economiche ed essenziali, come ad esempio le informazioni disponibili al termine del contratto (in linea con l'orientamento AGCM in tutti gli altri procedimenti "gemelli" relativi "Presentazioni prezzi offerte auto" in cui tali informazioni non sono state qualificate come economiche o essenziali e non incluse negli impegni presentati dalle parti ed accettate da AGCM); il tutto, infine, secondo gli esempi grafici forniti in linea con gli impegni proposti da altri operatori e già accettati da codesta Autorità, ferma restando l'autonomia creativa delle comunicazioni.

La parte ritiene che queste modifiche, meramente operative, siano **1.** in linea con la *ratio* che ha caratterizzato l'intervento di codesta Autorità nei procedimenti a suo tempo avviati nel mercato e conclusi con gli impegni, di mantenere le informazioni economiche essenziali rappresentate contestualmente, in modo da consentire al consumatore di apprendere allo stesso momento (primo aggancio) i caratteri economici dell'offerta e consentire una scelta informata **2.** in linea con quanto

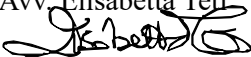
autorizzato a suo tempo dall'AGCM nei confronti di altri operatori e, di conseguenza, con le politiche comunicazionali di questi ultimi sul mercato (evitando, quindi, situazioni di squilibrio ingiustificate).

*

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Non sussistono motivi di riservatezza relativamente agli impegni come sopra formulati.

Milano, 23 dicembre 2025

Avv. Elisabetta Teti


Avv. Alessandro Raffaelli


ALLEGATO 1 A REVISIONE IMPEGNI

Esempio SITO

 [Modelli](#) [All Electric](#) [Configura la tua BMW](#) [Shop Online](#) [More BMW](#)    

Nuova BMW Serie 1
da **281€** al mese.
Tasso Leasing 2,99 %; TAEG 4,02 %
Anticipo 8.027 €;
281 € per 48 rate e 60.000 km
Opzione di acquisto finale: 13.560 €
Fino al 31/03/2025.

[Scopri Serie 1](#)

Trova la tua BMW. 

 Trova una nuova BMW.

 Prenota un Test Drive.

 Configura la tua BMW.

ALLEGATO 2 A REVISIONE IMPEGNI

Esempio STAMPA



Piacere di guidare

NUOVA BMW SERIE 1



DA **260€** AL MESE.*

TASSO LEASING 3,99% / TAEG 4,89% / ANTICIPO 8.680€ / 260€ PER 48 RATE E 60.000 KM /
OPZIONE DI ACQUISTO FINALE 19.532€ / OFFERTA VALIDA FINO AL 31/03/2025.

>Lorem ipsum, dolor sit amet. Ut periphenet ornithitici debitem sequi di, consequs vollecto et il escile dis ra nite os sed eaquatio volor sunt. Ut eum commoles
sie, undem es aceratur, sanductosil despil ad quibus estrum es senda malosai, seniet poresti usidandemmod et qui cus, sanduntatos ventur? Ignihl is ewemo
officilue, a sileono mi, autemodile, odiloi rueripe rchiliquia sa cum quate pie pel eum voliorae periotus vero ma conto et qui neccaturitlo. Ignihl in ewemo officilue,
a sileono mi, autemodile, odiloi rueripe rchiliquia sa cum quate pie pel eum voliorae periotus vero ma conto et qui neccaturitlo.



NUOVA BMW SERIE 1.

DA **260€** AL MESE*

**TASSO LEASING 3,99% / TAEG 4,89% / ANTICIPO 8.680€ / PER 48 MESI 60.000 KM /
OPZIONE DI ACQUISTO FINALE: 19.532€ / OFFERTA VALIDA FINO AL 31/03/2025.**

*Anticipo o eventuale permuta 4.740€. Primo canone da versarsi contestualmente all'anticipo 489,79€. Un esempio per Nuova BMW iX1 xDrive30 con formula di Leasing finanziario. Prezzo auto proposto dalle Concessionarie aderenti 48.472€ IVA e messa in strada incluse, IPT esclusa. Durata di 48 mesi con 47 canoni mensili anticipati pari a 489,79€ oltre al primo canone contestuale all'anticipo. Opzione di acquisto pari al valore futuro garantito a 48 mesi/40.000 km 28.555,75€. Tasso Leasing 5,49%, TAEG 6,69%. Importo totale del credito 43.732€. Importo totale dovuto dal Cliente 52.381€. Spese Istruzione pratica 366€ incluse nel canone mensile. Spese d'incasso mensili 6,10€. Imposta di bollo 16€ come per legge addebitata sul secondo canone. Invio comunicazioni periodiche per via telematica. Salvo approvazione di BMW Bank GmbH - Succursale Italiana. Fogli informativi disponibili nelle Concessionarie BMW aderenti. Vettura visualizzata a puro scopo illustrativo. Messaggio Pubblicitario con finalità promozionale.





BMW Serie 1 da 260€ al mese.

TAN 3,99 %; TAEG 4,89 %

Anticipo 8.680 €;

260€ per 48 rate e 60.000 km

Opzione di acquisto finale: 19.532 €

Fino al 31/03/2025.

***Anticipo o eventuale permuta € 8.680. Primo canone da versarsi contestualmente all'anticipo € 259,78.** Un esempio per Nuova BMW Serie 1 112i M Sport Design con formula di Leasing finanziario e 1 anno di assicurazione incendio e furto BMW Key2You** incluso nell'offerta senza costi aggiuntivi. Prezzo auto proposto dalle Concessionarie aderenti € 36.503 IVA e messo in strada incluse, IPT esclusa. Durata di 48 mesi con 47 canoni mensili anticipati pari a € 259,78 oltre al primo canone contestuale all'anticipo. Opzione di acquisto pari al valore futuro garantito a 48 mesi/60.000 km € 19.531,54. Tasso Leasing 3,99 %, TAEG 4,89 %. Importo totale del credito € 27.823. Importo totale dovuto dal Cliente € 32.316. Spese istruttoria pratica € 378,20 incluse nel canone mensile. Spese d'incasso mensili € 6,10. Imposta di bollo € 16 come per legge addebitata sul secondo canone. Invia comunicazioni periodiche per via telematica. Salvo approvazione di BMW Bank GmbH - Succursale Italiana. Fogli informativi disponibili nelle Concessionarie BMW aderenti. **Offerta valida fino al 31/03/2025 presso le Concessionarie BMW aderenti all'iniziativa.** Vettura visualizzata a puro scopo illustrativo. Messaggio Pubblicitario con finalità promozionale.



PS12959 - VODAFONE-YOURDRIVE

Allegato al provvedimento n. 31836



Spett.le
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1
Direzione Piattaforme Digitali e Comunicazioni

Alla c.a.
Dott.ssa Cristina Lo Surdo
Responsabile della Direzione

Dott.ssa Silvia Pittatore
Responsabile del procedimento

Inviata via PEC all'indirizzo protocollo.agcm@pec.agcm.it e via e-mail a silvia.pittatore@agcm.it

Roma 12 novembre 2025
PROT. N. 359/2025

Oggetto: PS12959 - Impegni presentati da Vodafone Italia S.p.A. ai sensi dell'art. 10 del Regolamento approvato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 - Versione consolidata della Proposta di Impegni in sostituzione del Formulario trasmesso il 30 ottobre 2025

- 1) Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista**

Procedimento PS12959, notificato in data 9 giugno 2025 (Prot. AGCM n. 45381).

- 1) Professionista che presenta gli impegni**

Vodafone Italia S.p.A., con sede legale ad Ivrea (TO), via Jervis, 13, 10015.

- 2) Condotta o clausola oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

Con provvedimento del 9 giugno 2025 (Prot. n. 45381), l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito "Autorità") ha dato avvio ad un procedimento istruttorio (in seguito anche "Procedimento") nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (in seguito "Vodafone"), volto ad accertare se determinate condotte poste in essere da quest'ultima nell'ambito dell'offerta e presentazione tramite il proprio sito web di servizi di telefonia per utenti *business* possano costituire una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Nello specifico, la condotta contestata consiste nell'offerta e presentazione tramite il sito vodafone.it di servizi di telefonia destinati ad utenti *business* attraverso modalità che appaiono caratterizzate da una *"omessa, insufficiente e confusoria informazione relativa a elementi essenziali per l'assunzione da parte dell'utenza di una decisione commerciale consapevole"*.

In particolare, secondo quanto riportato nella comunicazione di avvio del presente procedimento, Vodafone avrebbe offerto tramite il proprio sito web abbonamenti di telefonia a soggetti con partita IVA e piccole imprese con modalità che *"omettono di informare della presenza di costi rilevanti, formalmente legati alla fruizione di un servizio accessorio (denominato YourDrive), in caso di disdetta del contratto entro i 24 mesi dalla stipula"*.

Secondo le valutazioni dell'Autorità, le pagine del sito web Vodafone dedicate alle suddette offerte riporterebbero un'indicazione chiara ed esaustiva delle caratteristiche tecniche e commerciali e delle condizioni economiche di tali offerte, senza tuttavia riportare in maniera altrettanto chiara e trasparente le informazioni relative alla durata contrattuale e ai costi addebitati in caso di recesso anticipato dal contratto in relazione al servizio *"YourDrive by BabylonCloud"*. Tali informazioni sarebbero presenti nelle Condizioni Generali di Contratto, richiamate a fondo pagina e consultabili dall'utente tramite il menu a tendina dedicato.

Vodafone, pur senza fare acquiescenza alla contestazione mossale, in un'ottica di piena collaborazione con l'Autorità e di massima tutela del consumatore, formula la seguente versione consolidata della Proposta di Impegni, che sostituisce il Formulário trasmesso il 30 ottobre u.s. (Prot. Vodafone n. 345/2025).

3) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

3.1 Impegni

IMPEGNO N. 1: Revisione del *layout* e del contenuto dell'homepage del sito vodafone.it relativa alle offerte dedicate ai clienti *business*, al fine di dare maggiore evidenza alle offerte che non includono il servizio *"YourDrive by BabylonCloud"*.

Vodafone si impegna a rivedere il *layout* ed il contenuto dell'homepage del sito vodafone.it relativa alle offerte dedicate ai clienti *business*, al fine di dare maggiore evidenza alle offerte che non includono il servizio *"YourDrive by BabylonCloud"*.

Come illustrato nella memoria del 30 giugno u.s. (Prot. Vodafone n. 219/2025) si tratta, al momento, dell'offerta di rete fissa denominata *"One Net P.IVA Mini"* e dell'offerta di rete mobile *"Red Now"*. Entrambe le offerte hanno una durata contrattuale di 12 mesi e, in caso di recesso anticipato dal contratto, prevedono l'addebito unicamente del costo di disattivazione del servizio, ove contrattualmente previsto.

Al fine di rendere maggiormente consapevole l'utente finale, fin dalla fase di invito all'acquisto e adesione all'offerta tramite il sito vodafone.it, dell'assenza del servizio

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

"YourDrive by BabylonCloud", la scheda di presentazione di tale offerta sarà posizionata subito al di sotto di quelle relative alle offerte che includono invece il suddetto servizio, e la seguente nota sarà integrata, come da Figura n. 1 di seguito riportata, con la precisazione che "L'offerta non include il servizio YourDrive by BabylonCloud".

Figura n. 1



Tale misura - [OMISSIS]

- è già stata interamente implementata da Vodafone in relazione all'homepage del sito relativa alle offerte di rete fissa ed è in corso di implementazione per l'homepage mobile, rispetto alla quale il rilascio sarà completato entro 30 giorni dalla data di chiusura del Procedimento.

IMPEGNO N. 2: Modifiche ed integrazioni alle pagine del sito web relative alle schede di presentazione delle offerte *business* che includono il servizio "YourDrive by BabylonCloud", al fine di fornire immediata evidenza all'utente finale, fin dal primo contatto commerciale, delle principali caratteristiche del suddetto servizio.

Al fine di fornire immediata evidenza all'utente finale, fin dalla fase di primo aggancio e invito all'acquisto, senza necessità di ulteriori *scroll* nella pagina web, delle principali caratteristiche del servizio "YourDrive by BabylonCloud" e, in particolare, della durata di 24 mesi della Licenza Cloud e dell'eventuale addebito di un importo correlato a tale servizio in caso di recesso anticipato dal contratto, Vodafone si impegna a riportare puntualmente tali informazioni già nella scheda di presentazione delle offerte che includono il suddetto servizio (ossia fin dal primo contatto commerciale).

Nello specifico, nelle singole schede di presentazione delle offerte *business* che includono il servizio "YourDrive by BabylonCloud"¹, sarà inserita, come prima informazione dopo la descrizione dell'offerta Core:

¹ Si ricorda che, come illustrato nella memoria del 30 giugno 2025, il servizio in esame è destinato unicamente alla clientela *business*, è incluso solo in alcune delle offerte di rete fissa, mobile e convergente sottoscrivibili da tale segmento di clientela, e consiste in una licenza che mette a disposizione dell'utente, per 24 mesi, 1 Tera di spazio di archiviazione per il salvataggio di dati in Cloud.

- l'indicazione del "Servizio YourDrive by BabylonCloud", con la seguente descrizione: "Licenza per 1 Terabyte di archiviazione in cloud inclusa per 24 mesi";
- l'informazione in merito ai "Costi di conguaglio YourDrive by BabylonCloud", con la seguente indicazione: "Per info sui costi di conguaglio in caso di recesso prima dei 12/24 mesi" clicca "+"".

La nuova formulazione - che sostituisce l'attuale indicazione "1 Terabyte YourDrive" - e il suo posizionamento come prima informazione subito dopo la descrizione dell'offerta Core, hanno l'obiettivo di fornire all'utente finale immediata evidenza della durata del servizio e della presenza di costi legati alla fruizione di tale servizio accessorio in caso di recesso dal contratto entro i 24 mesi dalla stipula.

Si riporta a titolo esemplificativo, nelle seguenti Figure n. 2 e n. 3, l'attuale scheda di presentazione dell'offerta "Mobile Smart" e la preview di come, a seguito dell'implementazione di tale misura, sarà integrata la suddetta scheda.

Figura n. 2 - Attuale scheda di presentazione dell'offerta



Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Figura n. 3 - Preview della nuova scheda di presentazione dell'offerta

DISPONIBILE CON eSIM

MOBILE SMART

Minuti, SMS illimitati e 200 Giga in 5G

A soli
~~20,00€~~ **13,00€ /mese**
+ IVA

Costo di attivazione **gratuito**
Attivazione immediata **con eSIM**
Spedizione **gratuita**
+1€/mese dopo 12 e 24 mesi

ATTIVA ORA

PARLA CON UN NOSTRO OPERATORE

SCOPRI DI PIÙ

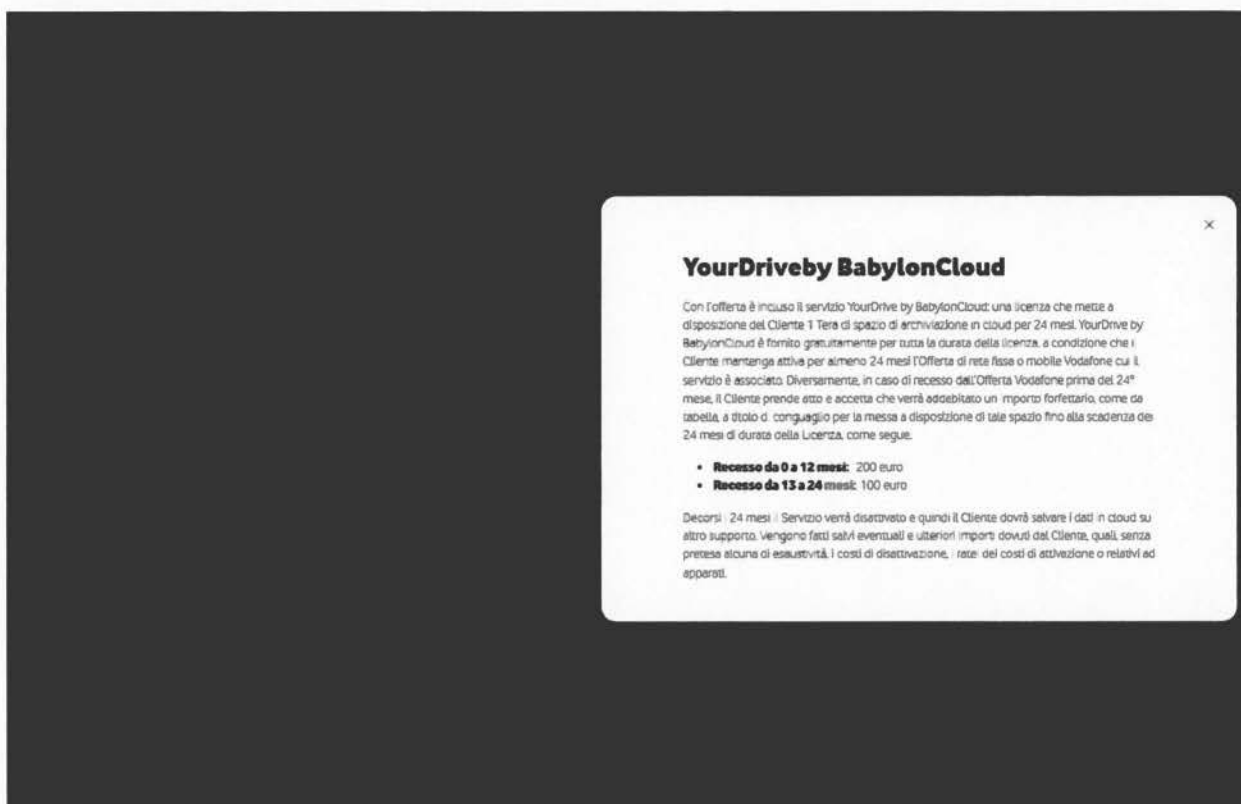
- ✓ **200 Giga in 5G, minuti ed sms illimitati e 500 minuti internazionali**
in Italia, in Unione Europea e nel Regno Unito e per le chiamate dall'Italia verso il resto del mondo
- ✓ **Servizio YourDrive By BabylonCloud**
Licenza per 1 Terabyte di archiviazione in cloud inclusa per 24 mesi
- ✓ **Costi di conguaglio YourDrive by BabylonCloud**
Per info sui costi di conguaglio in caso di recesso prima dei 12/24 mesi clicca "+"
- ✓ **Attivazione rapida con SPID**
se scegli eSIM
- ✓ **Contenuti validi anche all'estero**
Utilizza Giga e chiamate anche in Unione Europea e Regno Unito come se fossi in Italia.
- ✓ **Assistenza Prima Classe**
con supporto commerciale, amministrativo e tecnico dedicato.

Nelle medesime schede di presentazione delle offerte *business* che includono il servizio "YourDrive by BabylonCloud", accanto all'indicazione "Costi di conguaglio YourDrive by BabylonCloud", sarà altresì inserito un "+" cliccando sul quale si apre un *tooltip* che riporta, come da Figura n. 4, informazioni di dettaglio in merito alle condizioni del servizio "YourDrive by BabylonCloud", inclusa l'indicazione puntuale dell'importo forfettario eventualmente addebitato a titolo di conguaglio, in caso di recesso anticipato dal contratto, per la messa a disposizione dello spazio di archiviazione fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della licenza.

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Figura n. 4



Tale nota sarà replicata in tutte le pagine/sezioni del sito vodafone.it nelle quali viene richiamato il servizio *"YourDrive by BabylonCloud"*.

L'implementazione delle misure in esame - [OMISSIS]

- è attualmente in corso e sarà completata entro il corrente mese di novembre.

IMPEGNO N. 3: Revisione della nota riportata nella sezione *"Termini e condizioni"* delle pagine del sito vodafone.it dedicate alle offerte *business* che includono il servizio *"YourDrive by BabylonCloud"*, al fine di rendere più chiara e trasparente l'indicazione dell'importo eventualmente addebitato a titolo di *"Conguaglio licenza YourDrive"*.

Con l'obiettivo di rendere maggiormente chiara e trasparente l'indicazione degli importi addebitati a titolo di *"Conguaglio licenza YourDrive"* nell'eventualità in cui l'utente receda dal contratto prima della scadenza dei 24 mesi di durata del servizio, Vodafone si impegna a modificare, integrandola con ulteriori informazioni utili al riguardo, la nota riportata nella

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

sezione ***"Termini e condizioni"*** di ciascuna pagina del sito vodafone.it dedicata alle offerte ***business*** che includono il servizio ***"YourDrive by BabylonCloud"***.

In particolare, il testo della nota sarà rivisto al fine di dare maggiore evidenza grafica ai due differenti importi - riportati a tal fine in grassetto - addebitati a titolo di ***"Conguaglio licenza YourDrive"*** nel caso in cui l'utente receda anticipatamente dal contratto nei primi 12 mesi o dal 13° al 24° mese.

Tale indicazione ha l'obiettivo di chiarire ulteriormente all'utente finale, prima ancora che lo stesso concluda il contratto tramite il sito vodafone.it, l'entità dell'importo eventualmente addebitato in relazione al servizio accessorio ***"YourDrive by BabylonCloud"*** in caso di recesso anticipato dal contratto e i relativi criteri di calcolo.

Si riporta nella seguente Figura n. 5, a titolo esemplificativo, il testo aggiornato della nota relativa all'offerta ***"Fissa Smart"***.

Figura n. 5

YourDrive by BabylonCloud

Con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud: una licenza che mette a disposizione del Cliente 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud per 24 mesi. YourDrive by BabylonCloud è fornito gratuitamente per tutta la durata della licenza, a condizione che il Cliente mantenga attiva per almeno 24 mesi l'Offerta di rete fissa o mobile Vodafone cui il servizio è associato. Diversamente, in caso di recesso dall'Offerta Vodafone prima del 24° mese, il Cliente prende atto e accetta che verrà addebitato un importo forfettario, come da tabella, a titolo di conguaglio per la messa a disposizione di tale spazio fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della Licenza, come segue:

- **Recesso da 0 a 12 mesi:** 200 euro
- **Recesso da 13 a 24 mesi:** 100 euro

Decorso i 24 mesi il Servizio verrà disattivato e quindi il Cliente dovrà salvare i dati in cloud su altro supporto. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati.

La misura in esame - [OMISSIS]

- è stata già interamente implementata da Vodafone.

IMPEGNO N. 4: Revisione della nota riportata nelle schede di trasparenza tariffaria delle offerte business che includono il servizio "YourDrive by BabylonCloud".

Con il medesimo obiettivo di rendere maggiormente chiari e trasparenti per l'utente finale - anche tramite la documentazione precontrattuale messa a disposizione di quest'ultimo prima della conclusione del contratto - gli importi eventualmente addebitati a titolo di ***"Conguaglio licenza YourDrive"*** nel caso in cui l'utente receda dal contratto prima della scadenza dei 24 mesi di durata del servizio, Vodafone si impegna a rivedere la nota riportata nella scheda di trasparenza tariffaria di ciascuna offerta ***business*** che include il servizio ***"YourDrive by BabylonCloud"***.

In particolare, tale nota - di cui si riporta nella seguente Figura n. 6 l'attuale formulazione nelle schede di trasparenza tariffaria pubblicate da Vodafone, come previsto dalle delibere AGCom di riferimento, sul proprio sito web - verrà modificata allineandola al testo di cui al precedente Impegno n. 2 (riportata nella Figura n. 4).

Vodafone Italia S.p.A.

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG

Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Figura n. 6

In tutti i piani, ad eccezione di OneNet P.IVA Mini, è incluso YourDrive by BabylonCloud. Il servizio include 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud. YourDrive by BabylonCloud verrà fornito gratuitamente, sempre che il cliente, al momento del recesso, abbia corrisposto un importo pari ai corrispettivi dovuti per l'offerta per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di adesione all'offerta medesima. In difetto, il cliente prende atto e accetta la perdita del beneficio economico sul prezzo di YourDrive by BabylonCloud. Quindi il cliente sarà obbligato a pagare un importo forfettario a titolo di conguaglio sul corrispettivo previsto per la fruizione di YourDrive by BabylonCloud. Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal cliente, quali, senza pretesa alcuna di esautività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati. L'importo dovuto a titolo di conguaglio per YourDrive by BabylonCloud è 200 euro in caso di mancato pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi e 100 euro in caso di pagamento di un importo pari ad almeno la metà dell'importo corrispondente al corrispettivo dovuto per 24 mesi, ma inferiore allo stesso. In ogni caso si potrà fruire della licenza fino alla scadenza dei 24 mesi.

L'implementazione della misura in esame - [OMISSIS]

- è al momento in corso e sarà completata da Vodafone entro le tempistiche di cui al successivo punto 3.2.

IMPEGNO N. 5: Revisione delle Condizioni Generali di Contratto relative al servizio "YourDrive by BabylonCloud".

Vodafone si impegna a rivedere l'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto del servizio "YourDrive by BabylonCloud" riportate all'interno delle Condizioni Generali di Contratto delle offerte *business* che includono tale servizio, in modo da chiarire ulteriormente che il servizio in esame è **incluso gratuitamente nell'offerta Vodafone cui l'utente ha aderito** e che quest'ultimo deve accedervi autonomamente registrandosi con le proprie credenziali.

In particolare, verrà chiarito che la registrazione tramite il link riportato nell'SMS e nell'e-mail inviati da Vodafone a seguito dell'attivazione dell'offerta, è propedeutica non all'attivazione del servizio "YourDrive by BabylonCloud", quanto all'attivazione dell'utenza per la fruizione di tale servizio.

Vodafone si impegna a replicare tali modifiche negli ulteriori documenti contrattuali che vengono forniti all'utente finale al momento della conclusione del contratto tramite canali di vendita diversi dal sito vodafone.it. (ad es. le agenzie che, in fase di preventivo, forniscono all'utente anche gli ulteriori documenti contrattuali, quali la sintesi contrattuale, la Proposta di Abbonamento, le Condizioni Generali di Contratto).

La misura - [OMISSIS]

- sarà implementata entro le tempistiche di cui al successivo punto 3.2.

IMPEGNO N. 6: Modifiche ed integrazioni al Preventivo inviato all'utente prima della conclusione del Contratto.

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Al fine di rendere maggiormente consapevole l'utente finale delle condizioni del servizio "YourDrive by BabylonCloud" incluso nell'offerta Vodafone, quest'ultima si impegna ad integrare il contenuto del preventivo trasmesso al cliente prima della conclusione del contratto, includendo tra le informazioni in esso riportate anche una sintetica descrizione delle caratteristiche principali del servizio in esame.

In particolare, all'attuale preventivo che viene inviato all'utente a seguito della manifestazione di interesse all'offerta, in una fase, quindi, antecedente all'eventuale conclusione del contratto, è allegata - come da seguente Figura n. 7 - la sintesi contrattuale dell'offerta Vodafone scelta, all'interno della quale è riportata la seguente nota che rinvia alle ulteriori informazioni in merito al servizio "YourDrive by BabylonCloud":

Figura n. 7



Nonostante le informazioni relative al servizio in esame siano già ampiamente riportate nei documenti contrattuali e commerciali allegati al preventivo (i.e. sintesi contrattuali e Condizioni Generali di Contratto), Vodafone si impegna a porre in maggior evidenza l'indicazione della durata di 24 mesi del servizio "YourDrive by BabylonCloud" e degli importi correlati a tale servizio eventualmente addebitati a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato dal contratto, al fine di chiarire ulteriormente che gli stessi sono dovuti in quanto il Tera di spazio di archiviazione in Cloud previsto dal servizio viene in ogni caso messo a disposizione dell'utente fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della licenza.

La misura, [OMISSIS]

, sarà implementata da Vodafone entro le tempistiche di cui al successivo punto 3.2.

IMPEGNO N. 7: Modifiche ed integrazioni al testo dell'SMS/e-mail che vengono inviati all'utente finale a seguito dell'attivazione dell'offerta *business* che include il servizio "YourDrive by BabylonCloud" con le informazioni relative al suddetto servizio.

Al fine di rendere maggiormente consapevole l'utente finale della durata del servizio "YourDrive by BabylonCloud" e degli importi correlati a tale servizio eventualmente addebitati in caso di recesso anticipato dal contratto, Vodafone si impegna ad integrare il contenuto dell'SMS e dell'e-mail - inviati al cliente a seguito dell'attivazione dell'offerta Vodafone con il link tramite il quale effettuare la registrazione al servizio "YourDrive by BabylonCloud" - con le ulteriori informazioni in merito alle condizioni di tale servizio.

In particolare, l'attuale testo dell'SMS - riportato di seguito nella Figura n. 8 - sarà riformulato ed integrato con le seguenti ulteriori informazioni, del tipo di quelle riportate in grassetto:

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

“Benvenuti in Vodafone Business. Hai 1 Tera di spazio di archiviazione gratuito in cloud incluso nel tuo piano per 24 mesi. In caso di recesso dal contratto prima del 24° mese è previsto l’addebito di un importo forfettario a titolo di conguaglio per la messa a disposizione di tale spazio fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della Licenza pari a 100€ o 200€, a seconda che il recesso avvenga prima dei 12 o 24 mesi. Clicca sul link qui sotto per iniziare a usarlo subito”.

Figura n. 8

Invio SMS al Cliente & Landing Page

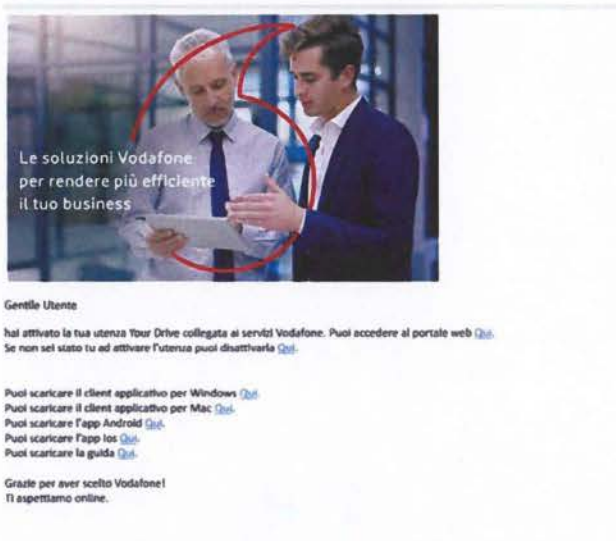


5



Vodafone si impegna a replicare le medesime integrazioni anche nel testo dell’e-mail - riportato nella seguente Figura n. 9 - inviata all’utente una volta effettuata la registrazione al servizio, con il link tramite il quale accedere allo spazio in Cloud via web o APP:

Figura n. 9



Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

In linea con quanto previsto dall'Impegno n. 5, Vodafone si impegna altresì ad integrare i suddetti testi al fine di chiarire ulteriormente che il servizio "YourDrive by BabylonCloud" è incluso gratuitamente nell'offerta Vodafone sottoscritta e che l'utente deve accedervi autonomamente registrandosi con le proprie credenziali.

In particolare, verrà chiarito che la registrazione tramite il *link* riportato nell'SMS/e-mail in esame è propedeutica alla sola fruizione del servizio, in quanto l'attivazione della licenza Cloud è contestuale all'attivazione dell'offerta Vodafone che include il servizio "YourDrive by BabylonCloud" e non richiede alcuna ulteriore azione da parte dell'utente.

Le misure di cui sopra, [OMISSIS]

, saranno implementata da Vodafone entro le tempistiche di cui al successivo punto 3.2.

IMPEGNO N. 8: Gestione dei reclami pervenuti da parte di utenti *business in customer base* in relazione al servizio "YourDrive by BabylonCloud".

Preliminarmente si ritiene utile precisare che, rispetto al totale di [400-800] reclami riferibili al servizio "Your Drive by BabylonCloud" ricevuti negli ultimi 24 mesi da parte di clienti *business in customer base*, solo 8 sono pervenuti da parte di utenti che hanno attivato tramite il sito vodafone.it un'offerta che include il suddetto servizio.

Ciò conferma il fatto che, come chiarito anche nel corso dell'audizione del 7 ottobre u.s., il sito Internet rappresenta, specialmente per tale segmento di clientela, un canale solo residuale di attivazione del servizio, che impatta per non oltre il 10% ca. del totale delle attivazioni Vodafone.

Premesso quanto sopra, Vodafone si impegna a gestire nuovamente i [400-800] reclami di cui sopra, riconoscendo per ciascun di essi un rimborso forfettario di [20-200] euro.

Tale rimborso potrà rappresentare in alcuni casi un'ulteriore misura compensativa, dal momento che nei [400-800] reclami sono inclusi anche quelli che, ad esito della precedente gestione, sono stati ritenuti da Vodafone fondati, con conseguente storno/rimborso dell'importo addebitato a titolo di "Conguaglio licenza YourDrive".

Il rimborso in esame riguarderà pertanto i reclami che, ad esito della precedente definizione, non abbiano già ricevuto uno storno/rimborso di importo pari o superiore a [20-200] euro in relazione al servizio "Your Drive by BabylonCloud".

Resta inteso che il rimborso potrebbe non essere effettuato per i clienti *business* che alla data di chiusura del presente procedimento dovessero risultare non più attivi in *customer base*, che ricadono nelle fattispecie a) e b) di seguito riportate:

- a) mancanza di dati di contatto aggiornati dei clienti, posto che la maggior parte di questi ultimi, al momento della disattivazione del servizio e della conseguente chiusura sui sistemi dell'account, richiede l'immediata cancellazione dei propri dati personali e procede alla revoca dei consensi per i contatti da parte dell'Operatore;

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

- b) impossibilità di effettuare il rimborso in quanto, nel caso di un utente non più attivo con alcun servizio, in mancanza di una fattura o di un metodo di pagamento tramite il quale accreditare l'importo del rimborso (i.e. iban o carta di credito), quest'ultimo potrà essere effettuato solo tramite assegno che, in mancanza di dati di contatto aggiornati, potrebbe essere inviato ad un indirizzo non più aggiornato o comunque non più riconducibile all'utente.

Si precisa altresì che il codice di chiusura di tali [400-800] reclami (utilizzato dal *customer care*) fa riferimento, in generale, all'addebito di importi per recesso anticipato.

Di conseguenza, la misura in esame, riguardando un arco temporale piuttosto esteso, potrebbe potenzialmente essere applicata anche a utenti che nel loro reclamo non avevano contestato l'addebito del "Conguaglio licenza YourDrive", bensì l'addebito di costi per recesso anticipato previsti da altre offerte attivate in passato e ad oggi non più sottoscrivibili.

Il rimborso di [20-200] euro sarà riconosciuto, infine, anche per i reclami che dovessero pervenire in relazione al servizio "YourDrive by BabylonCloud" da parte di utenti che abbiano aderito all'offerta tramite il sito vodafone.it prima dell'implementazione delle modifiche di cui al precedente Impegno n. 2.

La misura in esame - certamente pro-cliente in quanto finalizzata a compensare quest'ultimo dell'addebito dell'importo relativo al servizio "YourDrive by BabylonCloud" - sarà resa operativa entro al massimo 90 giorni dalla comunicazione della chiusura del procedimento PS12959 e dell'obbligatorietà degli Impegni.

IMPEGNO N. 9: Invio di un'informativa in merito alle condizioni del servizio "YourDrive by BabylonCloud" a tutti i clienti business in customer base che abbiano attivato tramite il sito vodafone.it un'offerta che include il suddetto servizio.

Al fine di ricordare ulteriormente ai clienti, anche in una fase successiva all'attivazione dell'offerta, le condizioni del servizio "Your Drive by BabylonCloud", Vodafone si impegna ad inviare l'informativa di cui alla seguente Figura n. 10 a tutti i clienti business in customer base che abbiano sottoscritto tramite il sito vodafone.it un'offerta che include il suddetto servizio:

Figura n. 10

YourDrive by BabylonCloud

Ti ricordiamo che con l'offerta è incluso il servizio YourDrive by BabylonCloud: una licenza che mette a disposizione del Cliente 1 Tera di spazio di archiviazione in cloud per 24 mesi.

YourDrive by BabylonCloud è fornito gratuitamente per tutta la durata della licenza, a condizione che il Cliente mantenga attiva per almeno 24 mesi l'Offerta di rete fissa o mobile Vodafone cui il servizio è associato.

Diversamente, in caso di recesso dall'Offerta Vodafone prima del 24° mese, il Cliente prende atto e accetta che verrà addebitato un importo forfettario a titolo di conguaglio per la messa a disposizione di tale spazio fino alla scadenza dei 24 mesi di durata della Licenza, come segue:

- Recesso da 0 a 12 mesi: 200 euro
- Recesso da 13 a 24 mesi: 100 euro

Decorso i 24 mesi il Servizio verrà disattivato e quindi il Cliente dovrà salvare i dati in cloud su altro supporto.

Vengono fatti salvi eventuali e ulteriori importi dovuti dal Cliente, quali, senza pretesa alcuna di esaustività, i costi di disattivazione, i ratei dei costi di attivazione o relativi ad apparati.

Vodafone Italia S.p.A.

Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG

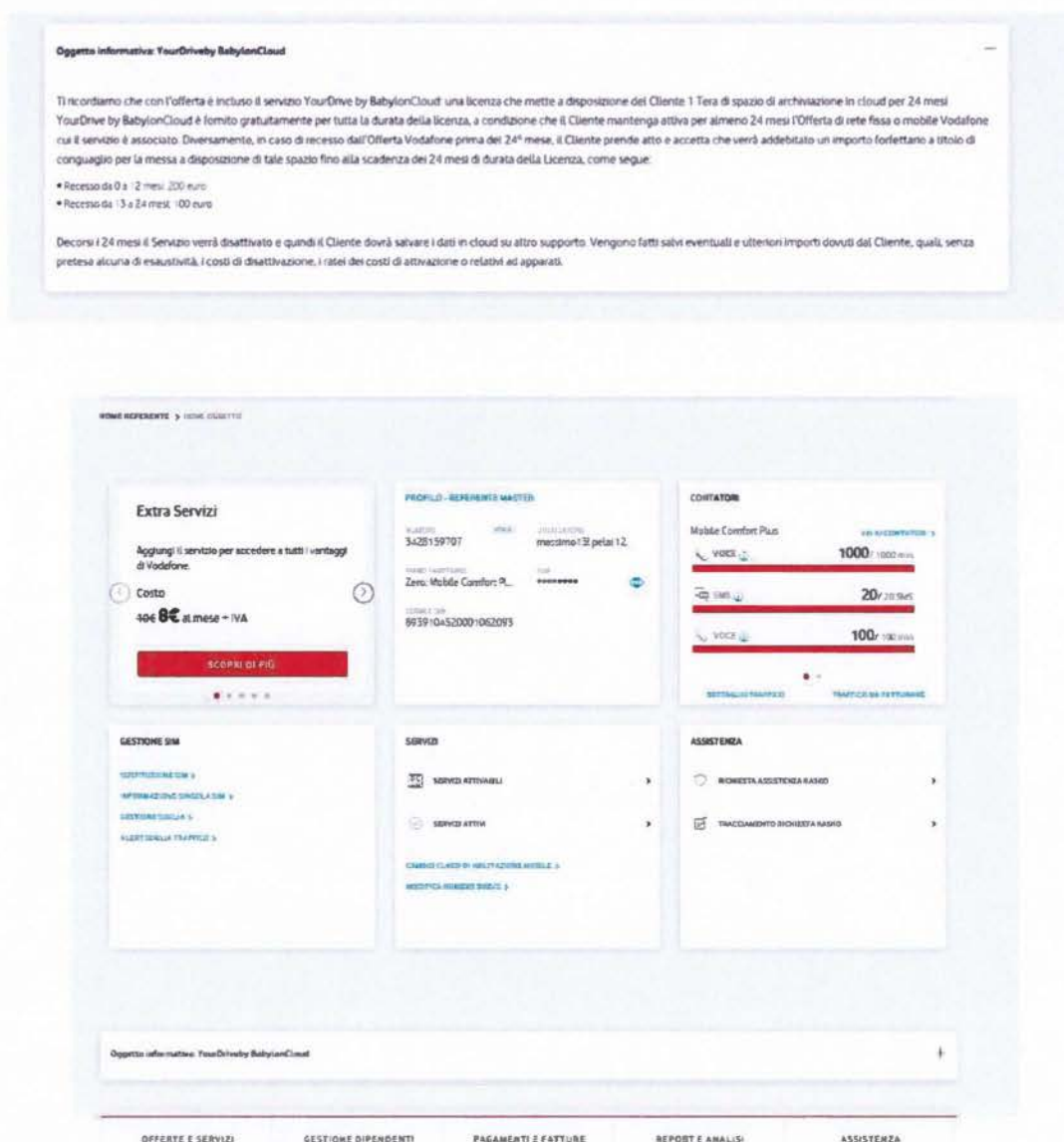
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Tale informativa sarà trasmessa a tutti i clienti di cui sopra, a prescindere dalla circostanza che gli stessi abbiano o meno inviato un reclamo in relazione al servizio *"YourDrive By BabylonCloud"*.

L'informativa sarà pubblicata mensilmente - o secondo la diversa cadenza di fatturazione - per tutta la durata del servizio *"YourDrive By BabylonCloud"* (fino a 24 mesi,) in fattura² o, in alternativa - come da Figura n. 11 di seguito riportata - nell'Area Personale del cliente, nella specifica sezione all'interno della quale sono ad oggi riportate le caratteristiche dell'offerta attiva ed i relativi costi e consumi.

Figura n. 11



² La fattura già oggi riporta la sintesi delle condizioni di tale servizio, inclusa la durata di 24 mesi della Licenza Cloud con indicazione puntuale della relativa data di scadenza.

In aggiunta alle due modalità alternative di cui sopra, Vodafone si impegna a trasmettere una tantum la medesima informativa tramite canali ulteriori rispetto alla fattura e all'Area Personale, quali ad esempio l'e-mail o la PEC, o modalità specifiche per il segmento di clientela *business* interessato dalla misura (ad esempio, comunicazioni da parte del referente contrattuale di ciascun cliente).

Di conseguenza, l'Impegno in esame garantirà all'utente finale di ricevere:

- un'informativa ricorrente in fattura o, in alternativa, in Area Personale, per tutta la durata del servizio *"YourDrive By BabylonCloud"* (fino a 24 mesi);
- un'ulteriore informativa una tantum, di medesimo contenuto, tramite un canale alternativo alla fattura e all'Area Personale.

La misura in esame - idonea a garantire all'utente una maggiore consapevolezza rispetto al presente in ordine alla durata di tale servizio e agli importi eventualmente addebitati a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato dal contratto - sarà resa operativa da Vodafone entro 90 giorni dalla comunicazione della chiusura del procedimento PS12959 e dell'obbligatorietà degli Impegni.

3.2 Tempistiche di attuazione degli Impegni

Alcune delle misure proposte da Vodafone al fine di aumentare ulteriormente la trasparenza delle informazioni relative al servizio *"YourDrive by BabylonCloud"* veicolate tramite il sito vodafone.it, sono già in corso di implementazione.

Considerato che l'attuazione degli Impegni proposti richiede, oltre alla revisione delle pagine del sito vodafone.it, anche l'aggiornamento della documentazione contrattuale e commerciale fornita all'utente - sia in formato digitale che cartaceo - nonché interventi sui processi al fine di poter procedere al rimborso di cui all'Impegno n. 8, le misure sopra descritte - alla data odierna non ancora implementate o ancora in corso di implementazione - saranno rese operative entro 90 giorni dalla comunicazione della chiusura del procedimento PS12959 e della obbligatorietà degli Impegni.

3.3 Durata

Gli Impegni assunti da Vodafone non avranno vincoli temporali predefiniti di durata. Essi potranno tuttavia essere modificati o revocati in presenza di modifiche al quadro normativo o giurisprudenziale che incidano sugli obblighi stabiliti dal Codice del Consumo oppure sulla competenza dell'Autorità a vigilare e sanzionare i comportamenti commerciali della Società.

Fermo restando quanto sopra indicato, Vodafone si riserva di integrare/aggiornare le misure proposte in caso di variazione della propria proposizione commerciale [OMISSIS]

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

, fermo restando il rispetto del medesimo livello di tutela del consumatore previsto dagli Impegni alla luce del Codice del Consumo.

4) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Gli Impegni formulati sono idonei a rimuovere i possibili profili di violazione contestati con il provvedimento di avvio, in quanto tali da rendere ancora più chiara, completa e trasparente l'informativa veicolata tramite il sito vodafone.it in relazione al servizio "*YourDrive by BabylonCloud*" - in fase, quindi, di invito all'acquisto e di primo contatto commerciale ed "aggancio" del consumatore - e con la documentazione commerciale e contrattuale messa a disposizione dell'utente finale sia in fase precontrattuale che dopo la conclusione del contratto, tramite tutti i canali di vendita.

In particolare, le misure proposte garantiscono all'utente finale una maggiore consapevolezza rispetto al presente in ordine alla durata del suddetto servizio e agli importi eventualmente addebitati a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato dal contratto.

Gli Impegni proposti con riferimento alle pagine del sito vodafone.it consentono di fornire all'utente un'informativa immediata e diretta - già nelle pagine di presentazione delle offerte, senza necessità di ulteriori scroll/click - in merito alle caratteristiche e condizioni del servizio "*YourDrive by BabylonCloud*", con particolare riguardo alla durata di 24 mesi e all'addebito di un importo forfettario a titolo di conguaglio in caso di recesso anticipato prima di tale scadenza.

Gli Impegni appaiono idonei a far venire meno ogni possibile profilo di violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

Tanto premesso si confida pertanto che l'insieme delle misure prospettate comporti il superamento delle preoccupazioni che hanno indotto questa Autorità all'avvio del presente procedimento.

5) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

La presente versione degli Impegni è da considerarsi integralmente accessibile, con la sola eccezione dell'Impegno n. 8 relativo alle modalità di gestione dei reclami e dell'Impegno n. 9 relativo alle modalità di invio dell'informativa agli utenti in *customer base*, in quanto riportano valutazioni aziendali, nonché procedure interne di gestione della clientela e strategie commerciali, di carattere riservato, le quali, laddove divulgate, sarebbero suscettibili di arrecare un pregiudizio alla Società.

Alla luce delle argomentazioni sopra riportate e degli Impegni formulati, si chiede a questa Spett.le Autorità di voler archiviare il presente procedimento.

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.

Vodafone, in pieno spirito collaborativo, si rende disponibile a valutare eventuali ulteriori misure che l'Autorità dovesse ritenere utili al fine di ritenere cessata la condotta contestata.

[OMISSIS]

Distinti saluti.



Elenia Cerchi
Chief Legal & Regulatory Affairs Officer

Vodafone Italia S.p.A.
Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Swisscom AG
Sede Legale: Via Jervis, 13, 10015 Ivrea (TO), Italia vodafone.it

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino n. 93026890017, Partita IVA 08539010010, REA: 974956, Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 i.v.