

DELIBERA N. 288/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1°
AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 3,
ALLEGATO A) ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS.
(CONTESTAZIONE N. 2/19/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 9 luglio 2019;

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 il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”* e s.m.i. di seguito il *“Codice”*, con particolare riferimento al disposto dell’articolo 70;

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. 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. 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 dalla delibera n. 529/14/CONS, di seguito *“Regolamento”*;

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. 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. 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”*, con particolare riferimento a quanto disposto dall’articolo 3;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 2/19/DTC del 4 febbraio 2019, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Wind Tre S.p.A. (di seguito "Wind Tre" o la "Società");

VISTE la nota del 6 marzo 2019 prot.n. 98131 con cui la Società ha trasmesso la propria memoria difensiva;

VISTA la nota del 6 marzo 2019 prot.n. 97724 contenente una proposta preliminare di impegni ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS e richiesta di audizione;

SENTITA la Società nel corso dell'audizione tenuta in data 20 marzo 2019;

VISTA la nota del 4 aprile 2019 con cui la società Wind Tre S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, assunta nella riunione del 18 aprile 2019, di inammissibilità della proposta di impegni formulata dalla società Wind Tre S.p.A.;

VISTA la nota del 19 aprile 2019 con cui è stata comunicata alla società Wind Tre S.p.A. l'inammissibilità della predetta proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'arco temporale da febbraio 2018 a settembre 2018 alcuni utenti, di seguito elencati, hanno segnalato la mancata trasparenza nelle modalità di comunicazione delle informazioni preordinate all'acquisizione del consenso contrattuale dell'utente, via *web* o tramite *verbal order*, da parte di Wind Tre S.p.A. (di seguito anche "Wind Tre" o "Società").

In particolare, l'utente Bontempi (utenza n. 0309035xxx) ha segnalato la mancata trasparenza delle informazioni ricevute prima di aderire all'offerta via *web* per l'attivazione dell'offerta "*Power Infostrada All Inclusive Unlimited*" con riferimento ai seguenti argomenti: costo del *modem* la cui consegna era stata indicata come gratuita, che l'utente avrebbe dovuto verificare l'effettiva attivazione dell'offerta prima di poter fruire del servizio dati tramite il *modem* consegnato da Wind Tre, che per fruire del servizio dati sull'utenza fissa avrebbe dovuto abbinare alla linea ADSL un numero di cellulare nativo Wind Tre, non in possesso dell'utente all'atto di adesione all'offerta.

L'utente Toshkezi, titolare dell'utenza 3384567xxx ha denunciato di aver attivato il 2 marzo 2018 l'offerta "*Call Your Country Super*" a seguito di informazioni diffuse sul sito *web* della Società (almeno fino alla data del 7 marzo 2018 per quanto emerso in istruttoria) che indicavano che l'attivazione dell'offerta avrebbe concesso la possibilità di usufruire di 150 minuti di telefonate genericamente "verso l'estero" (e, dunque, anche verso l'Albania).

L'utente Cafiero, intestatario dell'utenza n. 05451920xxx, con ordine inserito via *web*, procedeva a modificare il rapporto contrattuale già in essere con l'operatore Wind Tre aderendo al piano tariffario "*All Inclusive Fibra 100 Vula*" nella convinzione che avrebbe pagato un costo di abbonamento per un importo corrispondente a quello indicato nelle schermate della procedura di adesione via *web*.

L'utente Marini, titolare delle utenze mobili 3387036xxx e 348776655xxx, tramite verbal *ordering* procedeva a cambiare il piano tariffario attivando l'offerta *Unlimited plus Azienda*, sulle predette utenze mobili. L'utente era stato rassicurato dall'addetto del servizio clienti che l'attivazione dell'offerta avrebbe comportato una spesa più bassa rispetto a quella precedente, che avrebbe ricevuto il rimborso dei costi di attivazione con note di credito inserite nel ciclo di fatturazioni emesse nei sette mesi successivi all'attivazione della nuova offerta.

L'utente Rui, titolare dell'utenza mobile 335398xxx, ha denunciato il fatto che la Società ha proceduto al cambio dell'offerta attiva sulla predetta utenza mobile dall'offerta "*All Inclusive Special*" all'offerta "*All Inclusive Maxi*" senza mettere in condizioni l'utente di avere le informazioni necessarie per l'esercizio del diritto di recesso.

L'utente Biosa, titolare dell'utenza fissa 0112762xxx, nell'ambito della procedura attivata dall'utente per disdire il contratto in essere con l'operatore Wind Tre, veniva contatto da un operatore del Servizio Clienti per l'attivazione della stessa offerta al medesimo costo e con la stessa promozione e cioè in abbinamento ad una SIM dati e *modem* gratuito. Il servizio però veniva attivato su una nuova utenza fissa e l'operatore ha proceduto a fatturare sia le rate del *modem* collegate alla precedente SIM dati che e le rate del *modem* collegate alla nuova SIM dati, attivata con la conclusione del nuovo contratto.

La ditta G&G di G., titolare delle utenze mobili 335384xxx, 3351276xxx, 3458417xxx, procedeva tramite registrazione vocale del consenso ad una variazione del contratto già in essere con la società Wind Tre, per passare dal piano tariffario "*Unlimited*" a "*My share 5 Giga*". L'addetto del servizio clienti di Wind Tre avrebbe rassicurato il cliente che la modifica contrattuale non avrebbe comportato l'aumento del canone mensile e che avrebbe continuato a pagare le rate del terminale mobile, acquistato con l'adesione alla precedente offerta, alle scadenze previste. Tali condizioni contrattuali non state mantenute da parte della Società.

Sulla base degli elementi e documenti acquisiti in corso di istruttoria, relativamente alle segnalazioni sopra individuate, è stato riscontrato che la predetta Società non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto o in corso di modifica di un rapporto contrattuale già in essere con Wind Tre, di informazioni puntuali in merito a: i costi di abbonamento mensile dell'offerta; le modalità per consentire all'utente l'esercizio del diritto di recesso nel caso non avesse voluto procedere alla modifica contrattuale proposta dall'operatore; le modalità di pagamento delle rate residue per l'acquisto del terminale collegato alla precedente offerta disattivata per la messa in funzione della nuova; il costo o meno del *modem* collegato all'attivazione del servizio; il rimborso o meno dei costi di attivazione e, comunque, di tutte quelle informazioni individuate nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio da comunicare all'utente in maniera completa e veritiera al fine di garantire una corretta formazione del consenso dell'utente. La Società, dunque, in violazione dei principi generali di correttezza e buona fede, non ha fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Pertanto, con atto di contestazione n. 2/19/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore Vodafone per aver realizzato una condotta non conforme alle disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS.

2. Deduzioni della Società

Con riferimento alla contestazione in oggetto Wind Tre si è giustificata dichiarando di essere incorsa, con riferimento ai fatti contestati, in errori gestionali nel rapporto con i clienti segnalanti, ma che, comunque, la condotta accertata dall'Autorità non è configurabile come violazione di quanto

stabilito dall'articolo 70 del Codice, atteso che l'offerta prospettata agli utenti, è coincidente con quella poi effettivamente applicata dall'operatore.

Nel merito, la Società ha descritto la correttezza della condotta posta in essere con riferimento ai fatti denunciati dagli utenti con le segnalazioni alla base dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio.

Con riferimento ai fatti denunciati dall'utente Bontempi, che lamentava l'assenza di informazioni da parte di Wind Tre circa la necessità di verificare l'attivazione dell'offerta "*Power Infostrada All Inclusive Unlimited*" prima dell'accensione del modem e circa l'iniziale non corrispondenza del prezzo applicato alla cliente rispetto a quello prospettato, la Società si è difesa affermando quanto segue. Con riferimento alla prima lamentela Wind Tre ha affermato che il *modem* è stato spedito a casa della cliente in quanto mai ritirato presso il *dealer* dall'utente. Con riferimento alla non corrispondenza del prezzo applicato alla cliente rispetto a quello prospettato, la Società ha attribuito tale difformità a un'anomalia di sistema, per cui il prezzo applicato sarebbe risultato essere superiore a quello promozionalmente prospettato. Infatti, la nuova offerta "*All Inclusive Unlimited*" prevedeva un costo di 24,95 euro ogni 4 settimane per 1 anno, e di 29,95 euro a partire dal secondo anno. A seguito del reclamo della cliente la Società ha provveduto ad applicarle il piano tariffario promozionale prescelto, garantendole un prezzo migliorativo (24,68 euro ogni mese, per il primo anno) rispetto a quello oggetto di originaria adesione (24,95 euro ogni 4 settimane, per il primo anno) mediante l'applicazione di una serie di note di credito atte a ripristinare, per il passato, il corretto importo versato, e per il futuro, l'emissione di fatture conformi all'offerta promozionale sottoscritta. Per quanto riguarda l'ulteriore doglianza dell'utente inerente al presunto obbligo di dover abbinare alla linea Adsl un numero cellulare nativo Wind Tre, la Società precisa che l'utente non ha attivato un'offerta in convergenza utenza fissa con utenza mobile per l'attivazione della linea Adsl. Per quanto poi concerne il costo del *modem* la Società sostiene che sarebbe compreso nel costo di abbonamento dell'offerta come riportato in fattura. In conclusione, la Società afferma che nel caso di specie non vi è stata una carenza informativa, bensì un mero disguido di sistema per effetto del quale l'offerta attivata non è stata sin da subito accompagnata dagli sconti promozionali ad essa riferiti, applicati poi correttamente una volta sanato l'errore.

Relativamente a quanto lamentato dall'utente Toshkezi, titolare dell'utenza 3384567xxx, è stato accertato che l'utente avrebbe proceduto all'attivazione dell'offerta "*Call Your Country Super*" nella convinzione di poter usufruire del traffico voce incluso per effettuare telefonate verso l'Albania gratuitamente per 150 minuti. L'affidamento riposto dal sig. Toshkezi sulla spendibilità dei minuti inclusi nel suo *bundle* verso l'Albania si fonderebbe sulla pubblicizzazione, presente sul sito, della dicitura "*150 minuti per chiamare l'estero dall'Italia*". La Società ha affermato che le informazioni inserite sul *web* erano complete in quanto nel *link* dedicato erano chiaramente e tassativamente elencati i paesi ricompresi nel *bundle* di 150 minuti di telefonate gratuite, elenco nel quale non era ricompreso il paese Albania. A sostegno delle proprie affermazioni Wind ha allegato lo *screenshot* della pagina ove era pubblicizzata l'offerta. Pertanto, l'errato convincimento in cui è incorso l'utente, sarebbe dipeso da una lettura superficiale delle informazioni imputabile esclusivamente all'utente, omettendo di cliccare sul *link* dove erano elencati i paesi verso i quali era possibile fruire del *bundle* dei 150 minuti di telefonate gratuite, elenco nel quale non era compresa l'Albania.

Con riferimento ai fatti denunciati dall'utente Cafiero, intestatario dell'utenza n. 05451920xxx, che lamenta la fatturazione di un costo del piano tariffario "*All Inclusive Fibra 100 Vula*" per un importo non corrispondente a quello indicato nelle schermate della procedura di adesione via *web*, la Società si è difesa affermando che le criticità rilevate non sono di tipo informativo, ma afferiscono a profili esclusivamente tecnici. A causa di un disallineamento dei sistemi, nell'ambito dell'offerta scelta dal cliente la promozione abbinata non sarebbe stata correttamente recepita dai sistemi informatici di Wind Tre e, di conseguenza, non sarebbe stata immediatamente applicata. La Società, appurato l'errore, ha proceduto ad applicare la promozione

alla posizione amministrativa dell'utente, rettificando quanto addebitato in eccesso attraverso una serie di note di credito.

Per quanto riguarda la segnalazione della ditta G&G di G., titolare delle utenze mobili 335384xxx, 3351276xxx, 3458417xxx, l'utente ha proceduto alla modifica del piano tariffario da "Unlimited" a "My Share 5 Giga" perché era stato rassicurato dall'addetto del servizio clienti che la modifica contrattuale non avrebbe comportato l'aumento del canone mensile e che avrebbe continuato a pagare le rate del terminale mobile, acquistato con l'adesione alla precedente offerta, alle scadenze previste. La Società, con riferimento al secondo addebito, ha sottolineato che è previsto nelle condizioni generali del contratto *business* che il pagamento del terminale acquistato contestualmente all'attivazione della SIM è possibile solo se il contratto di abbonamento ha una durata di 24 mesi. Se il contratto è risolto, invece il residuo delle rate da pagare deve essere effettuato in una unica soluzione. Tale clausola contrattuale viene ribadita anche in sede di sottoscrizione tramite registrazione vocale, come si evince nello *screenshot* dello *script* utilizzato dal servizio clienti acquisito. Wind Tre afferma che nel caso di specie l'addetto al *call center*, per mero errore, ha ommesso di dare lettura della seconda parte dello *script*. In ultimo, la Società evidenzia che comunque l'utente non ha pagato l'intero ammontare delle rate residue dovute per l'acquisto del terminale e del servizio di cui ha fruito.

Con riferimento a quanto lamentato dall'utente Marini, titolare delle utenze mobili 3387036xxx e 348776655xxx, che ha dichiarato di aver proceduto a cambiare il piano tariffario attivando l'offerta *Unlimited plus Azienda* in quanto rassicurato dall'addetto del servizio clienti che l'attivazione del nuovo piano tariffario avrebbe comportato una spesa più bassa rispetto a quella precedente e che avrebbe ricevuto il rimborso dei costi di attivazione con note di credito inserite nel ciclo di fatturazioni emesse nei sette mesi successivi all'attivazione, la Società si è difesa affermando che il passaggio dall'opzione *Unlimited Plus* all'opzione *Unlimited Plus Azienda* sarebbe avvenuto con fatturazione dei costi come comunicati all'utente e registrati con *vocal order*. La Società ha dichiarato che dall'ascolto del *verbal order* si evince che sono state comunicate all'utente tutte le informazioni economiche e il contenuto della prestazione. L'offerta in questione rientra nella *species* di offerte dedicate a un *target* predefinito di clienti, offerta che è stata messa a conoscenza a clienti selezionati tramite contatti telefonici che si concludono con la registrazione del *vocal order*, come il caso che ci occupa. Il cliente ha, dunque, avuto diverse occasioni per sentirsi riepilogate le condizioni della nuova offerta, sia nei contatti telefonici prodromici sia nel corso della registrazione del *vocal order*, in cui l'operatore si assicura che l'offerta e le sue condizioni siano chiare al cliente, chiedendogli espressamente conferma di ciò. L'utente sostiene che l'operatore di *call center* gli avrebbe assicurato che i 35 euro di attivazione di ciascuna SIM (per un totale di 70 euro) sarebbero stati recuperati nel corso della fatturazione dei sette mesi successivi. Su tale punto la Società si difende evidenziando come tale clausola non viene in alcun modo comunicata al cliente né durante il *vocal order*, e non c'è traccia di tale clausola né nei sistemi informativi di Wind Tre e né sui canali pubblicitari.

L'utente Rui, titolare dell'utenza mobile 335398xxx, ha denunciato il fatto che la Società ha proceduto al cambio dell'offerta attiva sulla predetta utenza mobile senza mettere in condizioni l'utente di avere le informazioni necessarie per l'esercizio del diritto di recesso. La società si è giustificata affermando che il passaggio effettuato sull'utenza *de qua* dall'offerta "All Inclusive Special" all'offerta "All Inclusive Maxi" non era l'opzione "Maxi" che, per l'appunto, era inserita in aggiunta al piano tariffario già attivo "All Inclusive" (consistente in 1 Gigabyte aggiuntivo a quelli già compresi nel piano tariffario di ciascun cliente, al costo di 1,5 euro ogni 4 settimane, fatta salva la possibilità per l'utente che volesse rinunciarvi, di impedirne l'attivazione, comunicandolo tramite SMS al numero 4033, entro un termine prefissato). Tale opzione, a seguito dei rilievi mossi dall'Autorità per la concorrenza e il mercato, è stata ritirata dal mercato. Al suo posto la Società ha introdotto un nuovo piano tariffario denominato "All Inclusive Maxi" variato nel suo contenuto con

l'aumento di 1,5 euro ogni 4 settimane e un 1 Gigabyte ulteriore per la fruizione del servizio. Il cliente coinvolto che non avesse voluto accettare tale modifica avrebbe potuto recedere da quel contratto e non, invece, chiedere di rinunciare al solo Gigabyte in più, come se si trattasse ancora di un'opzione. Il Sig. Rui sarebbe stato destinatario della campagna di propaganda commerciale inerente il piano tariffario "All Inclusive Maxi" come un'offerta unica e inscindibile, in relazione alla quale l'utente poteva aderire o recedere con le modalità previste nelle condizioni generali di contratto e reperibili tramite il servizio clienti 155 come correttamente riportato nel messaggio informativo trasmesso all'utente.

Con riferimento ai fatti denunciati dal Sig. Biosa la Società si è difesa affermando che per errore materiale dell'addetto del call center che gestiva la pratica di recesso del cliente, quest'ultimo, nel registrare la revoca, non ha contestualmente inviato il comando di interruzione della procedura di cessazione della linea, già in corso. Una volta cessata la linea fissa, la promozione convergente a cui era collegata la SIM dati è venuta meno, determinando l'addebito di 20 euro mensili come canone della SIM, conformemente a quanto previsto dall'offerta commerciale. A seguito del reclamo via PEC del cliente, Wind Tre ha proceduto a stornare tutti i costi addebitati e non dovuti. Infine, il cliente, contattato dal servizio clienti, ha accettato l'attivazione di una nuova linea con nuova numerazione e con stesso piano tariffario (Wind Internet in ADSL con chiamate illimitate al costo di euro 16,90 al mese, IVA inclusa).

Sulla base di quanto sopra esposto Wind Tre afferma che, sebbene sia incorsa in errori materiali nella gestione di alcuni utenti, ha comunque adottato tutte le misure necessarie affinché quest'ultimi disponessero, prima della conclusione del contratto, di informazioni chiare e dettagliate, del tutto corrispondenti al contenuto dell'offerta sottoscritta. Le criticità riscontrate non attengono a problematiche o carenze di natura informativa, quanto piuttosto a meri errori di natura tecnico-operativa, tutti puntualmente gestiti e risolti in modo che i clienti non ne fossero danneggiati.

Quanto alle "misure correttive" prospettate dalla Società nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha rappresentato che attraverso la misura di *billing accuracy*, l'ufficio preposto di *Billing Audit Team* analizza a campione delle fatture per verificare la loro regolarità, prima di procedere alla stampa e trasmissione. Tale attività ha come scopo la verifica della correttezza del prezzo applicato rispetto alla offerta attivata, della corretta applicazione di sconti, promozioni, opzioni e quant'altro. Altra misura prevista dalla Società per eliminare le anomalie accertate è quella di procedere ad integrare le piattaforme tecnologie esistenti con delle nuove più efficienti e performanti, attività che piano piano condurrà Wind tre ad abbandonare il sistema CRM e la piattaforma *Billing*. Infine, la Società si è impegnata a migliorare il monitoraggio permanente relativi al processo di billing, richieste di informazioni, reclami amministrativi e/o commerciali ottimizzando e migliorando le sinergie presenti nell'ambito delle strutture di *Sales*, di *Customer Care* e di *Finance*.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via generale, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'articolo 70 del *Codice* sono volti essenzialmente a garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli. Tali principi devono trovare puntuale applicazione anche nel corso dello svolgimento delle trattative finalizzate alla conclusione del contratto tra operatore e utente e, in particolare, quando l'adesione è formalizzata dall'utente tramite la tecnica a distanza (*verbal order* o via web).

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per introdurre misure di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango

primario. Con riferimento all'articolo 70 del *Codice*, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 3, dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, ha disposto che gli operatori adottino tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del *Codice*. Quindi, anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti alla descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali.

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, una volta scelto l'operatore e l'offerta di servizi più conveniente, di ricevere nel corso dello svolgimento delle trattative precontrattuali delle informazioni chiare e trasparenti circa le condizioni tecniche ed economiche del contratto che sta per concludere e, così, garantire all'utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso.

Pertanto, alla luce di tale ricostruzione, è evidente che la condotta contestata con il procedimento sanzionatorio *de quo* non può essere considerata conforme alla normativa di settore.

L'attività di vigilanza che ha dato avvio al procedimento sanzionatorio *de quo* era finalizzata a verificare, con particolare riferimento alla fase precontrattuale, se l'operatore - o persona da quest'ultimo incaricata o la procedura informatica preordinata all'acquisizione del consenso - abbia realizzato "*tutte le misure necessarie*", come disposto dall'articolo 3, commi 2 e 3 del Regolamento allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS recante "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", affinché gli utenti finali possano disporre, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all'articolo 70 del *Codice*. L'Autorità, nell'emanare le citate disposizioni, ha inserito la locuzione generica "*tutte le misure necessarie*", al fine di lasciare la libertà all'operatore di adottare, per l'appunto, tutte le modalità necessarie, in ottemperanza dei principi generali di correttezza e buona fede, affinché l'utente finale disponga, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali e veritiere tese a garantire una corretta formazione del suo consenso.

Relativamente alle risultanze istruttorie acquisite nel corso del presente procedimento, può ritenersi accertato che la Società, nei casi oggetto di analisi, non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali, con particolare riferimento ai costi di abbonamento mensile dell'offerta, alle modalità per consentire all'utente l'esercizio del diritto di recesso nel caso non avesse voluto procedere alla modifica contrattuale proposta dall'operatore, alle modalità di pagamento delle rate residue per l'acquisto del terminale collegato alla precedente offerta disattivata per la messa in funzione della nuova, sul costo o meno del modem collegato all'attivazione del servizio, al rimborso o meno dei costi di attivazione e, comunque, di tutte quelle informazioni individuate nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio da comunicare all'utente in maniera completa e veritiera al fine di garantire una corretta formazione del consenso dell'utente.

A tal proposito, si evidenzia l'infondatezza delle argomentazioni assunte da Wind Tre in scritti difensivi con riferimento alle vicende che hanno riguardato le singole utenze poste alla base dell'avvio del procedimento sanzionatorio in discussione.

Con riferimento all'utenza fissa n. 0309035xxx di Bontempi è emerso che l'utente ha ricevuto informazioni fuorvianti circa le attività da porre in essere per fruire del servizio dati. La Società, con SMS del 12 giugno 2017, dal seguente contenuto "*caro cliente, da oggi puoi ritirare il modem incluso nella tua offerta. Per non rallentare l'attivazione del servizio, vai quanto prima in un negozio Wind con il seguente codice:1046293416463*", come documentato dall'utente con *screenhot* in atti, ha indotto l'utente a credere che doveva ritirare presso il *dealer* il modem per poter procedere quanto

prima all'attivazione del servizio. Comunque, l'utente, non sarebbe stato avvisato che avrebbe dovuto verificare, tramite il servizio clienti, l'effettiva attivazione in centrale del servizio. Dalle risultanze istruttorie è emerso che l'utente si è immediatamente recato, dopo la ricezione del massaggio del 12 giugno 2017, presso il negozio Wind per ritirare il *modem* fornendo il codice 1046293410463, ma senza successo perché l'apparecchio non era disponibile. Il *modem* è stato ritirato dall'utente presso il *dealer* in data 29 agosto 2017. Con riferimento all'altra omessa informativa denunciata dall'utente circa la necessità di procedere all'attivazione di una utenza mobile Wind tre per la fruizione del servizio dati sull'utenza fissa, si evidenzia la contraddittorietà delle informazioni rese da Wind con nota del 11 aprile 2018 dove ha dichiarato che *"in data 12 giugno 2016 veniva inserito ordine (id 1-342726018782) di variazione contrattuale sull'utenza 0309035816, già in accesso ULL da novembre 2012 con offerta Noi Unlimited e Adsl Free, verso l'offerta convergente Fisso/mobile – rivolta ai nuovi e già clienti ricaricabili Wind che attivano un nuovo contratto Infostrada – Powered Infostrada – All Inclusive Unlimited in promozione, con ritiro posticipato da dealer del CPE dati Infostrada"*, mentre nella memoria difensiva del 7 marzo 2019, con riferimento alla analisi delle vicende inerenti all'utenza *de qua*, ha affermato testualmente *"non risponde al vero, invece, la doglianza inerente il presunto obbligo di dover abbinare la linea Adsl con numero cellulare nativo Wind Treatteso che la cliente non ha attivato un'offerta in convergenza "*. In relazione a questi fatti gli elementi acquisiti in corso di istruttoria evidenziano come, verosimilmente, l'utente avrà dovuto attivare una SIM dati in convergenza all'utenza fissa per poter fruire del servizio dati. Infine, anche per quanto concerne la gratuità della fornitura del *modem* il cui costo sarebbe incluso nel prezzo di abbonamento dell'offerta, è stato riscontrato come le informazioni contenute nella fattura n. 9185109790 del 24 gennaio 2018, documento richiamato da Wind Tre a sostegno delle proprie affermazioni, evidenziano -di contro- che tale bene non è stato fornito gratuitamente ma con un costo di 96 euro in promozione, con pagamento posticipato. Infatti, in tale fattura nella intestazione è scritto *"questa fattura non deve essere pagata: come da accordi commerciali l'importo sarà addebitato secondo le condizioni generali di Infostrada, articolo 6"*. Di seguito, nel corpo della fattura sono riportate le seguenti informazioni *"le ricordiamo che il terminale acquistato con l'offerta Modem Incluso, se rispettati i termini contrattuali previsti avrà un costo promozionale pari a euro 96,00"*. Dunque, è evidente che *modem* non è gratuito, ma ha un costo promozionale di euro 96,00 da pagare a una certa cadenza contrattuale. Infine, anche l'affermazione di Wind Tre circa il fatto che le difformità accertate sul costo dell'abbonamento sono da addebitare a una generica anomalia di sistema è infondata, in quanto tale giustificazione non è documentata. Di conseguenza, le risultanze istruttorie hanno dimostrato come Wind Tre non ha predisposto le misure necessarie per comunicare esaurientemente al cliente tutte le informazioni economiche e tecniche nell'ambito della fase precontrattuale di descrizione dell'offerta.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza mobile 3384567xxx di Toshkezi, che ha aderito all'offerta *"Call Your Country Super"* presso un *dealer* di Wind Tre a seguito di informazioni diffuse sul sito *web*, la Società non ha provato, con idonei riscontri, che le informazioni diffuse sul *web*, nel periodo intercorrente tra il 1 e 7 marzo 2018, fossero complete e, cioè, che l'utente avrebbe potuto fruire di 150 minuti verso l'estero, e in particolare verso i paesi così come individuati sul *link*, elenco in cui non era ricompresa l'Albania. In particolare, il *print screen* in atti, esibito dalla Società come prova della correttezza della propria condotta, dove sono indicati i paesi verso i quali era fruibile la promozione- tra cui non era indicata l'Albania- è un documento privo di data e, dunque, non può attestare che queste erano le informazioni inerenti alla predetta offerta esistenti sul *web* con riferimento al periodo dell'accertamento. Il contratto, infatti, è stato concluso il 2 marzo 2018. Anche nel PDA del 3 marzo 2018 in atti, firmato dal cliente presso il negozio Wind, non è riportato l'ambito geografico di applicazione dell'offerta. Pertanto, anche nel caso di specie dalle risultanze istruttorie è scaturito che la Società non ha dimostrato di aver posto in essere tutte le misure necessarie per comunicare esaurientemente all'utente le informazioni inerenti all'offerta (nel caso di specie l'ambito

geografico di applicazione dell'offerta per il servizio voce) nel corso della fase precontrattuale della sua descrizione.

Per quanto riguarda l'accertamento relativo all'utenza fissa n. 05451920xxx di Cafiero, la Società asserisce che le criticità rilevate dall'utente non sono di tipo informativo, ma sono da addebitare a problemi esclusivamente tecnici. L'utente si è lamentato del fatto che la Società non ha processato, alla fine della procedura di adesione via web, l'offerta così come prospettata nel corso della sua descrizione e prima dell'invio dell'ordinativo. Anche in questo caso la Società si è giustificata addebitando le criticità accertate a una generica anomalia di sistema - non documentata - che comunque ha impedito il completamento di una procedura di adesione via web secondo le indicazioni riportate nella conferma dell'ordine. Infatti, sin dall'emanazione della prima fattura la Società ha contabilizzato costi differenti da quelli comunicati all'utente e, dunque, anche per questa fattispecie la Società non ha posto in essere tutte le misure necessarie e consone alla procedura scelta dall'utente per la conclusione del contratto, tali da garantire che quanto prospettato all'utente relativamente all'offerta scelta poi sia stato concretamente adempiuto da parte dell'operatore. Inoltre, si evidenzia come Wind per quasi tutti i casi contestati si appelli all'anomalia di sistema come esimente generale al fine di giustificare le condotte contestate. Le evidenze istruttorie rilevano, comunque, un comportamento negligente della Società, che non riesce a garantire l'esatto adempimento del contratto concluso con le varie procedure previste dall'ordinamento per l'attivazione dei servizi di comunicazione elettronica in maniera corrispondente a quanto compreso dal consumatore nel corso della descrizione dell'offerta.

Con riferimento all'utente Marini, titolare delle utenze mobili 3387036xxx e 348776655xxx, la Società ha dichiarato che le doglianze del cliente non hanno fondamento in quanto, nel corso della registrazione del *vocal order*, sono state rappresentate al cliente tutte le informazioni economiche, tecniche e giuridiche in relazione alle quali per ogni singola clausola l'utente ha dato l'assenso. Come prova della correttezza del consenso acquisito Wind Tre ha prodotto il *vocal order*, dall'ascolto del quale non risulta alcun riferimento al rimborso dei costi di attivazione del nuovo piano tariffario e con riferimento al costo delle due SIM aggiuntive per il servizio dati è stato comunicato all'utente il costo di euro 5,00 cadauna. Infine, con riferimento alle richieste del cliente di avere la copia cartacea del contratto tramite *email*, la Società ha più volte chiaramente affermato (in particolare nella risposta del 22 marzo 2018 al reclamo inviato via PEC dall'utente in data 20 marzo 2018) che non avrebbe inviato tale documento perché tale passaggio non è previsto nella procedura di conclusione del contratto tramite *vocal order* perché il contratto cartaceo "è sostituito dalla registrazione vocale". Dall'ascolto del contenuto del *verbal order* acquisto in atti, anche se è stato verificato che l'addetto al servizio clienti non ha comunicato all'utente la clausola del rimborso delle spese di attivazione del piano tariffario per un totale di euro 70,00, è possibile riscontrare che molte parti della registrazione non sono comprensibili, e, dunque, è evidente che l'utente non è riuscito a comprendere e memorizzare tutte le informazioni relative all'offerta scelta. Inoltre, il fatto che la Società abbia più volte ammesso in atti istruttori la non necessità di trasmettere la copia scritta del contratto perché quest'ultimo è sostituito per tutti gli effetti giuridici dal *vocal order*, evidenzia una condotta non conforme a quanto previsto dall'allegato A) alla delibera n. 520/15/CONS, che detta chiare indicazioni sull'attività che deve porre in essere l'operatore quando conclude per telefono il contratto. In particolare, l'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche fornisce al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le informazioni, in modo chiaro e comprensibile, di cui all'art. 70 del Codice e invia, dopo l'accettazione telefonica, la conferma dell'offerta presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma della stessa. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, a es. tramite *email* o SMS, ovvero mediante accettazione telematica. Pertanto, poiché Wind Tre per sua esplicita ammissione non ha inviato all'utente conferma

dell'offerta conclusa per telefono contenente tutte le informazioni, è evidente che il contratto non si è perfezionato con invio della conferma della offerta dalla Società all'utente. Infine, dalle risultanze istruttorie è anche emerso che la Società non ha inviato al cliente, entro quattro giorni dalla conclusione del contratto, la conversazione completa avvenuta all'atto della formazione del consenso, nonostante tale attività sia prevista dalla procedura come sostenuto dalla stessa Società nella relazione istruttoria inerente all'utenza *de qua* di cui alla nota del 29 maggio 2018.

Per quanto riguarda l'accertamento relativo all'utenza mobile 335398xxx di Rui, le argomentazioni addotte da Wind Tre per affermare che l'offerta attivata sull'utenza *de qua* denominata "*All inclusive maxi*", non sarebbe una opzione, ma sarebbe un nuovo piano tariffario unico e inscindibile, con un 1 Giga byte in più rispetto al piano tariffario già attivo, non sono accoglibili. I *print screen* acquisiti in corso di istruttoria evidenziano che l'offerta attivata denominata "*Maxi*" è una opzione aggiunta al piano tariffario già attivo sulla predetta utenza e denominato "*All inclusive Special*". La Società sostiene che in data 22 maggio 2016 ha proposto all'utente via SMS una rimodulazione unilaterale dell'offerta per il passaggio dall'offerta "*All inclusive special*" all'offerta "*All Inclusive Maxi*" a un costo aggiuntivo di euro 1,50 ogni 4 settimane. L'utente dunque o procedeva al rinnovo dell'offerta attivando il nuovo piano tariffario o nei 30 giorni dalla ricezione dell'SMS del 22 maggio recedeva dall'abbonamento con le modalità previste dalle condizioni generali di contratto. Le risultanze istruttorie, di contro, hanno evidenziato che la Società ha imposto all'utente un'opzione a un costo aggiuntivo di euro 1,50 senza indicare con chiarezza le modalità per non impedire la sua attivazione. L'utente ha dimostrato con *screenshot* in atti che dopo il 22 maggio 2016, data in cui la Società procedeva all'attivazione dell'opzione "*Maxi*", la medesima ha proceduto a incassare due distinti importi di euro 8,00 e di euro 1,50 per rinnovare l'offerta "*All Inclusive special*" e l'opzione "*Maxi*" sul credito residuo del cliente (in data 19 giugno 2016, 29 gennaio 2017 e 26 marzo 2017) con invio al cliente di SMS di notifica di rinnovo delle prestazioni. La notifica non è pervenuta per il rinnovo avvenuto il 26 marzo 2017. Inoltre, dallo *screenshot* acquisito dall'utente in data 19 luglio 2017 (e quindi successivamente l'attivazione della proposta "*Maxi*") della pagina del sito Wind Tre inerente al contratto in essere tra l'operatore e l'utente, è riportata solo l'attivazione dell'offerta "*All inclusive special*". Pertanto, dalle risultanze istruttorie è emerso che i contratti sono due, con due diverse denominazioni - "*All inclusive Special*" e "*Maxi*", con importi e fatturazioni separate. Pertanto, anche nel caso di specie la Società non ha posto in essere le misure necessarie per fornire chiare informazioni, prima di procedere all'attivazione dell'opzione e alla sua fatturazione, al fine di consentire all'utente di esprimere un consenso informato alla attivazione del servizio.

Per quanto riguarda l'addebito contestato con riferimento all'utenza n. 0112762xxx di Biosà, la Società asserisce che le criticità rappresentate dall'utente non sono di tipo informativo, ma sono da addebitare a problemi esclusivamente tecnici. Tale giustificazione non è accoglibile, perché la Società quando prevede la possibilità di concludere il contratto a distanza tramite *vocal order* deve comunque porre in essere tutte le "misure necessarie" per completare la procedura in conformità a quanto rappresentato al cliente e, quindi, realizzando un comportamento conforme ad una diligenza da valutare in base al caso concreto. Nel caso di specie la Società avrebbe dovuto verificare *ex ante*, prima di registrare la revoca del recesso, se era stata avviata o meno la procedura di cessazione della linea n. 0112762xxx. Infatti, tale procedura, una volta avviata, comunque non può essere interrotta o convertita ma deve essere portata a termine. È stato rilevato che il cliente è stato contattato il 30 marzo 2018 dal servizio clienti dopo che il medesimo aveva inviato alla Società lettera di recesso via PEC il 13 marzo 2018 relativamente al contratto già in essere. Pertanto, l'utente ha proceduto in data 30 marzo 2018 alla revoca del recesso tramite registrazione vocale. Nonostante lo svolgimento di una legittima procedura di *vocal order* in data 24 aprile 2018 l'utenza n. 0112762xxx, per stessa ammissione della Società, viene ugualmente cessata perché l'addetto alla vendita, nel registrare la revoca, non avrebbe contestualmente interrotto la procedura di cessazione della linea già incorso. La Società vorrebbe addebitare le criticità rilevate a un errore umano. Tale giustificazione non è, tuttavia,

idonea ad esimere la Società dal dovere di porre in essere procedure tali da scongiurare, appunto, che l'errore umano possa risolversi in un pregiudizio per il diritto dell'utente a ottenere informazioni coerenti e veritiere sulle condizioni di offerta dei servizi.

Con riferimento alle utenze mobili 335384xxx, 3351276xxx, 3458417xxx della ditta G&G di G., la stessa Società ha ammesso, come risulta dalla registrazione vocale del consenso del 5 giugno 2018, che l'addetto al *call center* ha ommesso di dare lettura della clausola contrattuale inserita nello *script*, dove è spiegato all'utente che la cessazione dell'offerta "*Unlimited*", alla quale era collegata l'acquisto del terminale a rate prima dei 24 mesi a seguito del cambio offerta "*My Share 5 Giga*", avrebbe comportato il pagamento in una unica soluzione di tutte le rate a scadere e che l'utente non avrebbe più beneficiato dello sconto prescritto dalle condizioni promozionali previste dal contratto risolto. Anche in questo caso la giustificazione portata dalla Società, per cui tale omissione è derivata da un errore umano, è solo una presupposizione non supportata da alcun elemento istruttorio e smentita dal disappunto raccontato nei due reclami trasmessi via PEC dalla utente alla Società per far valere le proprie ragioni.

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, si conferma che la società Wind Tre S.p.A. ha realizzato, nelle fattispecie esaminate, una condotta, in violazione delle disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche. A causa della scarsa chiarezza delle informazioni ricevute dagli utenti, gli stessi hanno ricevuto fatturazione di costi difformi da quelli attesi.

Occorre tener conto, unicamente ai fini della quantificazione della sanzione, che la Società, in seguito all'avvio del procedimento sanzionatorio, ha adottato misure volte a migliorare il controllo per la verifica della correttezza del prezzo applicato rispetto alla offerta attivata, della corretta applicazione di sconti e promozioni, opzioni e quant'altro e a migliorare il monitoraggio relativo al processo di billing e reclami amministrativi e commerciali ottimizzando e migliorando le sinergie delle strutture di *Sales*, di *Customer Care* e di *Finance*.

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

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a 4 volte il minimo edittale, pari a euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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

La Società, a causa della condotta non conforme al quadro regolamentare di riferimento, avvalendosi di modalità di commercializzazione non rispondenti alle vigenti prescrizioni legislative e regolamentari, con particolare riguardo alle prescrizioni sulla trasparenza nelle informazioni in fase di conclusione del contratto, ha condotto gli utenti a esprimere un consenso non consapevole, con

conseguente fatturazione di costi per servizi e beni da parte della Società diversi da quelli attesi agli utenti.

La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di media durata.

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

Rispetto all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione, va evidenziato che la Società si è comunque adoperata dopo la presentazione dei reclami degli utenti e ai disservizi loro patiti, a predisporre, nell'ambito di una attività di *caring* e/o nell'ambito dello svolgimento della procedura di conciliazione, il rimborso al cliente dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di un'organizzazione interna idonea a assicurare la corretta acquisizione del consenso dell'utente, nonché a fornire allo stesso tutte le opportune e corrette informazioni tecniche ed economiche sull'offerta scelta.

D. Condizioni economiche dell'agente

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

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. con sede legale a Largo Metropolitana, 5 – 20017 – Rho Milano, ha violato le disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3, allegato a) della delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente e secondo i principi generali di correttezza e buona fede, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del Codice delle comunicazioni elettroniche, con conseguente fatturazione di costi difforni da quelli attesi, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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'articolo 27 della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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.288/19/CONS" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 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. 288 /19/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, 9 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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