

**DELIBERA N. 135/20/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND  
TRE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 3 DEL  
REGOLAMENTO (UE) N. 2015/2120, IN COMBINATO DISPOSTO CON  
L'ARTICOLO 4, COMMA 1, DELLA DELIBERA N. 348/18/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 17/19/DTC)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 31 marzo 2020;

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*”;

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 legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante “*Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, ai sensi del quale “*Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da*

*agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;*

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTO il Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e che modifica la direttiva n. 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica e il Regolamento (UE) n. 531/2012 relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione;

VISTE le Linee guida del BEREC, del 30 agosto 2016, relative all'implementazione del Regolamento (UE) n. 2015/2120 sulla neutralità della rete da parte delle Autorità nazionali di regolamentazione;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/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. 581/15/CONS;

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. 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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 348/18/CONS del 18 luglio 2018, recante “Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, del Parlamento europeo e del Consiglio che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 476/18/CONS del 27 settembre 2018, recante “Proroga dei termini per l’attuazione delle disposizioni di cui all’art. 5, commi 1, 2 e 3 della delibera n. 348/18/CONS recante «Misure attuative per la corretta applicazione dell’articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l’accesso a un’Internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali»”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 17/19/DTC del 14 novembre 2019;

VISTA la nota dell’11 dicembre 2019 con cui la società Wind Tre S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche richiesta di audizione ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS;

SENTITA la società Wind Tre S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 8 gennaio 2020;

VISTA la nota del 20 gennaio 2020 con cui la società Wind Tre S.p.A. ha fornito ulteriori dati e informazioni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Nell’ambito delle attività di monitoraggio sul rispetto delle disposizioni regolamentari dettate con delibera n. 348/18/CONS, la competente Direzione di questa Autorità, in data 27 settembre 2019, ha svolto una verifica tramite consultazione della sezione “Trasparenza tariffaria” del sito *web* della società Wind Tre S.p.A. (di seguito “Wind Tre” o “Società”), accessibile al *link* <https://www.wind.it/trasparenza-tariffaria>, rilevando la presenza dei seguenti gruppi di offerte convergenti (*voce e internet*) da rete fissa a brand “Wind” sottoscrivibili dai consumatori: i) “FIBRA 1000”, “Internet 200”,

“Internet 20”, “Internet 7”; ii) “FIBRA 1000 Unlimited”, “Internet 200 Unlimited”, “Internet 20 Unlimited”, “Internet 7 Unlimited” e iii) “Wind Absolute 1000”, “Wind Absolute 200” e “Wind Absolute 20”.

In ordine a tali offerte, quindi, è stato accertato quanto di seguito illustrato. All'interno di ciascun gruppo, le offerte si differenziano in diversi profili tecnici in ragione della tecnologia di rete con cui è servito il domicilio dell'utente. I primi due gruppi includono entrambi offerte che prevedono *Internet* a casa illimitato e la fornitura abbinata del *modem* a titolo oneroso e si differenziano tra loro in quanto quelle del secondo gruppo presentano chiamate illimitate senza scatto alla risposta, mentre le offerte del primo gruppo prevedono lo scatto alla risposta. Le offerte del terzo gruppo, invece, includono *internet* illimitato, chiamate con scatto alla risposta e non presentano il *modem*. Pur non riscontrando la presenza di offerte convergenti senza *modem* corrispondenti a quelle del secondo gruppo (“*Unlimited*”), vale a dire che includano chiamate illimitate senza scatto alla risposta, dalla consultazione di altra sezione del sito *web*, precisamente al link [www.infostrada.it/privati/fibra-e-adsl/opzioni/voce-unlimited/](http://www.infostrada.it/privati/fibra-e-adsl/opzioni/voce-unlimited/), è stata verificata la possibilità di arricchire le offerte “*Fibra*” con l'opzione “*Voce Unlimited*” (con un costo 5 euro mensili). Alcuni utenti hanno, tuttavia, lamentato differenze nella fruibilità delle menzionate offerte da rete fissa della Società con e senza *modem*, in termini di tecnologia effettivamente disponibile per l'accesso a *Internet*, in quanto, procedendo a verificare *on line* la disponibilità dell'offerta *Wind Absolute* per numeri civici coperti con tecnologia FTTH (*Fiber To The Home*) non risultava possibile attivare *on line* l'offerta “*Wind Absolute*” con FTTH, ma occorreva chiamare il numero verde (800999205) il quale, però, una volta contattato per l'attivazione di un'offerta senza fornitura di *modem*, avrebbe riferito la possibilità di attivare unicamente l'offerta “*Fibra 1000*” comprensiva di *modem* a titolo oneroso. Al fine di accertare quali informazioni fossero fornite agli utenti in ordine all'attivazione dell'offerta “*Wind Absolute*” in caso di copertura con tecnologia FTTH, è stata svolta una mirata attività ispettiva, con l'ausilio del Servizio di Polizia Postale e delle Comunicazioni, che, con nota del 24 luglio 2019, acquisita in pari data con prot. Agcom n. 326857, e relativi allegati, ha rappresentato, tra l'altro, che, una volta verificata *on line* la copertura della tecnologia FTTH, mentre l'offerta “*Fibra 1000*” è risultata attivabile direttamente *on line*, per attivare l'offerta “*Wind Absolute*” con copertura in FTTH, è necessario contattare la Società al numero verde 800999205. Inoltre, a fronte di 25 chiamate effettuate al numero verde in questione richiedendo l'attivazione dell'offerta “*Wind Absolute*” per indirizzi geografici, comprensivi di numero civico, di cui era stata verificata, *on line*, la copertura della tecnologia FTTH, è risultato che in 7 chiamate, ovvero nel 28% dei casi, l'operatore ha comunicato che non fosse possibile attivare l'offerta. In particolare, in 4 casi è stato riferito che sarebbe stato possibile procedere con l'attivazione dell'offerta “*Wind Absolute*” solo in FTTC, in 2 casi di non poterla attivare in assoluto e in un caso che non fosse possibile attivarla telefonicamente.

D'altro canto la stessa Società, in riscontro alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità in data 25 luglio 2019, con nota del 7 agosto 2019, ha dichiarato, tra l'altro, che «[l]’attivazione online dell’offerte fisse di Wind e Tre è possibile attraverso due modalità: una il cosiddetto “full on line” in cui il cliente sottoscrive in maniera

*completamente autonoma il servizio e la seconda in cui il cliente da web sceglie di essere aiutato e seguito da un operatore. Nel caso dell'offerta "Wind Absolute" con copertura FTTH, si è deciso di rendere disponibile solo la seconda modalità in cui l'attivazione viene reindirizzata ad un numero verde che consente la gestione puntuale di quel cliente tramite operatore. [...]».* La Società ha altresì affermato, tra l'altro, che «*[l]e offerte "Wind Absolute" e "Fibra 1000" sono equivalenti offrendo internet a casa con o senza modem attraverso la stessa catena impiantistica».*

Inoltre, la Società ha precisato di avvalersi della medesima *proposition* commerciale anche per il marchio "3", e dunque di un portafoglio di offerte da rete fissa del tutto analogo a quello a marchio "Wind" (segnatamente: una linea di offerte "Super Fibra" comprendente *internet* a casa illimitato, chiamate a consumo e *modem* in vendita abbinata e una linea di offerte, denominate "3 Absolute", comprendente *internet* a casa illimitato, chiamate a consumo e senza fornitura di *modem*). Al riguardo, dalle ulteriori verifiche di ufficio svolte in data 16 ottobre 2019, mediante consultazione della sezione "Trasparenza Tariffaria" del sito *www.tre.it*, è emerso che, a fronte della riscontrata presenza di offerte da rete fissa convergenti (*Internet* e voce) dedicate ai privati che prevedono la fornitura del *modem* in abbinamento e servizio voce con chiamate illimitate ("Super Fibra Plus", "Internet 200 Plus", "Internet 20 Plus", "Internet 7 Plus"), non risultavano presenti né un corrispondente piano tariffario senza *modem* (ma solo i piani "3 Absolute" che prevedono lo scatto alla risposta) né un'opzione analoga a quella disponibile per le offerte a brand "Wind", che permetta di arricchire i piani "3 Absolute" con la fruizione illimitata del servizio voce.

Pertanto, sulla base della documentazione acquisita, è stato accertato, che la Società, con riferimento al brand "Wind", ha limitato l'effettiva fruibilità dell'offerta "Wind Absolute" con tecnologia FTTH rispetto all'offerta "Fibra 1000" non garantendo – anche in considerazione delle modalità di attivazione predisposte – corrispondenza tra l'offerta "Wind Absolute" e l'offerta "Fibra 1000", con specifico riguardo alla effettiva fruizione della tecnologia FTTH per il servizio di accesso a *internet* e, con riferimento al brand "3", ha previsto offerte con *modem* con caratteristiche aggiuntive (servizio voce illimitato) non previste per le offerte "3 Absolute" senza dunque formulare, per le offerte da rete fissa convergenti senza *modem*, condizioni di offerta corrispondenti a quelle previste per le offerte comprensive di *modem* a titolo oneroso e di servizio voce illimitato.

Conseguentemente, reputando che le predette condotte si configurino come pratiche commerciali idonee a limitare l'esercizio del diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, con atto di contestazione n. 17/19/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, rispettivamente per il brand "Wind" e per il brand "3", dell'art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, lett. b), della delibera n. 348/18/CONS.

## **2. Deduzioni della società**

La Società, con la memoria difensiva dell'11 dicembre 2019 ha comunicato di aver provveduto a rendere la modalità di comunicazione dell'offerta pienamente in linea al

dettato dell'art. 3, comma 1, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 e delle relative linee guida BEREC, rappresentando che quanto riscontrato nella contestazione sia stato dovuto ad un errore nella modalità di esposizione dell'offerta sui siti commerciali.

In particolare, con riferimento alla presunta indisponibilità di un'offerta senza *modem* con chiamate voce illimitate, la Società ha rappresentato che un'offerta di questa tipologia era già disponibile; ha evidenziato, al riguardo, anche attraverso apposite tabelle, come le condizioni economiche delle offerte a brand *Wind* con e senza *modem* risultassero esattamente le stesse per la componente servizi, distinguendosi per la presenza o meno del terminale, essendo, in particolare, possibile arricchire l'offerta *Wind Absolute 1000*, con l'opzione "*Voce Unlimited*", rendendola corrispondente all'offerta "*Fibra 1000 Unlimited*". Tuttavia, nel prendere atto della contestazione, la Società ha provveduto proattivamente ad assegnare un nome specifico alla combinazione "*Wind Absolute 1000*" più opzione "*Voce Unlimited*" denominandola "*Wind Absolute 1000 Unlimited*". *Wind Tre* ha altresì integrato l'offerta a brand "*3*" strutturandola in modo da assicurare pieno parallelismo tra le due tipologie di offerte FTTH con e senza *modem*, atteso che, come emerge dalla tabella illustrativa, ha integrato le offerte da rete fissa senza *modem* introducendo il piano "*3 Absolute 1000 plus*" che assicura la fruizione illimitata del servizio voce senza scatto alla risposta.

In ordine alle rilevate differenze nei canali di attivazione delle offerte con *modem* e senza *modem*, la Società, richiamando quanto riferito nella comunicazione del 7 agosto 2019 (prot. 639/19) relativamente alle ragioni per le quali l'offerta *Absolute FTTH* sia sottoscrivibile solo chiamando il numero verde e non con la modalità *full online* disponibile per l'offerta con *modem*, ha ribadito come sia essenziale, nel caso dell'offerta senza *modem*, fornire al cliente attraverso un contatto diretto (numero verde su cui è reindirizzata la chiamata) le informazioni relative all'effettivo funzionamento del *modem* scelto dal cliente con la rete di *Wind Tre* (a esempio in relazione all'uso del SFP): attività che risulta non necessaria nel caso di utilizzo del *modem* venduto da *Wind Tre*. L'attivazione mediante numero verde sarebbe dunque l'unica in grado di fornire al cliente le informazioni necessarie ed è stata implementata per assolvere detto onere informativo nonostante i maggiori costi unitari sostenuti dall'azienda per singola offerta senza *modem* attivata, in ragione dell'utilizzo di personale umano in grado di assistere il cliente in tale fase iniziale, in luogo di sistemi automatici. In particolare, *Wind Tre* ha evidenziato che le modalità di collegamento alla rete di *Wind Tre* e di supporto alla configurazione del *modem* FTTH in disponibilità del cliente per l'offerta senza *modem* sono diverse da quelle dell'offerta con *modem* e di ritenere indispensabile illustrarle al cliente già in fase di sottoscrizione. La Società ha rappresentato di voler assicurarsi che il cliente interessato all'offerta FTTH senza *modem* sia certo delle funzionalità del *modem* in suo possesso, anche al fine di evitare di sostenere ulteriori costi di gestione. Al riguardo ha evidenziato che la richiesta dell'Autorità di "*consentire la configurazione in rete dei serial number degli SFP procurati autonomamente dagli utenti*" comporterebbe la necessità di valutare eventuali richieste del cliente finale di utilizzo di un SFP autonomamente procurato, se questo sia idoneo e di conoscere il suo *serial number*.

Con riguardo alla indisponibilità dell'offerta "*Wind Absolute*" in FTTH riscontrata in sede di verifiche ispettive presso indirizzi in cui risultava attivabile l'offerta FTTH con *modem*, la Società ha indicato le possibili motivazioni delle risposte fornite dagli operatori che hanno negato la possibilità di acquistare l'offerta Absolute in FTTH rappresentando quanto segue. I casi in cui gli operatori hanno comunicato la possibilità di attivare l'offerta solo in FTTC, possono essere dipesi da disinformazione dell'operatore o da un disallineamento dei sistemi a supporto delle vendite. Pertanto, la Società è intervenuta attraverso l'invio di specifiche indicazioni scritte. I casi in cui gli operatori hanno comunicato che non fosse possibile in assoluto attivare l'offerta senza *modem* sono stati ricondotti a un possibile disallineamento dei sistemi a supporto delle vendite oppure a un errore/incomprensione dell'operatore visto che l'attivazione dell'offerta Absolute FTTH è possibile dal 15 marzo 2019. Nel caso in cui invece è stato comunicato che non fosse possibile attivare l'offerta telefonicamente, la Società ha dichiarato che ciò sia dipeso da un errore/incomprensione dell'operatore, visto che quella telefonica è proprio la modalità prevista per l'attivazione di tale offerta; pertanto ha provveduto a fornire specifiche indicazioni scritte agli operatori in merito.

Infine, Wind Tre ha rappresentato di avere più volte comunicato al personale incaricato i passi necessari per l'attivazione delle offerte FTTH senza *modem*, ma in ragione del ridotto numero delle richieste pervenute, il personale non ha avuto modo di abituarsi a tali procedure e può pertanto confondersi con procedure similari. La Società ha rappresentato di avere pertanto avviato una nuova campagna di sensibilizzazione del personale coinvolto al fine di evitare che in futuro si ripetano casi analoghi, allegando la relativa documentazione.

Nel corso dell'audizione, Wind Tre nel riportarsi alle deduzioni scritte, ha tra l'altro specificato di aver impartito istruzioni al personale addetto alle vendite in ordine alle procedure necessarie per l'attivazione delle offerte FTTH senza *modem* fin dalla comunicazione del 16 maggio 2019, ma di aver ricevuto un limitato numero di richieste da parte degli utenti, risultando sottoscritti circa (*omissis*) contratti dall'inizio della commercializzazione delle offerte (15 marzo 2019). Al riguardo la Società ha, altresì, dichiarato di avere in programma ulteriori azioni di sensibilizzazione della forza vendita, al fine di garantire una maggiore preparazione del personale nella gestione di tali casistiche e ha manifestato la propria disponibilità a valutare iniziative di formazione periodiche sull'argomento. Wind Tre ha, inoltre, rimarcato di aver provveduto a migliorare le informazioni che vengono rese agli utenti che procedano a verificare *on line* la disponibilità territoriale delle offerte "*Wind Absolute 1000*" e "*3 Absolute 1000*", prevedendo che, laddove la verifica di copertura dia esito positivo, appaia la seguente informativa: "[l]offerta è disponibile, per tutti i dettagli chiama il numero gratuito 800999205", in luogo della precedente informativa "*l'offerta non è disponibile online, per maggiori informazioni ed attivare l'offerta chiama il numero 800999205*".

Inoltre, su richiesta dell'Autorità, al termine dell'audizione la Società si è impegnata a comunicare: *i*) il dato relativo al numero di utenti che abbiano sottoscritto le offerte in FTTH inclusive di *modem* e non, a partire dalla data di disponibilità dell'offerta senza *modem*; *ii*) le iniziative adottate per migliorare il testo del messaggio che appare *on*

*line* in caso di esito positivo della verifica di copertura con tecnologia FTTH al fine di esplicitare che la chiamata al numero verde sia funzionale anche ad attivare l'offerta; *iii*) eventuali ulteriori modifiche alle informative *on line* dirette a favorire la conoscenza, da parte degli utenti, dei canali effettivamente disponibili per l'attivazione delle offerte senza *modem* in FTTH.

Con nota del 20 gennaio 2020, facendo seguito a quanto richiesto dall'Autorità in audizione, la Società ha comunicato di aver modificato, a decorrere dal 15 gennaio 2020, il testo del messaggio che compare (con riguardo a entrambi i *brand*) alla pagina *web* dell'esito della verifica di copertura per la tecnologia FTTH, specificando che la chiamata al numero verde non è solo per ottenere i dettagli dell'offerta ma anche per procedere all'attivazione. Inoltre, per favorire, da parte degli utenti, la conoscenza dei canali effettivamente disponibili per l'attivazione delle offerte senza *modem* in FTTH, Wind Tre ha altresì provveduto, dal 20 gennaio 2020, a inserire, per entrambi i *brand*, nelle pagine descrittive delle offerte "Absolute", nelle sezioni "Wind Informa" e "3 Informa", la seguente informativa "L'offerta è sottoscrivibile *on line* (in caso di FTTH con finalizzazione attraverso il numero verde 800999205), oppure presso un rivenditore Wind". Quanto ai dati relativi al numero di contratti da rete fissa in FTTH sottoscritti (per entrambi i *brand*) a decorrere dalla data di disponibilità dell'offerta senza *modem* (15 marzo 2019) e fino al 31 dicembre 2019, la Società ha comunicato che per le offerte con *modem* comprensive di chiamate con scatto alla risposta, il numero di contratti è stato pari a (*omissis*), mentre per le offerte con *modem* che includono anche il servizio voce illimitato sono stati sottoscritti (*omissis*) contratti. Quanto, invece, alle offerte senza *modem*, la Società ha comunicato che i contratti conclusi con stati pari a (*omissis*) (per le offerte che prevedono chiamate con scatto alla risposta) e (*omissis*) (per le offerte comprensive di chiamate illimitate). Al riguardo, la Società ha osservato che i dati forniti dimostrerebbero come tutte le tipologie di offerte disponibili siano sottoscritte dagli utenti, i quali, tuttavia, hanno mostrato un limitato interesse per le offerte senza *modem*. Infine, la Società ha comunicato di aver effettuato una nuova campagna di sensibilizzazione della forza vendite in data 15 gennaio 2020 e di avere in programma, lo svolgimento di iniziative periodiche in tal senso e ha specificato, rispetto a quanto già illustrato nella memoria difensiva, di aver articolato le offerte da rete fissa a brand "3" in modo da garantire pieno parallelismo tra le offerte con e senza *modem* con riferimento non solo alle offerte in FTTH, ma con riguardo a tutte le tecnologie disponibili.

Conclusivamente, in ragione di quanto esposto e delle iniziative intraprese per risolvere le criticità rilevate con l'atto di contestazione, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

Prima di esaminare le argomentazioni svolte da Wind Tre a difesa della correttezza della propria condotta giova richiamare, sia pur brevemente, il quadro normativo di riferimento.

In via preliminare, si osserva che il Regolamento (UE) n. 2015/2120, del 25 novembre 2015, ha inteso stabilire misure dirette a garantire l'accesso a un'*Internet* aperta, coerentemente con il principio di neutralità tecnologica. In tale prospettiva, in linea di continuità con quanto già definito dalla direttiva n. 2008/63/CE, l'art. 3 del Regolamento in parola, rubricato "*salvaguardia dell'accesso a un'Internet aperta*", sancisce, tra l'altro, il principio di libertà di scelta delle apparecchiature terminali da parte degli utenti finali per il servizio di accesso a *Internet*, disponendo, al comma 1, che "[g]li utenti finali hanno il diritto di (...) utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, indipendentemente dalla sede dell'utente finale o del fornitore o dalla localizzazione, dall'origine o dalla destinazione delle informazioni, dei contenuti, delle applicazioni o del servizio, tramite il servizio di accesso a *Internet*" e precisando, ai successivi commi 2 e 3, che "[g]li accordi tra i fornitori di servizi di accesso a *Internet* e gli utenti finali sulle condizioni e sulle caratteristiche commerciali e tecniche dei servizi di accesso a *Internet* quali prezzo, volumi di dati o velocità, e le pratiche commerciali adottate dai fornitori di servizi di accesso a *Internet* non limitano l'esercizio dei diritti degli utenti finali" e che "[i] fornitori di servizi di accesso a *Internet*, nel fornire tali servizi, trattano tutto il traffico allo stesso modo, senza discriminazioni, restrizioni o interferenze, e a prescindere dalla fonte e dalla destinazione, dai contenuti cui si è avuto accesso o che sono stati diffusi, dalle applicazioni o dai servizi utilizzati o forniti, o dalle apparecchiature terminali utilizzate".

Ai sensi dell'art. 5 del Regolamento, inoltre, le Autorità nazionali di regolamentazione hanno il compito di stretto monitoraggio sul rispetto del richiamato articolato, nonché di promuovere "*la costante disponibilità dell'accesso non discriminatorio a Internet a livelli qualitativi che siano al passo con il progresso tecnologico*", potendo, a tal fine, anche "*imporre requisiti concernenti le caratteristiche tecniche, i requisiti minimi di qualità del servizio e altre misure adeguate e necessarie a uno o più fornitori di comunicazioni elettroniche al pubblico, incluso ai fornitori di servizi di accesso a Internet*".

A tale riguardo, ai fini dell'applicazione dell'articolo 3, commi 1 e 2, gli orientamenti del BEREC hanno chiarito, tra l'altro, che un fornitore di servizi di accesso a *internet* (anche "ISP") che fornisce apparecchiature per i suoi abbonati possa limitare la possibilità degli utenti finali di sostituire tale apparecchiatura con altra di libera scelta, solo qualora le autorità di regolamentazione verificano la sussistenza di ragioni tecniche oggettive per ritenere l'apparecchiatura fornita dall'ISP parte della sua rete e, dunque, obbligatoria.

Sulla base del quadro normativo europeo sopra richiamato, l'Autorità, con la delibera n. 348/18/CONS, ha inteso disciplinare modalità e condizioni di fornitura delle apparecchiature terminali per l'accesso a *internet* al fine di garantire la piena e uniforme applicazione del richiamato art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120 e assicurare agli utenti la facoltà di poter liberamente utilizzare un'apparecchiatura terminale di propria scelta.

In particolare, per quanto rileva ai fini del presente procedimento, l'Autorità ha chiarito, con l'art. 2, comma 2, della delibera n. 348/18/CONS, che nell'ambito delle

apparecchiature terminali cui si applica il provvedimento “*ricadono tutti gli apparati per l’accesso ad Internet installati presso la sede dell’utente che siano alimentati elettricamente*” e, pertanto, i *modem* e i *router* non possono essere considerati parte della rete dell’operatore, fatta eccezione esclusivamente per “*eventuali restrizioni, opportunamente motivate ed approvate dall’Autorità*” (art. 3, comma 5, lettera a)); conseguentemente, dal quadro normativo europeo come sopra tratteggiato, emerge chiaramente che il diritto degli utenti di scegliere se acquistare in proprio un terminale o utilizzare quello fornito dall’operatore, non può essere contrattualmente limitato, imponendo per l’accesso a *Internet* l’utilizzo del *modem* dall’operatore. Pertanto, pur potendo formulare offerte che prevedono la fornitura dei servizi di accesso alla rete *Internet* in abbinamento con un’apparecchiatura terminale, gli operatori, non possono obbligare gli utenti a utilizzare il proprio terminale di accesso ad *Internet*, ma si devono limitare a offrirne la fornitura.

Sulla scorta di tali considerazioni, proprio con riferimento alle offerte che prevedono la fornitura di servizi di accesso alla rete *Internet* in abbinamento con l’apparecchiatura terminale, l’Autorità ha ritenuto di disporre, all’articolo 4 della delibera, precisi obblighi di segmentazione e trasparenza delle offerte, differenziati in base alle condizioni economiche di offerta del terminale. In particolare, l’art. 4, comma 1, lett. b), della delibera n. 348/18/CONS stabilisce che, laddove il terminale sia offerto a titolo oneroso, “*i fornitori di servizi di accesso ad Internet formulano, per ciascuna offerta commerciale che prevede la fornitura dei servizi di accesso alla rete Internet in abbinamento con un’apparecchiatura terminale, un’offerta corrispondente che non includa quest’ultima ed i relativi costi. In alternativa, rendono opzionale la fornitura dell’apparecchiatura terminale*”. Giova ricordare che il termine per l’adeguamento delle condizioni contrattuali, indicazioni commerciali e informazioni da fornire agli utenti (art. 5 della delibera), per effetto proroga disposta con delibera n. 476/18/CONS, è scaduto il 30 novembre 2018.

In base al quadro normativo comunitario e nazionale come sopra ricostruito, è agevole confermare la correttezza di quanto accertato con l’atto di avvio del procedimento sanzionatorio. Infatti, sebbene Wind Tre abbia scelto di commercializzare offerte che includono, in abbinamento al servizio di accesso a *internet*, la fornitura del *modem* a titolo oneroso, non ha, tuttavia, adempiuto in modo completo ed effettivo a quanto prescritto dall’art. 4, comma 1, lett. b), compromettendo il pieno esercizio della libertà di scelta dell’apparecchiatura terminale da parte degli utenti finali.

In particolare, con riguardo alle offerte da rete fissa a marchio “3”, all’esito dell’istruttoria, risulta incontrovertibile che, solo a seguito dell’avvio del procedimento, la Società abbia previsto per ciascuna offerta da rete fissa convergente (*internet* + voce) con servizio voce illimitato senza scatto alla risposta e fornitura del *modem* in abbinamento (“*Super Fibra Plus*”, “*Internet 200 Plus*”, “*Internet 20 Plus*”, “*Internet 7 Plus*”), la corrispondente offerta senza *modem* (“*3 Absolute 1000 Plus*”; “*3 Absolute 200 Plus*” e “*3 Absolute 20 Plus*”); è altrettanto pacifico che non fossero presenti neanche eventuali opzioni volte ad arricchire le offerte senza *modem* con la fruizione illimitata del servizio voce.

Se per il brand “3” la violazione dell’art. 4, comma 1, lett. b) può, dunque, ritenersi provata “*per tabulas*”, analoghe conclusioni emergono anche con riferimento alla contestata condotta riferita alle offerte a brand “Wind” alla luce delle seguenti considerazioni.

Al riguardo, infatti, sebbene Wind Tre, nel commercializzare l’offerta denominata “Fibra 1000” (che include chiamate con scatto alla risposta, servizio di accesso ad Internet in tecnologia FTTH e modem a pagamento) abbia formalmente previsto una offerta in FTTH senza modem denominata “Wind Absolute 1000” (che include gli stessi servizi), gli esiti delle verifiche ispettive hanno evidenziato che la fruibilità di quest’ultima non sia stata effettivamente garantita a tutti i potenziali interessati ancorché raggiunti dalla tecnologia di accesso a internet FTTH. Infatti, a conferma di quanto segnalato anche dagli utenti, in una rilevante percentuale dei tentativi di attivazione effettuati (pari al 28% delle simulazioni) presso civici in cui risultava disponibile la FTTH, gli addetti al numero verde indicato dalla Società hanno negato l’attivazione dell’offerta Absolute in FTTH per ragioni che, per ammissione della stessa Società, sono sostanzialmente riconducibili a “disinformazione” ovvero a “errori o incomprensioni” dell’operatore oppure a “disallineamenti dei sistemi a supporto delle vendite”. Ebbene, pur prendendo atto delle motivazioni addotte dalla Società a supporto della scelta di non consentire, per la sola offerta “Absolute” con tecnologia FTTH, l’attivazione in modalità *full on line*, di contro disponibile per l’offerta con modem (“Fibra 1000” in FTTH), è agevole osservare che proprio in ragione delle limitazioni introdotte rispetto ai possibili canali di attivazione (che già di per sé rendono più complesso l’accesso all’offerta per i fruitori del canale telematico), la Società avrebbe dovuto – diversamente da quanto riscontrato – assicurare la piena efficienza del numero verde preposto all’attivazione e la massima preparazione del personale addetto alla gestione delle richieste.

Tanto più che, come dichiarato da Wind Tre in audizione, talune promozioni relative a offerte (con e senza modem) in FTTH sono riservate ai soli utenti che si avvalgono del canale *on line*, con esclusione, dunque, degli altri possibili canali di attivazione (es. i punti vendita): al riguardo è palese che un non corretto funzionamento del sistema di attivazione mediante numero verde finisca per pregiudicare l’adesione alle sole promozioni riferibili alle offerte senza modem (Absolute), con la conseguenza che, un potenziale interessato all’offerta Wind con tecnologia FTTH, potrebbe trovare più profittevole aderire all’offerta Fibra 1000 (in promozione) piuttosto che all’offerta Absolute a prezzo pieno.

Non può, infine, sottacersi che l’istruttoria ha permesso di appurare non soltanto che Wind Tre non ha assicurato la dovuta preparazione degli addetti alle vendite telefoniche, ma anche che le prime istruzioni in ordine alle procedure necessarie per l’attivazione delle offerte FTTH senza modem sono state diramate, come confermato in audizione, ben due mesi dopo l’inizio della commercializzazione dell’offerta “Absolute 1000” (15 marzo 2019), con la comunicazione del 16 maggio 2019 che, oltretutto, non è stata versata in atti, impedendo pertanto di verificarne i contenuti e l’idoneità rispetto allo scopo al quale era asseritamente diretta.

In definitiva, gli esiti dell'istruttoria rafforzano il convincimento che con la contestata condotta sia stata surrettiziamente introdotta una differenziazione tra le due offerte convergenti in esame, in ragione della scelta o meno di fruire di un terminale diverso da quello proposto dall'operatore, eludendo la finalità dell'art. 4, comma 1, lett. b) della delibera n. 348/18/CONS. La condotta, inoltre, è in palese diretta violazione anche dell'art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, configurandosi come una pratica commerciale che pregiudica l'esercizio della libertà di scelta degli utenti finali, atteso che, sebbene garantisca formalmente al consumatore la possibilità di acquistare il servizio di connettività separato dalla fornitura del terminale, nella sostanza non ha assicurato l'adesione all'unica offerta in FTTH che non prevede la fornitura abbinata del *modem*. In conclusione, quindi, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, senza che la Società abbia addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità, pur dovendo tener conto, unicamente ai fini della quantificazione della sanzione, delle azioni poste in essere da Wind Tre a seguito dell'avvio del procedimento. In particolare, si osserva che la Società ha provveduto a introdurre anche per il marchio *Wind*, uno specifico piano tariffario senza *modem* ("*Wind Absolute 1000 Unlimited*") corrispondente a "*Fibra 1000 Plus*", (sebbene fosse già possibile fruire delle medesime condizioni arricchendo l'offerta "*Wind Absolute 1000*" con l'opzione "*Voce Unlimited*"). Inoltre, ha adottato iniziative volte a rafforzare la formazione del personale addetto all'attivazione dell'offerta "*Absolute*" in FTTH e per migliorare la trasparenza delle informazioni fornite agli utenti sia in sede di verifica della disponibilità delle offerte da rete fissa senza *modem*, sia in ordine ai canali disponibili per l'attivazione delle stesse. Tuttavia, sul punto, si osserva che il messaggio rilasciato dal sistema in caso di verifica positiva circa l'attivabilità dell'offerta "*Absolute*" non è ancora sufficientemente completo, in quanto non esplicita che la tecnologia di rete con cui risulta servito il domicilio dell'utente sia la FTTH, ma si limita a rinviare al numero verde per l'attivazione dell'offerta (di cui, inoltre, non esplicita la denominazione);

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 120.000,00 a euro 2.500.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16-ter, 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'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare, rispettivamente per il brand "*Wind*" e per il brand "*3*", la sanzione pecuniaria, nella misura pari al minimo edittale, per un totale di euro 240.000,00 e che, in tale commisurazione, rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

#### **A. Gravità della violazione**

Nel commercializzare, a decorrere da metà marzo 2019, offerte da rete fissa in FTTH che non prevedano la fornitura in abbinamento del *modem*, la Società con riferimento al brand “*Wind*”, ha pregiudicato il pieno esercizio della libertà di scelta dell’apparecchiatura terminale per la fruizione del servizio di accesso a *Internet* con tecnologia FTTH.

Con riguardo al brand “3”, la Società ha limitato il diritto di scelta degli utenti che intendano fruire dei servizi “3” da rete fissa avvalendosi di un proprio *modem*, ai quali, fino all’avvio del procedimento, è stata preclusa la fruizione del servizio voce illimitato senza scatto alla risposta.

Le condotte hanno riguardato circoscritti *cluster* di utenti interessati a fruire del servizio *Internet* con *modem* di libera scelta.

Le violazioni, pertanto, possono essere valutate di lieve entità e di media durata, in considerazione del tempo trascorso tra la data di inizio della commercializzazione delle offerte in parola e l’implementazione delle riferite misure dirette a cessare le condotte contestate (intervenute, in considerazione della documentazione in atti, a partire da dicembre 2019);

#### **B. Opera svolta dall’agente per l’eliminazione o l’attenuazione delle conseguenze della violazione**

A seguito dell’avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, la Società, con riferimento al brand “3”, ha cessato la condotta introducendo, per ciascuna offerta da rete fissa convergente con fornitura del *modem* in abbinamento e servizio voce illimitato, corrispondenti offerte senza *modem*. Relativamente al brand “*Wind*”, la Società si è adoperata per potenziare l’efficienza e competenza del personale adibito al numero verde preposto all’attivazione di tali offerte e per migliorare la trasparenza e la completezza delle informazioni fornite agli utenti in ordine alla disponibilità e ai canali di attivazione delle offerte “*Absolute*”, sebbene in maniera non ancora pienamente soddisfacente. Inoltre ha provveduto a introdurre anche per il marchio *Wind*, uno specifico piano tariffario senza *modem* e con servizio voce illimitato corrispondente a “*Fibra 1000 Plus*”;

#### **C. Personalità dell’agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dall’art. 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120 e dell’art. 4, comma 1, lett. b), della delibera n. 348/18/CONS;

#### **D. Condizioni economiche dell’agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2018, pari a 5.555 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 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), con riferimento a ciascun *brand* “Wind” e “3” non ha rispettato le disposizioni di cui all'articolo 3 del Regolamento (UE) n. 2015/2120, in combinato disposto con l'art. 4, comma 1, lett. b) della delibera n. 348/18/CONS, condotte sanzionabili ai sensi dell'art. 98, comma 16-*ter*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

### **DIFFIDA**

la predetta Società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamento in violazione delle disposizioni richiamate;

### **ORDINA**

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 16-*ter*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

### **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 legge n. 689/1981, la somma di euro 240.000,00 (duecentoquarantamila/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-ter, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, con delibera n. 135/20/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. 135/20/CONS*".

I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020.

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

Roma, 31 marzo 2020

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.  
Nicola Sansalone