

DELIBERA N. 92/22/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 3-QUATER, DEL DECRETO LEGGE N. 7/2007, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 40/2007, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 1 E 2 DELLA DELIBERA N. 10/21/CONS IN MATERIA DI BLOCCO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI *PREMIUM* E DI ACQUISIZIONE DELLA PROVA DEL CONSENSO, E CON L'ARTICOLO 1 DELLA DELIBERA N. 104/21/CONS
(CONTESTAZIONE N. 12/21/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 31 marzo 2022;

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

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

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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

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

VISTO il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante “*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*”, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, di seguito “*decreto Bersani*”;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS e di seguito “*Regolamento*”;

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

VISTA la delibera n. 10/21/CONS, del 14 gennaio 2021, recante “*Disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso*”;

VISTA la delibera n. 104/21/CONS, del 31 marzo 2021, recante “*Proroga del termine di cui all’articolo 3, comma 1, della delibera n. 10/21/CONS recante disposizioni in materia di blocco e attivazione dei servizi premium e di acquisizione della prova del consenso*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 12/21/DTC, del 3 novembre 2021, notificato in pari data alla società Wind Tre S.p.A.;

VISTA la nota del 22 novembre 2021 con cui la società Wind Tre S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Wind Tre S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 10 dicembre 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che nel caso di specie trovano applicazione, *ratione temporis*, le disposizioni del *Codice* previgenti alle modifiche apportate dal decreto legislativo n. 207/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

A partire dal mese di marzo 2021, è stata avviata dai competenti uffici di questa Autorità un'attività di vigilanza in ordine all'ottemperanza, da parte dei principali operatori presenti nel mercato di riferimento, alle misure in materia di blocco, attivazione e acquisizione della prova del consenso per i servizi *premium* (anche detti VAS – *Value added services*) previste dalla delibera n. 10/21/CONS.

Per quel che qui rileva, in data 4 marzo 2021 è stata inviata una richiesta di documenti e informazioni alla società Wind Tre S.p.A. (di seguito la “Società” o “Wind Tre”), la quale, con nota acquisita con prot. n. 0118027 del 9 marzo 2021, ha dichiarato, in estrema sintesi di:

- aver inviato a tutta la *customer base* gli SMS informativi per comunicare l'introduzione del blocco dei servizi *premium*, precisando che il *barring* “coinvolgerà tutta la tipologia dei servizi *premium* disciplinati dal Codice di Autoregolamentazione per l'offerta dei Servizi Premium (CASP)”, mentre, per quanto riguarda il *barring* degli “altri servizi che utilizzano il credito telefonico o l'addebito in fattura come metodo di pagamento – c.d. *carrier billing* - al 21 marzo saranno soggetti al *barring* i soli servizi offerti alla clientela *business* mentre l'implementazione per la clientela *consumer* è prevista per il 20 settembre, prima data utile per gli sviluppi”;
- aver attivato, fin dal 18 ottobre 2020, il *barring* sulle nuove SIM per i “Servizi VAS in Direct Billing e Decade 4” con l'esclusione, tra l'altro, dei servizi in *carrier billing*;
- essere nell'impossibilità di procedere al blocco e allo sblocco del *barring* attraverso App o pagina *web* prima del 21 giugno 2021;
- fornire alla clientela le informazioni sulla possibilità di chiedere il *debarring* attraverso la pagina del sito Wind Tre disponibile al link <https://www.windtre.it/assistenza-servizi/come-funziona-blocco-servizi-a-sovrapprezzo/> per i clienti *consumer* e al link www.windtre.it/assistenza-servizi/comefunziona-blocco-servizi-a-sovrapprezzo/ per i clienti *business*.

A seguito di ulteriori richieste formulate dall'Autorità in data 11 marzo 2021, la Società, nella propria risposta del 12 marzo 2021, ha confermato quanto già dichiarato in precedenza, rappresentando, altresì, la necessità di tempi di analisi e implementazione più lunghi per il blocco dei servizi in *carrier billing* per il segmento di mercato *consumer*, dovuti essenzialmente alla necessaria collaborazione di *player* internazionali quali (*omissis*); tuttavia nella successiva nota del 19 marzo 2021, contrariamente a quanto comunicato in precedenza, ha rappresentato l'esigenza di far slittare al 18 aprile 2021 la data di attivazione del *barring* originariamente fissata al 21 marzo 2021, circostanza confermata nella successiva nota del 27 aprile 2021 con cui Wind Tre ha dichiarato di aver applicato il *barring* a tutta la propria clientela per i servizi in abbonamento già contemplati dal CASP 4.0 e, nel contempo, di aver lasciato attivabili i servizi VAS *one shot*.

Nel contempo, l'Autorità, con la delibera n. 104/21/CONS ha concesso agli operatori una proroga, fino al 5 giugno 2021, del termine di attuazione previsto

dall'art. 1 della delibera n. 10/21/CONS, al fine di garantire agli utenti di disporre delle modalità di *de-barring* contestualmente all'attivazione del *barring*.

D'altra parte, con nota inviata a Wind Tre il 14 aprile 2021, l'Autorità ha, tra l'altro, ribadito quanto previsto dalla delibera stessa, ossia che le misure di cui agli artt. 1 e 2 della delibera n. 10/21/CONS si applicano a tutti i servizi in abbonamento che prevedono l'erogazione di contenuti digitali forniti sia attraverso SMS e MMS (decade 4), sia tramite connessione dati su reti mobili (*mobile internet*) con addebito su credito telefonico o documento di fatturazione e offerti sia da terzi sia direttamente dall'operatore di accesso, inclusi quelli erogati in modalità c.d. *carrier billing*.

In prossimità della scadenza del termine concesso con la delibera n. 104/21/CONS, è stata trasmessa un'ulteriore richiesta di informazioni, cui la Società ha fornito riscontro con nota acquisita in data 10 giugno 2021, dichiarando che:

- l'attivazione del *barring* per i servizi VAS e decade 4 su tutta la clientela è stata effettuata in data 18 aprile 2021, con contestuale rilascio delle funzionalità di *debarring*;
- quanto ai servizi non barrati, i servizi *one shot* non sono stati inclusi nel *barring* di *default* attuato in data 18 aprile 2021 per le SIM in essere, mentre risultano bloccati su quelle nuove attivate a partire dal 18 ottobre 2020, mentre i servizi in abbonamento *carrier billing* (*omissis*) sarebbero stati oggetto di *barring* entro il 21 settembre 2021;
- l'introduzione dell'OTP è avvenuta dal 1° dicembre 2020 su tutta la clientela per tutti i servizi tranne che per quelli in *carrier billing*, sempre per cause indipendenti dalla volontà di Wind Tre, ma l'attivazione della misura sarebbe stata comunque prevista per il 21 settembre 2021.

Con la successiva nota del 21 luglio 2021, la Società, sulla scorta delle interlocuzioni avute con (*omissis*), ha tuttavia dichiarato di trovarsi "*nell'impossibilità oggettiva, del tutto indipendente dalla propria volontà, di attuare quanto richiesto dalla delibera 10/21/CONS relativamente ai servizi Carrier Billing atteso che le proprie analisi di fattibilità tecnica hanno avuto esito negativo stante la mancanza della condizione necessaria di partecipazione dei soggetti internazionali erogatori dei servizi in abbonamento e one-shot (tra loro indistinguibili per l'operatore)*".

Alla luce delle informazioni acquisite, sono state svolte verifiche d'ufficio, mediante la consultazione dei documenti presenti ai *link* <http://community.windtre.it/come-faccio-per-20/come-funziona-il-blocco-dei-servizi-a-sovrapprezzo> e <https://www.windtrebusiness.it/assistenza/servizio-clienti/servizi-premium-e-barring>, attraverso cui la Società informa gli utenti (sia *consumer* che *business*) dell'attivazione del *barring*, dalle quali è emerso che le informative rese non recavano alcun riferimento alla circostanza che i servizi in abbonamento *carrier billing* non erano stati sottoposti a *barring*.

Sulla base della documentazione acquisita, si è potuto constatare che Wind Tre non si è conformata nel termine prescritto, sia per le nuove SIM che per quelle già nella

disponibilità della clientela, alle misure di blocco preventivo (*barring*) e di attivazione con OTP relativamente ai servizi in abbonamento in “*carrier billing*”, senza neppure informare la clientela, alle pagine *web* dedicate al blocco e all’attivazione dei servizi *premium* in abbonamento, in merito all’esclusione dal blocco di *default* praticata per tali servizi.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 12/21/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell’art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, in combinato disposto con gli artt. 1, commi 1, 3 e 6, e 2, comma 1, della delibera n. 10/21/CONS e con l’art. 1 della delibera n. 104/21/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell’art. 98, comma 16, del *Codice*.

2. Deduzioni della società

Wind Tre, nella propria memoria difensiva, ha rassegnato le seguenti giustificazioni.

In via preliminare, la Società ha rimarcato di aver segnalato all’Autorità, sin dal 9 marzo 2021, che l’adeguamento all’obbligo di *barring* dei servizi in abbonamento erogati in modalità *carrier billing* e l’introduzione di una procedura di attivazione tramite l’inserimento con OTP, così come previsto dalla delibera n. 10/21/CONS, non sarebbe stato possibile nei tempi assegnati (*id est* 5 giugno 2021), attesa l’imprescindibile condizione della collaborazione degli OTT erogatori dei servizi in questione, gli unici in grado di fornire l’informazione che consentisse di distinguere tra servizi one shot e servizi in abbonamento, informazione del tutto assente sui sistemi di Wind Tre.

A tale proposito, la Società ha osservato che la delibera n. 401/20/CONS, con cui l’Autorità ha indetto la consultazione pubblica, alla quale ha partecipato anche Wind Tre, relativa al *barring* e alla introduzione di una OTP per l’attivazione dei servizi VAS, non ha neppure indirettamente accennato a includere in tali misure anche il “mondo” *carrier billing*, settore che presenta caratteristiche peculiari, sia in considerazione della sua configurazione e interoperabilità con il *partner* fornitore (ben diversa da quella tipica del mondo VAS, dettagliatamente disciplinata nel CASP 4.0 di cui alla delibera n. 108/19/CONS), sia in considerazione della esiguità di reclami dovuti al disconoscimento di attivazioni di servizi.

Solo a valle della pubblicazione della delibera n. 10/21/CONS, avvenuta il 5 febbraio 2021, Wind Tre ha preso atto della totale novità disposta dal regolamento in questione e si è immediatamente attivata sia internamente, per identificare l’esistenza di eventuali soluzioni tecniche che non implicassero la partecipazione degli OTT per la distinzione dei servizi in abbonamento, ma dette soluzioni non sono state identificate; sia esternamente, con gli OTT che offrono servizi di *carrier billing*, per verificare come poter materialmente identificare i servizi in abbonamento eventualmente esistenti e ottemperare all’obbligo di barrare e disporre l’OTP anche per i servizi di *carrier billing* effettivamente acquistati in abbonamento.

Wind Tre ha comunque evidenziato che, per come sono proposti i servizi dagli OTT, tutti i servizi di *carrier billing* da questi offerti prevedono il coinvolgimento dell'operatore solo in fase di addebito (e non anche in fase di selezione di contenuti o servizi ad acquisto singolo o in abbonamento) e non è, pertanto, in alcun modo possibile distinguere, senza la collaborazione dell'OTT, se si tratti di acquisti singoli ripetuti ovvero di addebiti ricorrenti riconducibili alla sottoscrizione di un abbonamento.

Analogamente, la modifica del processo di attivazione non sarebbe possibile senza la volontà e l'azione degli OTT, chiamati da Wind Tre proprio per collaborare, anche mediante la disponibilità delle informazioni relative alla natura dei servizi acquistati – se *one shot* o in abbonamento –, al fine di ottemperare compiutamente alle disposizioni regolamentari.

Per tale ragione, Wind Tre ha sostenuto che la delibera n. 10/21/CONS, in relazione ai servizi di *Carrier Billing*, risulta carente proprio perché assoggetta a oneri e controlli gli operatori di accesso (soggetti correttamente al potere di supervisione dell'AGCOM) per fatti di terzi, ossia gli OTT (che a detto potere sono estranei), senza che gli operatori di accesso abbiano alcun possibilità di imporre alcunché agli OTT.

In altri termini, Wind Tre si è trovata senza colpa nell'impossibilità oggettiva, del tutto indipendente dalla propria volontà, di attuare, relativamente ai servizi in questione, quanto richiesto dalla citata delibera, come dimostrato dalle comunicazioni ricevute da (*omissis*) nei mesi di maggio e giugno 2021 e trasmesse all'Autorità il successivo mese di luglio 2021.

E la Società non avrebbe potuto comportarsi diversamente, atteso che, inibendo a tutti i clienti la possibilità di accedere ai servizi in *carrier billing*, non solo avrebbe arrecato un grave danno agli stessi che si sarebbero trovati senza i servizi di largo consumo cui sono avvezzi (si pensi ai servizi di (*omissis*) etc..), ma avrebbe anche violato la stessa delibera n. 10/21/CONS che dispone la fruibilità “libera” dei servizi *one shot*, servizi di cui il cliente sarebbe stato privato, vista l'impossibilità – per l'operatore telefonico – di distinguerli da quelli in abbonamento.

In ordine alla contestazione relativa alla mancata comunicazione alla clientela, nelle pagine *web* dedicate al blocco e all'attivazione dei servizi *premium* in abbonamento, circa l'esclusione dal blocco di *default* dei servizi in abbonamento in *carrier billing*, Wind Tre ha precisato che, dal 18 ottobre 2020, ha attivato ai propri nuovi clienti il *barring* per autonoma iniziativa, ben prima quindi dell'avvento della delibera n. 10/21/CONS pubblicata il 5 febbraio 2021, e che sul proprio sito *Internet*, sempre a partire dal 18 ottobre 2020, aveva chiaramente indicato l'esclusione dei servizi in *carrier billing* dal *barring*.

Con l'entrata in vigore della delibera n. 10/21/CONS, la Società si è dovuta conformare ai nuovi dettami regolamentari e ha correttamente eliminato, il 12 febbraio 2021, il riferimento all'esclusione del *carrier billing* dall'elenco dei servizi soggetti al *barring* di *default*, attivandosi immediatamente per realizzare la nuova disposizione con la necessaria cooperazione dei *Partner* internazionali, i quali, tuttavia, non hanno offerto

alcun supporto utile a consentire l'adeguamento al dettato regolamentare, rifiutando di apportare qualsiasi modifica alle politiche di attivazione definite a livello globale.

In ogni caso, una volta ricevuta la contestazione da parte dell'Autorità, Wind Tre ha tempestivamente reinserto, in data 9 novembre 2021, nelle informative pubblicate sul sito aziendale il riferimento all'esclusione dal *barring* di *default* dei servizi in abbonamento erogati in *carrier billing*.

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

3. Valutazioni dell'Autorità

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

In via preliminare, si rammenta che l'art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, dispone che “[è] fatto obbligo ai soggetti gestori dei servizi di telefonia e di comunicazioni elettroniche, ai fini dell'eventuale addebito al cliente del costo di servizi in abbonamento offerti da terzi, di acquisire la prova del previo consenso espresso del medesimo. In ogni caso, è fatto divieto agli operatori di telefonia e di comunicazioni elettroniche di prevedere la possibilità per il consumatore o per l'utente di ricevere servizi in abbonamento da parte dello stesso operatore, o di terzi, senza il previo consenso espresso e documentato all'attivazione di tale tipologia di servizi” e che il successivo comma 4, prevede, tra l'altro, che sia l'Autorità a definire le modalità attuative di tale disposizione, stabilendo che “la violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 1-bis, 1-bis.1, 1-ter, 2, 3, 3-bis, 3-ter e 3-*quater* è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'articolo 98, comma 16, del Codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni”.

In espressa attuazione dell'art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani* sopra citato, con la delibera n. 10/21/CONS, l'Autorità, al termine della consultazione pubblica indetta con la delibera n. 401/20/CONS, ha adottato una serie di disposizioni in materia di blocco, attivazione e acquisizione della prova del consenso per i servizi *premium*, ossia per quei servizi, di norma di intrattenimento (giochi, video e foto – spesso per adulti –, musica, *etc.*), ma anche di informazione (meteo, oroscopo, *news*, *gossip*, *etc.*), originariamente offerti tramite SMS/MMS e, in seguito all'innovazione tecnologica e all'evoluzione dell'offerta, tramite nuovi canali e modalità di accesso (*mobile internet* da *smartphone* e *tablet*) e di fruizione (in navigazione *web* e tramite applicazioni).

Le misure previste da detta delibera agli artt. 1 e 2 si riferiscono esclusivamente ai servizi in abbonamento, prevedendo in estrema sintesi:

- un blocco preventivo (*barring*) con cui inibire a monte l'attivazione di tutti i servizi che prevedono l'erogazione di contenuti digitali (video, giochi musica, libri, *etc*)

veicolati sia attraverso SMS/MMS rivolti verso specifiche numerazioni (in decade 4), sia tramite connessione dati su reti di telecomunicazione mobili, con addebito su conto telefonico o documento di fatturazione, offerti sia da terzi, sia direttamente dall'operatore, fatta eccezione per quelli di utilità generale forniti attraverso SMS in decade 4 (SMS bancari, *parking*, *ticketing*, etc), così come disposto dall'art. 1 della delibera n. 10/21/CONS;

- una procedura rafforzata di acquisizione del consenso per l'acquisto dei servizi tramite l'inserimento del numero di telefono e una *one time password* (OTP) da parte del cliente, così da rendere disponibile all'utente una prova documentabile della volontà espressa così come disciplinato all'art. 2 della delibera n. 10/21/CONS.

Il termine previsto per adempiere a tali obblighi è stato originariamente fissato in 45 giorni dalla data di pubblicazione della delibera e poi successivamente prorogato, con la delibera n. 104/21/CONS, fino al 5 giugno 2021, al fine di garantire agli utenti di disporre delle modalità di *debarring* contestualmente all'attivazione del *barring*.

La *ratio* di tali obblighi risiede, evidentemente, nel garantire agli utenti il diritto di operare scelte contrattuali consapevoli ed evitare attivazioni non richieste di servizi che possono comportare addebiti ricorrenti indesiderati e potenzialmente di rilevante entità.

In tale prospettiva, nella medesima delibera sono stati contemplati anche specifici obblighi informativi nei confronti degli utenti al fine di renderli edotti di quali tipologie di servizi sono incluse nel *barring* di *default* e delle connesse modalità disponibili per procedere al *debarring*.

Alla luce di tale ricostruzione, l'Autorità ha proceduto a verificare se la condotta tenuta dall'operatore Wind Tre in ordine alla precisa ottemperanza alle disposizioni richiamate fosse stata corretta.

Al riguardo si osserva che, in merito alla mancata attuazione del *barring* preventivo sui servizi in abbonamento offerti in *carrier billing*, le giustificazioni addotte dalla Società risultano non condivisibili, atteso che, in considerazione della dichiarata impossibilità di distinguere sui propri sistemi i servizi *one shot* e quelli in abbonamento, Wind Tre ben avrebbe potuto adottare una misura maggiormente garantista e procedere a bloccare entrambe le tipologie di servizi – con un'iniziativa analoga a quanto già attuato, per esempio fin dal 18 ottobre 2020, laddove ha applicato il *barring* sulle nuove SIM per i servizi *premium one shot VAS* in *direct billing* e decade 4 - lasciando agli utenti la facoltà di avvalersi in qualunque momento delle modalità di *debarring* al fine di poter acquistare liberamente i servizi di interesse.

La Società, al contrario, nelle varie interlocuzioni con l'Autorità, ha unicamente annunciato, una volta spirato il termine concesso per eseguire l'obbligo regolamentare, un imminente adeguamento previsto a scadenze diverse e tutte disattese.

Per quanto concerne, invece, l'introduzione di una procedura rafforzata di acquisizione del consenso, mediante l'introduzione di un'apposita OTP nel caso dell'acquisto di servizi in abbonamento offerti da terzi su piattaforme non gestite

direttamente da Wind Tre (quali i servizi c.d. *carrier billing* offerti a titolo esemplificativo negli (*omissis*)), si ritiene che le argomentazioni della Società meritino accoglimento, posto che ha dimostrato diligenza nell'avviare tempestivamente le opportune verifiche interne ed esterne al fine di adempiere correttamente all'obbligo imposto dall'Autorità, non conseguendo, tuttavia, alcun risultato utile dovuto alla ferma volontà dei citati OTT, come risultante dai documenti versati in atti, di non apportare alcuna modifica agli attuali flussi di registrazione, acquisto e pagamento dei propri servizi.

Si evidenzia, infatti, che, come da *e-mail* agli atti allegate alla memoria difensiva, la Società ha sentito sia (*omissis*), ricevendo, rispettivamente, in data 21 maggio e 15 giugno 2021, chiare comunicazioni in cui gli OTT hanno riaffermato la validità delle procedure interne già definite a livello globale.

(*omissis*)

Tanto premesso, per quanto concerne il mancato *barring* preventivo dei servizi in abbonamento forniti in *carrier billing* e l'omissione informativa nei confronti degli utenti, non può che accertarsi la violazione dell'art. 1, commi 1, 3 e 6, della delibera n. 10/21/CONS e dell'art. 1 della delibera n. 104/21/CONS, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione adeguata a escludere la propria responsabilità.

Ai fini della quantificazione della sanzione, comunque, occorre tener conto che la Società, con riferimento alla mancata indicazione nelle informative pubblicate sul sito aziendale in merito ai servizi esclusi dal *barring*, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha provveduto, in data 9 novembre 2021, alla tempestiva integrazione di tali informative, inserendo i servizi in abbonamento forniti in *carrier billing* nell'elenco dei servizi esclusi dal blocco di *default*.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare in merito al mancato *barring* preventivo dei servizi in abbonamento in *carrier billing* erogati su piattaforme di terzi e alle carenze delle informative rese agli utenti, la sanzione pecuniaria nella misura di sei volte il minimo edittale, pari a euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

La condotta tenuta dalla Società, consistente nel mancato *barring* preventivo dei servizi in abbonamento erogati in modalità di *carrier billing*, ha esposto gli utenti al

rischio di attivazioni inconsapevoli e, quindi, ad addebiti ricorrenti potenzialmente di notevole entità. In aggiunta, la mancata informativa sul sito aziendale, sino al 9 novembre 2021, circa l'esclusione di tale tipologia di servizi dal blocco praticato di *default* ha generato il legittimo affidamento che essi fossero stati inclusi nel *barring* già praticato a decorrere dal 18 aprile 2021.

La Società ha, tuttavia, fornito argomentazioni tecniche in relazione al fatto che, nel caso di contenuti in *carrier billing* offerti su piattaforma di terzi, occorre necessariamente la fattiva collaborazione tecnica dell'OTT, e un connesso contratto, per lo scambio delle necessarie informazioni tra le piattaforme, dimostrando di aver anche avviato tempestivamente le opportune verifiche interne ed esterne al fine di adempiere correttamente all'obbligo imposto dall'Autorità.

Va, inoltre, preso atto del fatto che i processi di acquisto sulle piattaforme degli OTT in questione presentano già delle intrinseche misure di sicurezza e che non risultano agli atti evidenze di un diffuso fenomeno di attivazioni inconsapevoli.

In considerazione dell'attualità della condotta, la violazione può ritenersi di durata media ed entità media;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha tempestivamente provveduto, in data 9 novembre 2021, a integrare le informative pubblicate sul sito aziendale, specificando che i servizi in abbonamento erogati in modalità di *carrier billing* sono attualmente esclusi dal *barring* preventivo di cui all'art. 1 della delibera n. 10/21/CONS;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, in combinato disposto con l'art. 1, commi 1, 3 e 6, della delibera n. 10/21/CONS;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2020, pari a 4,656 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

ACCERTA

che la società Wind Tre S.p.A. – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Largo Metropolitana, 5, 20017– Rho (MI), in relazione ai servizi *premium* di cui alla delibera n. 10/21/CONS non si è conformata nei termini prescritti - tanto per le nuove SIM tanto per quelle già nella disponibilità della clientela – alle misure di blocco preventivo relativamente ai servizi in abbonamento in “*carrier billing*” senza informare la clientela, alle pagine *web* dedicate al blocco e all'attivazione dei servizi *premium* in abbonamento, in merito all'esclusione dal blocco di *default* praticata per tali servizi, in violazione dell'art. 1, comma 3-*quater*, del *decreto Bersani*, in combinato disposto con l'art. 1, commi 1, 3 e 6, della delibera n. 10/21/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*.

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

INGIUNGE

alla società Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 92 /22/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 92/22/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Laura Aria

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