



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 247/17/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. (GIÀ H3G S.P.A.) PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 3 E 6, DELL'ALLEGATO A, DELLA DELIBERA N. 519/15/CONS E 3 DELLE DELIBERE NN. 96/07/CONS E 252/16/CONS (CONTESTAZIONE N. 1/17/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2017;

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 “*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*”;

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*”;



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. 125/17/CONS;

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. 96/07/CONS, del 22 febbraio 2007, recante “*Modalità attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7*”;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 1/17/DTC del 17 gennaio 2017;

VISTA la nota del 15 febbraio 2017 con cui la società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A. e di seguito la “Società” o “H3G”) ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS, ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la Società nel corso dell’audizione tenutasi in data 1 marzo 2017;

PRESO ATTO che la Società non ha trasmesso alcuna proposta definitiva di impegni;

VISTA la nota del 5 aprile 2017 con cui è stato disposto, ai sensi dell’articolo 7 del predetto Regolamento, un supplemento istruttorio nei confronti della medesima Società al fine di acquisire informazioni e documenti utili all’istruttoria con contestuale sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota del 28 aprile 2017 con cui la Società ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e documenti dell’Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con nota del 29 luglio 2016, l'Associazione ADUC ha rappresentato che la società H3G S.p.A. (di seguito la "Società" o "H3G"), a partire dal 29 agosto 2016, avrebbe reso onerosa, per tutti i clienti titolari di una SIM ricaricabile, l'opzione "4G LTE" fino a quel momento gratuita. Tale manovra di rimodulazione è stata annunciata dalla Società mediante l'invio, ai clienti interessati, di un SMS del seguente tenore: *"Variazione contrattuale dell'opzione 4G LTE: dal 29 agosto il costo dell'opzione diventa 1 euro al mese IVA incl. Puoi disattivarla entro il 22/8. Info su tre.it/lte"*. L'Associazione ha precisato che l'opzione in questione viene attivata sia sulle SIM ricaricabili che in abbonamento (*consumer* e *business*) e nella pagina *internet* indicata nel predetto SMS si legge: *"Modifica delle condizioni di offerta dell'Opzione 4G LTE. L'opzione 4G LTE consente di accedere alla rete dati ad alta velocità LTE di H3G. Per navigare sulla rete LTE è necessario: i) aver attiva l'opzione 4G LTE sulla propria SIM; ii) utilizzare terminali compatibili con la tecnologia LTE a 1800 Mhz; iii) essere sotto copertura della rete dati 4G LTE di H3G. Il traffico dati effettuato in copertura LTE continua a seguire la stessa tariffazione dei servizi dati standard sotto rete 3G UMTS ed erode le eventuali soglie dati previste dal tuo piano tariffario. Il servizio di comunicazione voce viene invece fornito dalla rete UMTS. L'opzione 4G LTE è attiva sulla tua SIM come previsto al momento di sottoscrizione dell'offerta. A partire dal 29 agosto 2016, nell'ambito dell'evoluzione della struttura economica dell'offerta dei servizi digitali di 3, il rinnovo dell'opzione 4G LTE passa da 0€ a 1€ al mese (IVA inclusa). I clienti interessati dalla modifica del prezzo dell'opzione 4G LTE ricevono espressa preventiva comunicazione via SMS da parte di 3. Entro il 22 agosto 2016, è possibile prenotare la disattivazione gratuita dell'opzione 4G LTE mediante l'invio di un SMS scrivendo NO al n. 4139: a) la richiesta di disattivazione sarà presa in carico e sarà confermata da un SMS; b) l'opzione 4G LTE verrà disattivata entro il 15 ottobre 2016; c) fino alla disattivazione potrai navigare sulla rete 4G LTE senza l'addebito del costo dell'opzione. Anche per i clienti con una SIM dati con piano internet è possibile prenotare la disattivazione dell'opzione 4G LTE accedendo all'Area Clienti 3 al seguente link <https://areaclienti3.tre.it>.*

A partire dal primo addebito, l'opzione 4G LTE si rinnoverà ogni 30 giorni e sarà sempre possibile disattivarla gratuitamente con effetto immediato accedendo all'Area Clienti 3.

L'eventuale disabilitazione della navigazione 4G LTE nelle impostazioni dello smartphone o tablet non determina la disattivazione dell'opzione 4G LTE. La disattivazione dell'opzione 4G LTE non comporta la variazione delle altre condizioni legate all'offerta sottoscritta e sarà comunque sempre possibile effettuare traffico internet utilizzando la rete 3G".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Associazione ha, quindi, evidenziato che il servizio in questione sarà attivato in assenza del previo consenso degli utenti, secondo il meccanismo dell'*opt-out*, con evidente lesione del diritto di scelta contrattuale previsto dalla normativa vigente.

A partire dal 2 agosto 2016, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni, sia mediante il modello D sia tramite il *contact center*, da parte di singoli utenti che hanno stigmatizzato il contenuto della manovra posta in essere dall'operatore H3G e, quindi, con nota del 1 agosto 2016, è stata trasmessa alla Società una dettagliata richiesta di informazioni e documenti.

H3G ha fornito puntuale riscontro in data 5 agosto 2016, rappresentando, in via preliminare, che l'opzione 4G LTE abilita, se attivata, le utenze "3" all'uso della rete 4G di H3G ed è stata inizialmente offerta in modalità gratuita a tutta la clientela, ma ciò non ha modificato la sua natura di opzione.

A partire dal 25 luglio 2016, la Società, nel quadro di un piano di ristrutturazione della propria offerta commerciale riguardo i servizi dati, ha avviato un'iniziativa volta alla modifica delle condizioni di offerta dell'opzione che sarà fornita al prezzo di 1,00 euro al mese, IVA inclusa. Tale variazione sarà effettiva a partire dal primo rinnovo dell'opzione successivo al 29 agosto 2016 e il nuovo prezzo sarà applicato anche a tutti i già clienti che richiederanno l'attivazione dell'opzione a partire dal 25 luglio 2016, mentre, per i nuovi clienti, essa sarà gratuita in promozione fino al 31 agosto 2016.

La Società, in merito alle singole richieste dell'Autorità, ha dichiarato che:

- il messaggio informativo della variazione delle condizioni di offerta dell'opzione "4G LTE" è stato inviato tra il 25 ed il 29 luglio 2016. A tal proposito, la Società ha precisato che, seppure nel testo dell'SMS sia indicato il giorno 22 agosto 2016 come ultimo giorno utile per poter richiedere la disattivazione dell'opzione senza addebiti, al fine di accelerare il più possibile le conseguenti attività di gestione, tale termine corrisponde in realtà al 28 agosto 2016. I clienti, dunque, che richiederanno la disattivazione entro questa data, non riceveranno addebiti (o, se abbonati, un accredito nella fattura del mese di ottobre 2016). Per altro verso, è in corso di approntamento una campagna a mezzo stampa che confermerà il termine ultimo del 28 agosto 2016 per la disattivazione dell'opzione senza addebito del canone di 1,00 euro relativo al primo mese;
- il numero di utenze interessate dall'invio dell'SMS, inclusi i possessori solo di una SIM dati con piano *internet*, è stato pari a (*omissis*) unità;
- il numero di clienti che hanno ricevuto correttamente il messaggio, alla data del 2 agosto 2016, è stato pari a (*omissis*) unità. Per coloro i quali non hanno ancora ricevuto l'SMS informativo è prevista una seconda campagna informativa, sempre via SMS, il giorno 5 agosto 2016 anche se la maggior parte di tali utenze risulta silente;
- in merito alle modalità di attivazione dell'opzione in esame, la Società ha dichiarato che i nuovi clienti, in sede di sottoscrizione del contratto, hanno richiesto l'attivazione dell'opzione 4G LTE, come dimostrato dai moduli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

allegati forniti da alcuni punti vendita. D'altro canto, i già clienti hanno potuto attivare la predetta opzione chiamando l'IVR gratuito 4040 o accedendo al proprio profilo dell'Area clienti sul sito www.tre.it o tramite *App*. Al momento dell'effettiva attivazione dell'opzione, il cliente ha ricevuto, e riceve, esplicito SMS di avviso e *caring*;

- per quanto concerne l'eventuale rimodulazione di piani tariffari che già includono la navigazione 4G, H3G ha ribadito che l'opzione 4G LTE, al pari delle altre opzioni, è un'offerta accessoria al piano tariffario del cliente e, come tale, non fa parte integrante di detto piano. La caratteristica che la differenzia dalle altre opzioni è il suo contenuto tecnico che non consiste in veri e propri servizi ulteriori di comunicazione, ma solo nell'abilitazione all'uso della rete dati ad alta velocità 4G; per il resto l'opzione mantiene una connotazione autonoma che il cliente può richiedere e disattivare separatamente ed in modo distinto dall'attivazione o recesso dal proprio contratto principale che, anzi, è arricchito dalle prestazioni accessorie dell'opzione. Quanto ai piani tariffari, infatti, nessuno di essi include, di per sé, anche l'abilitazione alla navigazione su rete LTE che risulta subordinata alla necessaria attivazione anche dell'opzione 4G LTE. In tale prospettiva, l'operazione di rimodulazione delle condizioni di offerta di detta opzione è estranea al piano tariffario od offerta di base, la quale resta immodificata in tutti i suoi contenuti, di servizio ovvero economici, anche rispetto al traffico dati eventualmente incluso e sempre fruibile su rete 3G;
- per i clienti aventi solo una SIM dati con piano *internet* è possibile prenotare la disattivazione dell'opzione 4G LTE, accedendo all'Area clienti 3;
- in ordine alle informative rese agli utenti, H3G ha ritenuto di aver fornito tutti gli elementi utili per circostanziare gli aspetti della manovra di rimodulazione, inclusi quelli relativi al diritto di recesso. In ogni caso, provvederà ad aggiornare le informative sia sul sito aziendale, mediante l'integrazione concernente il termine del 28 agosto 2016 per poter disattivare l'opzione, sia a mezzo stampa;
- con riferimento alla mancata possibilità di disattivare l'opzione tramite *Call center* ovvero IVR dedicato, H3G ha sostenuto che, visti i volumi di utenze interessate dalla manovra, sono stati previsti ingenti, corrispondenti volumi di richieste di disattivazione dell'opzione 4G LTE, concentrati in pochi giorni. Di conseguenza, allo scopo di evitare un possibile stato di congestione dei canali di richiesta ordinari con conseguenti disagi per tutta la clientela, e consentire l'adeguato tempo di processamento da parte dei sistemi di rete delle richieste di disattivazione, è stato necessario prevedere una procedura straordinaria. Grazie a tale procedura la rete sarà in grado di gestire il picco di richieste di disattivazione in modo idoneo e nei tempi necessari: al cliente sarà, comunque, inibito ogni addebito dal momento della presa in carico della richiesta fino a quello dell'effettiva disattivazione dell'opzione. La modalità di disattivazione comunicata alla clientela è, in ogni caso, gratuita e semplice da utilizzare, vista la familiarità di tutti i clienti con il servizio SMS. In sintesi, una diversa modalità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di accesso alla disattivazione avrebbe reso impossibile, per alcuni giorni, la fruizione dell'assistenza clienti alla totalità dei clienti anche se il servizio clienti di H3G è abilitato a disattivare l'opzione 4G LTE e prova ne sono le circa (*omissis*) disattivazioni gestite dal 25 luglio 2016. Tale procedura, tuttavia, è stata implementata, ma non comunicata nel testo dell'SMS ricevuto dai clienti allo scopo di non sovraccaricare l'assistenza e disservirli per le altre richieste di supporto. H3G ha poi precisato che la comunicazione di rimodulazione è stata inviata anche tramite lettera informativa allegata alla fattura a tutti i clienti abbonati e che, per facilitare la comunicazione nei confronti delle utenze solo dati, è stato realizzato un apposito *banner* informativo pubblicato sul portale di accesso alla rete utilizzato dai clienti;

- per quanto concerne la presunta assenza di informazioni relative alla possibilità di esercitare il diritto di recesso, la Società ha ribadito che, al momento della sottoscrizione del piano tariffario e dell'offerta comprensiva di terminale, il cliente ha stipulato un contratto per adesione che riguarda alcuni servizi di base, rispetto ai quali sono state individuate anche le condizioni di offerta, incluse quelle economiche. Tale contratto è qualificabile come contratto principale di fornitura di servizi dell'operatore ed è in relazione a tale contratto, pre o *post* pagato, che l'art. 70, comma 4, del *Codice* ha inteso rendere possibile per l'operatore la modifica delle condizioni contrattuali per adeguarle via via ai mutamenti delle condizioni di mercato, senza dover procedere ad un'inefficiente operazione di generalizzato rinnovo di ciascun contratto o, comunque, di richiesta - volta per volta - di un consenso espresso. D'altra parte, i clienti e H3G sono vincolati anche da altri contratti, accessori a quello principale, che riguardano la fornitura di servizi supplementari: si tratta di servizi opzionali, come quelli dell'opzione 4G LTE, non inclusi nel contratto principale, offerti alle medesime condizioni a tutta la clientela indipendentemente dal piano tariffario od offerta sottoscritti.

A partire dal mese di ottobre 2016, sono pervenute numerose segnalazioni da parte di utenti che hanno sottoposto all'attenzione dell'Autorità la sussistenza di una nuova campagna di trasformazione dell'opzione 4G LTE (da gratuita a pagamento) a decorrere dal 22 novembre 2016.

Anche in tal caso è stata trasmessa alla Società, in data 2 dicembre 2016, una apposita richiesta di documenti ed informazioni cui è stato fornito riscontro in data 7 dicembre 2016.

Per questa seconda campagna di *repricing*, la Società ha rappresentato che:

- il testo dell'SMS inviato ai clienti *consumer* è il seguente: “*Variazione contrattuale dell'opzione 4G LTE: dal 22/11 il costo dell'opzione diventa 1E mese. Puoi disattivarla gratuitamente entro il 21/11. Info su tre.it/4glte*” mentre per i clienti *business* è: “*Variazione contrattuale dell'opzione 4G LTE: dal 22/11 il costo dell'opzione diventa 1E mese IVA incl. Può disattivarla entro il 21/11. Info su tre.it/business/4glte*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- il messaggio è stato inviato nei giorni 20 e 21 ottobre 2016 ed il 27 ottobre 2016 è stata effettuata la campagna sui non contattati. Tutti gli SMS avevano una validità di 7 giorni;
- per quanto concerne il *target* di clientela interessata, sono state prese in considerazione le SIM attivate entro il 30 giugno 2016, con opzione 4G LTE attivata dal 1 aprile al 30 giugno 2016, e con uno stato della SIM attivo o anche sospeso;
- il numero complessivo di utenti interessati dall'invio dell'SMS è stato pari a (*omissis*) unità di cui nessuno diventato cliente "3" negli ultimi due mesi;
- il primo invio di SMS, effettuato il 20 e 21 ottobre 2016, ha avuto esito positivo per (*omissis*) utenti (*omissis*) mentre per (*omissis*) utenti (*omissis*) l'SMS non è stato consegnato. Il 27 ottobre 2016, H3G ha effettuato un ulteriore ciclo di invio di SMS su (*omissis*) SIM di cui (*omissis*) sono stati correttamente consegnati mentre (*omissis*) non sono stati recapitati ai destinatari;
- in ordine alla gestione dei clienti che hanno sottoscritto un contratto in modalità "tutto incluso", ossia hanno aderito ad una proposta commerciale in cui la navigazione 4G LTE è stata inclusa nel costo mensile dell'offerta in promozione (con o senza un corrispondente impegno contrattuale di 30 mesi), H3G ha ribadito che l'opzione 4G LTE è un'offerta accessoria al piano tariffario od offerta scelta dal cliente e, come tale, non fa parte di detto piano;
- la durata della promozione relativa all'opzione 4G LTE è per tutta la durata del contratto sottoscritto, fatta salva la possibilità di rimodulazione;
- i canali di comunicazione utilizzati sono stati SMS, sito aziendale, portale BB con *banner* dedicato, fattura (per i clienti postpagati) ai quali è stato aggiunto un messaggio in testa all'IVR 133/139 per i clienti in *target* campagna con un ramo specifico dedicato all'opzione LTE con la descrizione delle sue caratteristiche e del prezzo;
- la disattivazione dell'opzione può essere richiesta attraverso un operatore fisico del *Call center* e, inoltre, mediante l'*App* ovvero l'Area clienti sul *web* accessibile anche da coloro che non dispongono di uno *smartphone*;

La Società, inoltre, ha dichiarato che, attualmente, non sono previste né programmate nuove manovre di rimodulazione che, tuttavia, non possono essere escluse.

All'esito delle attività preistruttorie, sulla base della documentazione trasmessa dalla Società, si è riscontrata la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni diffuse attraverso i diversi canali comunicazionali, in quanto, in ordine alla prima campagna di rimodulazione, il testo dell'SMS inviato alla clientela si presenta incompleto e fuorviante, posto che: *i*) non contiene alcuna specifica indicazione delle modalità di disattivazione dell'opzione in questione ovvero dei termini di esercizio del diritto di recesso, ma solo un generico rinvio al sito aziendale; *ii*) viene comunicato che l'opzione può essere disattivata entro il 22 agosto 2016 (termine, peraltro, neppure corrispondente con quello stabilito dalla Società, ossia il 28 agosto 2016), mentre, in realtà, entro tale data è solo possibile "*prenotare*" una disattivazione che sarà poi gestita entro il 15 ottobre 2016, con evidenti incertezze in relazione all'effettiva data di disattivazione e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conseguente cessazione degli addebiti; *iii*) in entrambi i canali informativi utilizzati, ossia SMS e sito aziendale, risultano omesse le informazioni concernenti eventuali costi di disattivazione ed i criteri utilizzati nella progressiva gestione delle richieste di disattivazione.

D'altra parte, si è potuto osservare che la campagna informativa ai clienti interessati dalla manovra non è stata soddisfacente laddove, alla data del 2 agosto 2016 e rispetto al numero di utenti coinvolti pari a (*omissis*) unità, circa (*omissis*) di utenti ancora non aveva correttamente ricevuto il previsto SMS.

Anche nel caso della seconda campagna informativa, concernente la variazione del costo dell'opzione in parola a decorrere dal 22 novembre 2016, si sono riscontrate diverse criticità relative alla chiarezza e alla completezza delle informazioni fornite agli utenti, in quanto: *a*) il testo dell'SMS inviato ai clienti non contiene alcuna specifica indicazione delle modalità di esercizio del diritto di recesso nonché di disattivazione dell'opzione in questione, ma solo un generico rinvio al sito aziendale; *b*) sul sito aziendale si fa riferimento unicamente alla possibilità di disattivare l'opzione tramite *App* o Area clienti 3, mentre la Società ha dichiarato che ha preferito "rendere possibile la richiesta di disattivazione dell'opzione attraverso un operatore fisico del Call center"; *c*) per i clienti postpagati, nonostante l'invio della comunicazione tramite SMS sia avvenuto tra il 20 ed il 27 ottobre 2016, è stato addebitato il costo di rinnovo dell'opzione già a partire dal mese di novembre 2016, non rispettando, quindi, il termine di preavviso di 30 giorni; *d*) nelle medesime informative pubblicate sul sito aziendale, non si rinviene alcuna indicazione relativa alla circostanza che le nuove condizioni economiche dell'opzione si applicheranno anche alle SIM sospese.

Da ultimo, si osserva che, analogamente alla prima campagna di trasformazione dell'opzione, rispetto al numero di utenti coinvolti, pari a (*omissis*) unità, circa il (*omissis*) non ha correttamente ricevuto il previsto SMS.

Sotto diverso profilo, le caratteristiche economiche di tale opzione, siccome pubblicate sul sito aziendale, non sono risultate rispettose neanche degli oneri di trasparenza tariffaria previsti dai regolamenti dell'Autorità in tema di prospetti delle condizioni di offerta aventi carattere promozionale, laddove la Società ha dichiarato che il carattere gratuito dell'offerta in esame era previsto per tutta la durata contrattuale e non, quindi, soggetto a limiti temporali come, invece, previsto per ogni promozione in senso stretto.

Tanto premesso, con atto n. 1/17/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli artt. 70 e 71 del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 3 e 6, dell'allegato A, della delibera n. 519/15/CONS e, per la prima campagna, con l'articolo 3 della delibera n. 96/07/CONS, mentre per la seconda campagna con l'articolo 3 della delibera n. 252/16/CONS.

2. Deduzioni della società



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In via preliminare, la Società ha precisato che, a partire dal 25 luglio 2016, nel quadro di un piano di ristrutturazione della propria offerta commerciale riguardo ai servizi dati, ha avviato un'iniziativa volta alla modifica delle condizioni di offerta dell'opzione 4G LTE, rispetto alla quale sarebbe stato applicato il prezzo di euro 1,00 al mese a partire dal primo rinnovo successivo al 29 agosto 2016.

In merito alla presunta incompletezza del testo dell'SMS informativo inviato alla clientela, la Società ha osservato che le informazioni dettagliate sulle modalità per esercitare il diritto di recesso sono state riportate sul sito aziendale nonché accessibili direttamente dal *link* attivo all'interno del medesimo SMS. A tal proposito, H3G ha rammentato la sussistenza di una pratica consolidata consistente nell'utilizzo di uno "*short link*" con il quale, dal messaggio di testo SMS, si rinvia a un *link* per maggiori dettagli, pratica utilizzata anche in considerazione delle limitazioni intrinseche dell'SMS circa il numero di caratteri digitabili. Peraltro, va ricordato che l'art. 70, comma 4, del Codice, dispone che "*gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni*". La norma, dunque, non detta disposizioni particolari in relazione al fatto che la comunicazione debba contenere la descrizione delle modalità di recesso, ma prevede solo che vi sia una tempestiva informativa delle modifiche e del diritto di recedere gratuitamente. Il messaggio, pertanto, è già di per sé esaustivo e, comunque, contiene un contestuale espresso rimando al sito ove sono state descritte puntualmente le modalità di recesso. Non può, dunque, ritenersi che vi sia stata un'incongruità dell'informativa alla clientela rispetto agli obblighi vigenti, considerato che H3G ha fornito ai clienti ogni elemento informativo, anche in ottemperanza alla attuale regolamentazione, per circostanziare tutti gli aspetti dell'iniziativa e a tutela dei consumatori, incluso il proprio diritto di recesso dall'opzione.

Con riferimento alla mancata corrispondenza tra il termine indicato nell'SMS e quello rinvenibile sul sito considerato valido per poter disattivare l'opzione, la Società ha rappresentato che si è trattato di un errore materiale nel testo del messaggio perché, in effetti, tale termine corrispondeva al 28 agosto 2016. Infatti, i clienti che hanno richiesto la disattivazione entro tale termine, non hanno ricevuto alcun addebito che, anzi, è partito solo dal 3 settembre 2016. L'indicazione della data erronea è dipesa da ragioni di carattere squisitamente tecnico, in quanto è stato necessario implementare una funzionalità che collezionava le richieste di disattivazione (c.d. "prenotazioni della disattivazione" che venivano gestite con cicli giornalieri). Tale funzionalità è stata tecnicamente "spenta" il 22 agosto 2016, data in cui è stata riattivata la funzionalità di disattivazione in *real time*.

Il suddetto tecnicismo si è reso necessario perché i sistemi non sarebbero stati in grado di supportare una richiesta massiva di disattivazioni in *real time*.

D'altra parte, per la gestione delle richieste di disattivazione, è stata attivata un'ulteriore procedura straordinaria che prevedeva la ricezione di un primo SMS di avvenuta prenotazione della disattivazione dell'opzione e, successivamente, un secondo SMS di avvenuta disattivazione. Al riguardo, la Società ha confermato che il cliente ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

usufruito di reali 30 giorni, prescritti dalla norma richiamata, tra la notifica della rimodulazione contrattuale e la data effettiva di vigenza delle modifiche comunicate, considerato che le informative sono state fornite tra il 25 e il 29 luglio 2016 e il primo rinnovo dell'opzione a pagamento è intervenuto a partire dal primo rinnovo successivo al 29 agosto 2016. La prenotazione della disattivazione è, pertanto, del tutto equivalente alla disattivazione effettiva, atteso che l'utente non ha risentito di alcun pregiudizio, ma anzi ha beneficiato dell'eventuale ritardo con cui H3G ha materialmente disattivato l'opzione, in quanto – pur non avendo subito alcun addebito fin tanto che la disattivazione dell'opzione non ha avuto luogo – ha continuato a usufruire della rete 4G.

Per quanto concerne i criteri utilizzati per la gestione delle richieste di disattivazione, la Società ha ribadito che la descritta procedura straordinaria ha consentito di gestire il picco di richieste in modo idoneo e nei tempi necessari e al cliente non è stato addebitato nulla dal momento della presa in carico della richiesta sino al momento dell'effettiva disattivazione.

Infine, con riferimento al fatto per cui la campagna informativa non ha raggiunto circa un milione di utenti, in maggioranza silenti e senza credito disponibile, la Società ha ricordato che le utenze interessate sono state oggetto di un secondo invio di SMS avvenuto il 5 agosto 2016, oltre che di una pubblicità dell'iniziativa a mezzo stampa. In tali casi, infatti, l'operatore ha l'obbligo di comunicare la modifica tariffaria, non anche di ottenere che ciascun utente ne venga effettivamente a conoscenza, in quanto la legge non richiede un tale impegno. L'SMS è stato inviato a tutti i clienti coinvolti, ma se una percentuale di essi non lo riceve nonostante la reiterazione dell'invio, l'operatore non può essere ritenuto responsabile anche in virtù del principio di presunzione di conoscenza di cui all'articolo 1335 c.c..

In relazione alla mancata comunicazione circa la possibilità di procedere a disattivare l'opzione anche tramite *Call center*, la Società ha sostenuto di aver consentito, in ogni momento della campagna informativa, la disattivazione mediante contatto telefonico con un addetto in modo tale che l'utente fosse ulteriormente favorito da una facile modalità di esercizio del suo diritto di recedere disattivando l'opzione.

In ordine alla contestazione relativa all'addebito del costo dell'opzione effettuato, per la seconda campagna di rimodulazione, a partire dal 22 novembre 2016 e in assenza del preavviso di 30 giorni, la Società ha obiettato che l'informativa tramite SMS è stata svolta in data 20 ottobre 2016 e nel testo è stato indicato che la variazione del prezzo dell'opzione sarebbe intervenuta dal 22 novembre 2016.

Per quanto concerne l'omessa specificazione che la manovra in esame ha investito anche le SIM sospese, la Società ha ritenuto insussistente qualsiasi obbligo di informativa, posto che tali SIM sono legalmente attive e assimilabili alle altre.

In merito alla contestazione che nel corso della seconda campagna informativa, rispetto a circa (*omissis*) di utenti coinvolti, il (*omissis*) di essi non ha correttamente ricevuto il previsto SMS, la Società ha sottolineato che la quasi totalità di tali utenze erano silenti e senza credito disponibile.

In via più generale, la Società ha precisato che l'opzione 4G LTE, al pari di altre opzioni relative a servizi voce, SMS o dati, è un'offerta opzionale accessoria al piano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tariffario od offerta del cliente e come tale non fa parte integrante di detto piano. Avendo una connotazione autonoma rispetto al contratto principale, ne consegue l'applicabilità piena e insindacabile dell'art. 70, comma 4, del *Codice*, ma limitatamente all'opzione oggetto di modifica. L'Autorità, del resto, con la delibera n. 627/15/CONS, ha statuito che *“il diritto di recesso è esercitabile anche soltanto con riferimento ai servizi e/o opzioni aggiuntivi interessati dalla modifica unilaterale, senza che ne consegua necessariamente il recesso dall'intero contratto, ma a condizione che l'operatore comunichi, in maniera chiara, completa e tempestiva, gli esatti termini della variazione contrattuale al fine di consentire una scelta consapevole da parte degli utenti”*. L'offerta con opzione LTE è un'offerta che il cliente visualizza sui moduli di attivazione (Proposta di abbonamento – Persone fisiche) nei quali viene indicato, in apposito paragrafo a parte, la *“Richiesta opzioni”* tra le quali va a inserirsi la richiesta dell'opzione LTE. Successivamente, il cliente riceve un SMS *ad hoc* di conferma di avvenuta attivazione dell'opzione in parola e, pertanto, in fase di rimodulazione, a fronte della comunicazione del *repricing*, egli è libero di scegliere tra mantenere l'opzione con il costo aggiuntivo oppure disattivare l'opzione 4G senza alcun onere e continuare a navigare in 3G. La circostanza che il cliente possa disattivare, ogni mese, l'opzione è la prova del fatto che la stessa è eminentemente accessoria e autonoma rispetto al contratto principale, con la conseguenza che una rimodulazione che insista sulla medesima rimane estranea rispetto all'offerta base sottostante.

Con riferimento alle censure rivolte per il mancato rispetto degli oneri di trasparenza tariffaria, in quanto non sarebbero stati indicati i limiti temporali della promozione 4G LTE, la Società ha opposto un'erronea lettura del sito da parte dell'Autorità e la correttezza delle informazioni riportate nel prospetto presente nella sezione *“Trasparenza tariffaria”*.

Da ultimo, la Società si è soffermata sulle omissioni informative che sarebbero state riscontrate per le modalità di disattivazione dell'opzione ovvero dei termini di esercizio del diritto di recesso. A tal proposito, la Società ha operato una distinzione nell'ambito delle possibili rimodulazioni in concreto effettuabili. Da un lato, infatti, si verificano rimodulazioni c.d. additive, le quali insistono su opzioni/elementi accessori del contratto che, fino al momento in cui interviene la modifica, il cliente non ha attivi e che, quindi, richiedono un suo espresso consenso; dall'altro, esistono le rimodulazioni che investono, modificandola, un'opzione/accessorio al contratto che il cliente aveva già attiva nell'ambito del proprio contratto di telefonia, nel qual caso non si rende necessario alcun consenso specifico da parte del cliente medesimo. Nel caso dell'opzione LTE, la Società ha rivendicato la sua natura autonoma rispetto al contratto principale, come anche riscontrabile dai moduli di attivazione sui quali è riportato il piano sottoscritto e - quale opzione accessoria sottoscrivibile – l'opzione LTE il cui contenuto principale è quello di consentire l'abilitazione all'uso della rete dati ad alta velocità 4G, ferma restando la sua autonoma disattivazione in maniera distinta dall'attivazione o dal recesso dal proprio contratto principale. Per tali motivi, l'operazione di rimodulazione *de qua* è del tutto estranea e accessoria al piano tariffario o offerta di base e riconducibile all'ambito di applicazione del citato art. 70, comma 4.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società, per altro verso, ha confermato la correttezza del proprio operato anche in relazione alle modalità di notifica della manovra, posto che l'informativa è stata resa anche mediante la pubblicazione di avvisi su più testate giornalistiche di quotidiani e, pertanto, essa assume la rilevanza, civilisticamente riconosciuta dall'art. 150 c.p.c., della notifica per pubblici proclami, tipica di casi in cui risulti sommamente difficoltoso procedere a una notifica nelle forme tradizionali. Al riguardo, la Società ha posto l'attenzione su come non sia affatto agevole assicurarsi dell'assoluta conoscenza della rimodulazione che coinvolge circa (*omissis*) di clienti, anche perché, in fase di avvio della campagna informativa, non è possibile prevedere che si riuscirà a raggiungere, individualmente, tutti i destinatari della comunicazione.

In conclusione, la Società ha ritenuto di aver adottato, nel proporre ed attuare la rettifica delle condizioni economiche dell'opzione 4G LTE, una condotta conforme alla disciplina codicistica e regolamentare vigente.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli artt. 70 e 71 del *Codice* consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli.

In questa prospettiva, la diffusione delle informazioni tariffarie secondo determinate modalità, disciplinate dalla normativa vigente, è finalizzata a favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte mediante la piena conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è in più occasioni intervenuta a regolamentare la disciplina di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. È il caso della delibera n. 96/07/CONS, come successivamente sostituita dalla delibera n. 252/16/CONS, con cui sono stati fissati chiari principi in materia di trasparenza tariffaria, atti a far sì che gli utenti potessero apprendere, attraverso canali informativi differenziati, le condizioni delle diverse offerte proposte dagli operatori medesimi. A tal fine, onde agevolare anche la schematizzazione degli elementi contrattuali ritenuti più rilevanti rispetto alle eventuali scelte degli utenti, alle citate delibere è stato allegato un prospetto che gli operatori sono tenuti a compilare e pubblicare sui rispettivi siti aziendali nell'apposita sezione "Trasparenza tariffaria".

Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dall'art. 70, comma 4, del *Codice*, l'Autorità, con la delibera n. 519/15/CONS, ha adottato il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", il quale, da un lato, all'art. 3, comma 2, prevede l'obbligo degli operatori "*di adeguare i propri modelli contrattuali e adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conclusione del contratto, di tutte le informazioni elencate dall'articolo 70 del Codice, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile" e, dall'altro, all'art. 6, rubricato "*Modifica delle condizioni contrattuali*", ribadisce il preavviso di almeno 30 giorni per consentire l'esercizio consapevole del diritto di recesso, fissando anche le modalità delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell'Allegato 1 alla medesima delibera).

In base al quadro normativo come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio di *ius variandi* da parte del fornitore dei servizi.

Alla luce di tale ricostruzione giuridica, è possibile verificare la correttezza della manovra attuata dall'operatore H3G.

In particolare, l'operazione di rimodulazione posta in essere da H3G nei due periodi descritti, consiste, sulla base di quanto dichiarato dall'operatore nelle citate note di risposta alle richieste di informazioni dell'Autorità, nella variazione delle caratteristiche essenziali di un'offerta che, inizialmente attivata in modalità gratuita, è diventata a pagamento con la previsione di un costo mensile pari a 1,00 euro e incide sui piani tariffari di quasi (*omissis*) di utenti che utilizzano il servizio di comunicazione mobile di tale operatore.

Nella fattispecie in esame, già in fase pre-istruttoria sono emerse diverse criticità relative alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni (diffuse tramite SMS, sito aziendale, fatture ecc...) concernenti la natura e i possibili effetti della rimodulazione tariffarie effettuate, la tempistica e le modalità di esercizio del diritto di recesso e le procedure di disattivazione del servizio interessato.

Al riguardo, va *in primis* smentito quanto sostenuto dalla Società in merito ad una presunta "*erronea lettura del sito*" da parte dell'Autorità in relazione alla prospettazione delle condizioni di offerta dell'opzione in esame, in quanto è agevole verificare che, sia nella sezione dedicata ai "Prodotti" che nella sezione "Trasparenza tariffaria" nonché nei moduli contrattuali, non è mai stata indicata la durata della promozione e, difatti, la Società ha pacificamente dichiarato che la "*durata della promozione relativa all'opzione 4G LTE è per tutta la durata del contratto sottoscritto, fatta salva la possibilità di rimodulazione*", con ciò dimostrando che, in realtà, non si è trattato di una opzione in promozione in senso stretto, quanto piuttosto di una modalità di fruizione del servizio dati inclusa nel contratto a cui gli utenti hanno aderito in buona fede senza ricevere alcuna indicazione, necessaria per ponderare meglio le proprie scelte, sul termine a partire dal quale avrebbero dovuto sostenere un costo aggiuntivo.

In ordine al rispetto delle prescrizioni attinenti alla forma delle comunicazioni in caso di modifiche contrattuali, si evidenzia che la predetta delibera n. 519/15/CONS, all'Allegato A, così dispone: "*l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura "Hai diritto entro il gg.mm (o entro il gg/mm se già indicata la data della modifica) di recedere*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali””, mentre la Società non solo ha contemplato unicamente un diritto di disattivazione/recesso dalla sola opzione, ma non ha ritenuto neanche necessario informare i clienti della facoltà di passare ad altro operatore senza dover sostenere alcun costo.

Quanto al rispetto dei termini di preavviso, si deve rilevare che, per la clientela postpagata, le fatture contenenti la comunicazione delle modifiche contrattuali sono state emesse successivamente al mese di decorrenza delle nuove condizioni (agosto o novembre 2016), ossia quando l'aumento era già scattato e senza alcuna corrispondente proroga dei termini per l'esercizio del diritto di recesso, mentre per la clientela *consumer* l'informativa tramite SMS è risultata insoddisfacente e non adeguatamente affiancata da altre modalità di avviso. Peraltro, la Società ha confermato che procederà, comunque, all'addebito dell'opzione anche nel caso di utenze silenti o senza credito che risultino non aver correttamente ricevuto il previsto SMS informativo.

Per questo aspetto, si rileva che tale carenza informativa, per la prima campagna di rimodulazione, non è stata di certo colmata con la pubblicazione dell'avviso su un quotidiano visto che è intervenuta soltanto in data 5 agosto 2016 (ossia a soli 21 giorni dall'entrata in vigore delle modifiche programmate), mentre, per la seconda campagna, la Società non ha previsto alcuna informativa a mezzo stampa.

Come già sopra illustrato, H3G ha inteso inquadrare le manovre di rimodulazione dell'opzione 4G LTE nell'alveo della facoltà di modifica delle condizioni economiche di un servizio accessorio (e non del contratto principale) che sarebbe riconosciuta agli operatori dal citato art. 70, comma 4, del *Codice*, prevedendo un meccanismo di *opt-out* (e, quindi, unicamente la disattivazione dell'opzione ovvero il recesso dall'opzione) a favore dei clienti che non intendano accettare tali modifiche.

A tal proposito, occorre evidenziare che, come sostenuto dalla stessa Società, questa Autorità ha avuto modo di chiarire, con la delibera n. 627/15/CONS e all'esito di un procedimento sanzionatorio avviato proprio nei confronti di H3G, come la presunta sussistenza di contratti separati aventi a oggetto i servizi rimodulati, non abbia rilevanza ai fini dell'applicabilità della disciplina in parola, posto che l'utente, anche in tal caso, deve ricevere le medesime garanzie, ossia un preavviso non inferiore a 30 giorni e la facoltà di recedere senza costi. Nello specifico, nell'ambito dell'unico regolamento negoziale sussistente tra le parti, l'utente è libero di valutare la convenienza o meno di mantenere il contratto sottoscritto oppure recedere dal solo servizio oggetto di modifica.

In tal senso, l'Autorità ha statuito che *“il diritto di recesso è esercitabile anche soltanto con riferimento ai servizi e/o opzioni aggiuntivi interessati dalla modifica unilaterale, senza che ne consegua necessariamente il recesso dall'intero contratto, ma a condizione che l'operatore comunichi, in maniera chiara, completa e tempestiva, gli esatti termini della variazione contrattuale al fine di consentire una scelta consapevole da parte degli utenti”*. Appare evidente che, da un punto di vista soggettivo, il titolare del diritto di recesso è e resta il solo l'utente a cui, pertanto, il gestore non può precludere di scegliere tra un recesso dall'intero contratto (con o senza contestuale portabilità del numero) o soltanto dal singolo servizio/opzione rimodulato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Più in generale, va confermata la scarsa trasparenza delle informazioni fornite alla clientela in occasione della campagna di rimodulazione in esame, in considerazione del fatto che la Società non ha adottato misure idonee ad assicurare, dopo le prime criticità riscontrate nel mancato esito positivo dell'invio di un consistente numero di SMS informativi, che la clientela finale potesse agevolmente evitare addebiti non desiderati.

Va, inoltre, aggiunto che, nel corso dell'istruttoria procedimentale sono pervenute, a partire dal mese di marzo 2017, diverse segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato l'imminente variazione, da 0 euro a 1 euro al mese, del costo dell'opzione 4G LTE dal 18 aprile 2017.

Si è, quindi ritenuto opportuno, vista l'identità oggettiva della condotta, estendere l'oggetto istruttorio e procedere a inviare alla Società, in data 5 aprile 2017, una mirata richiesta di documenti e informazioni concernenti tra l'altro: *i)* tempistica e modalità delle informative rese ai clienti; *ii)* numero di utenti coinvolti nella manovra; *iii)* modalità di gestione dei clienti con contratto comprensivo dell'opzione 4G LTE; *iv)* applicazione di eventuali costi di recesso in caso di richiesta di portabilità verso altro operatore.

La Società ha fornito puntuale riscontro in data 28 aprile 2017, rappresentando che:

- il testo dell'SMS inviato alla clientela *consumer* è il seguente: “*Modifica opzione LTE per mutato contesto di mercato: dal 18/4 costa 1€/mese. Recesso da opzione senza costi da Area Clienti 3 entro il 17/4. Info: tre.it/4g*”, mentre quello inviato alla clientela *business* è: “*Modifica opzione LTE per mutato contesto di mercato: dal 18/4 costa 0,82€/mese Iva esclusa. Recesso da opzione senza costi entro 17/4. Info: tre.it/4gbiz*”;
- il numero di SIM impattate dalla manovra è pari a (*omissis*), individuate tra quelle attivate nel periodo dal 1/7/2016 al 31/12/2016, con opzione attiva e attivata nel medesimo periodo;
- la campagna informativa SMS è stata avviata dal 14 al 17 marzo 2017 incluso, con periodo di validità di 7 giorni per ciascun SMS;
- la percentuale di utenti che ha effettivamente ricevuto l'SMS è pari a circa il (*omissis*);
- l'opzione 4G LTE non può far parte di contratti “tutto incluso” perché, in realtà, essi riguardano pacchetti di servizio voce, SMS e dati, mentre la predetta opzione è aggiuntiva e autonomamente disattivabile;
- per la clientela *business*, si sono verificati pochi casi (*omissis*) di disattivazione dell'opzione e successivo passaggio in portabilità ad altro operatore senza esplicito richiamo alla rimodulazione comunicata. Per tali casi, in via eccezionale, la Società sta provvedendo allo storno di eventuali importi applicati a titolo di costo di recesso;
- (*omissis*).

Dall'esame della documentazione trasmessa, è emerso che, anche in tale circostanza come nelle precedenti, non sono stati assolti gli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente in tema di condizioni di offerta e modifiche contrattuali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto accertato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 580.000,00 ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 98, comma 17-*bis*, del *Codice*, 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 la sanzione pecuniaria nella misura pari al massimo edittale, per un totale di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/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

In relazione alla trasparenza, immediatezza e completezza delle informazioni relative alla modifica delle condizioni economiche dell'opzione "4G LTE", la Società ha fornito ai propri clienti una informativa incompleta con particolare riferimento alla decorrenza della variazione del prezzo richiesto per fruire della navigazione ad alta velocità e ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso. La Società, omettendo di evidenziare elementi contrattuali rilevanti, ha condizionato il diritto di scelta degli utenti e, in relazione ai clienti che non hanno ricevuto alcuna informativa, non ha adottato misure di tutela efficaci al fine di evitare addebiti inconsapevoli. La violazione, la quale ha determinato un rilevante vantaggio economico per la Società, può ritenersi, pertanto, di entità molto consistente, sotto il profilo del danno cagionato a un rilevante numero di utenti, e di durata prolungata;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, non solo non ha intrapreso alcuna iniziativa utile a eliminare o attenuare gli effetti pregiudizievoli della condotta censurata, ma ha avviato una nuova campagna di rimodulazione delle condizioni



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di offerta dell'opzione 4G (decorrente dal 18 aprile 2017), non assolvendo, neanche in questo caso, agli obblighi vigenti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni e diritto di recesso;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi informativi previsti dagli artt. 70 e 71 del *Codice*, nonché delle specifiche disposizioni di cui alle delibera n. 96/07/CONS, come sostituita dalla delibera n. 252/16/CONS, e n. 519/15/CONS. A tal proposito, occorre tener conto che la società H3G S.p.A. (ora Wind Tre S.p.A.) è stata già sanzionata, nel biennio precedente, per la violazione degli artt. 70 e 71 del *Codice*;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 6.491 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che la società Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.) – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, ha violato gli artt. 70 e 71 del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 3 e 6, dell'allegato A, della delibera n. 519/15/CONS e, per la prima campagna, con l'art. 3 della delibera n. 96/07/CONS, mentre per la seconda e terza campagna con l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

ORDINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00) per la violazione degli artt. 70 e 71 del *Codice*, in combinato disposto con gli artt. 3 e 6, dell'allegato A, della delibera n. 519/15/CONS e, per la prima campagna, con l'art. 3 della delibera n. 96/07/CONS, mentre per la seconda e terza campagna con l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del *Codice*;

DIFFIDA

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

INGIUNGE

alla citata Società 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 580.000,00 (cinquecentottantamila/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. 247/17/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 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. 247/17/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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi