



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 40/18/CONS**

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A., IN RELAZIONE ALLE MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI PREVISTE A PARTIRE DAL 24 MARZO, 4 E 5 APRILE 2018, AL RISPETTO DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 E DELL'ARTICOLO 1, COMMI 1-QUATER E 3-BIS, DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7, CONVERTITO IN LEGGE 2 APRILE 2007, N. 40**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 2018;

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*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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

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

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

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

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. 405/17/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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. 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. 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. 495/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Approvazione delle Linee guida sull’attività di vigilanza da parte dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a seguito dell’entrata in vigore dell’articolo 19-quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172*”;

VISTA la delibera n. 496/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Misure attuative delle disposizioni di cui all’articolo 1, comma 1-quater, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40*”;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto**

Nell’ambito dell’attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto nel corrente mese una segnalazione da parte dell’Associazione di consumatori Federcontribuenti concernente la variazione delle condizioni contrattuali, decorrenti, dal 24 marzo 2018 (per il *brand* “3”) e 5 aprile 2018 (per il *brand* “Wind”), disposta dalla società Wind Tre S.p.A. (di seguito la “Società” o “Wind Tre”) in merito alla periodicità dei rinnovi e della fatturazione relative alle proprie offerte di telefonia fissa e mobile destinate alla clientela *consumer*.

In particolare, la Società, ha comunicato il ritorno alla cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile, ai sensi del decreto legge n. 148/2017, convertito con modifiche in l. n. 172/17, senza rispettare i previsti obblighi di chiarezza e completezza delle informative rese alla clientela.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. L'attività istruttoria**

Dalle verifiche svolte d'ufficio in data 23 gennaio 2018, mediante la consultazione dei documenti presenti, per il brand "Wind" sul sito aziendale [www.wind.it](http://www.wind.it), risulta che la Società ha comunicato la variazione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa nei seguenti termini: *"Modifica delle condizioni di contratto telefonia fissa Wind. Informativa sulle disposizioni introdotte dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172. Con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, Wind informa che, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi sarà addebitato su base mensile e la fatturazione avverrà con cadenza bimestrale. In caso di modifica delle condizioni dell'offerta sarà inviata una comunicazione personalizzata. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti al 155"*.

Per i clienti di telefonia mobile in abbonamento è stata pubblicata la seguente informativa: *"Modifica delle condizioni di contratto telefonia mobile Wind. Con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, Wind informa che, a decorrere dal 5 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi sarà addebitato su base mensile e la fatturazione avverrà con cadenza bimestrale. Per esigenze tecniche, al fine di adeguare i sistemi alla nuova fatturazione mensile, il bundle dati GIGA potrà essere rinnovato in anticipo rispetto alla scadenza prevista. Tuttavia mentre la quantità di GIGA rimarrà la stessa, l'importo addebitato sarà calcolato sui giorni effettivi del rinnovo. Per lo stesso motivo, il conto telefonico potrà avere una durata inferiore, anche in questo caso l'importo sarà comunque calcolato rispetto al numero effettivo dei giorni attualmente fatturati. In caso di modifica delle condizioni dell'offerta sarà inviata una comunicazione personalizzata. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti al 155"*.

Infine, per i clienti di telefonia mobile prepagata, è stato pubblicato il seguente annuncio: *"Con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, Wind informa che, a partire dal 4 aprile 2018, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi sarà addebitato su base mensile. In caso di modifica delle condizioni dell'offerta sarà inviata una comunicazione personalizzata. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti al 155"*.

Rispetto a quanto di recente contemplato dalle misure attuative adottate dall'Autorità con delibera n. 496/17/CONS, è stato riscontrato che l'avviso relativo alle modifiche contrattuali in oggetto non risulta inserito nella *home page* del sito aziendale ([www.wind.it](http://www.wind.it)) in maniera da consentirne una immediata conoscibilità da parte dell'utenza, ma presente, in fondo alla pagina, nella sezione generale "Wind informa", ove, peraltro, informazioni di dettaglio sono reperibili, senza particolare evidenza dell'oggetto della modifica, all'interno di un elenco in cui compare il titolo *"Informativa sulle disposizioni introdotte dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172"*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto riguarda il brand “3”, in data 23 gennaio 2018 sono state svolte verifiche d’ufficio, mediante la consultazione del sito [www.tre.it](http://www.tre.it), dalle quali è emerso che la Società ha comunicato la variazione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte nei seguenti termini: *“Informativa sulle disposizioni introdotte dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172. Con riferimento alle disposizioni in materia di periodicità delle offerte e del relativo ciclo di fatturazione introdotte dalla Legge n. 172 del 4 dicembre 2017, Tre informa che a partire dal 24/3, il costo delle offerte/opzioni relative ai servizi sarà addebitato su base mensile. In caso di modifica delle condizioni dell’offerta sarà inviata una comunicazione personalizzata. Per ulteriori informazioni puoi contattare il servizio clienti al 133”*.

Anche in tal caso, è stato riscontrato che l’avviso relativo alle modifiche contrattuali in oggetto non risulta inserito con adeguata evidenza nella *home page* del sito aziendale ([www.tre.it](http://www.tre.it)) in maniera da consentirne una immediata conoscibilità da parte dell’utenza, ma presente all’interno della generica sezione *“Info modifiche contrattuali-Aggiornamento delle offerte Tre”*.

### **3. Valutazioni dell’Autorità**

Le manovre poste in essere da Wind Tre implicano una variazione della cadenza di rinnovo e della periodicità della fatturazione che incide sull’intera clientela di tipo *consumer* che utilizza i servizi di telefonia fissa e mobile di tale operatore per entrambi i brand presenti sul mercato.

Nel corso dell’istruttoria svolta dall’Autorità sono emersi alcuni profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dagli artt. 70 e 71 del Codice in tema di completezza delle informative rese agli utenti a fronte di modifiche contrattuali.

In particolare, si è potuto constatare che le comunicazioni pubblicate sui siti aziendali non hanno soddisfatto i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo alla precisa indicazione della variazione o meno dei volumi di traffico voce, SMS e dati scaturente dalla contrazione dei rinnovi delle offerte.

Per altro verso, le predette informative non risultano in linea neppure con la delibera n. 496/17/CONS, recante le misure attuative dell’art. 1, comma 1-*quater*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007.

Nello specifico, l’art. 1, comma 1, delle citate misure attuative dispone che: *“le informazioni, veicolate con qualsiasi mezzo agli utenti, circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, devono essere fornite, dagli operatori di cui all’art. 1, comma 1-ter, del decreto legge n.7/2007, in maniera chiara, trasparente ed esaustiva con almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica”*. I commi successivi a loro volta prevedono che gli operatori riportino sulla *home page* dei propri siti, dandone ampia evidenza, le informazioni di cui al comma 1 e che gli utenti abbiano il diritto di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ricevere tali informazioni, oltre che attraverso le consuete modalità (SMS, fattura) anche mediante ulteriori canali di comunicazione (quali *app* di *self care*, IVR, *call center*).

In tale quadro giuridico, le manovre poste in essere da Wind Tre, in occasione della decisione di variare la cadenza di rinnovo e la periodicità della fatturazione di servizi di telefonia fissa e mobile su segmento *consumer* risultano carenti rispetto agli obblighi informativi nei confronti della clientela.

Non risulta, infatti, che la Società abbia provveduto a informare gli utenti, con almeno due mesi di anticipo e attraverso tutti i canali di comunicazione previsti dall’Autorità, circa l’effettiva portata delle imminenti modifiche giuridiche dei contratti in essere, rendendo poco agevole la comprensione dei prezzi dei servizi e le modalità prescelte per introdurre il rinnovo delle offerte su base mensile.

Con riferimento alle comunicazioni in questione, è emerso che le informazioni fornite, sebbene precedute dalla esplicita dicitura “*Modifica delle condizioni contrattuali*”, sono state elaborate in modo fuorviante e non adeguato a far percepire con immediatezza all’utente le concrete conseguenze della modifica medesima, ossia se la variazione della cadenza di rinnovo delle offerte su base mensile comporterà o meno una variazione dei contenuti delle singole offerte soprattutto nel caso delle telefonia mobile.

Si evidenzia, infatti, che anche per la comunicazione rivolta ai clienti di telefonia mobile in abbonamento, per i quali si specifica come sarà, nel breve termine, modulato il traffico dati disponibile e il rinnovo delle offerte, è stata adottata una formulazione poco comprensibile e non idonea a far comprendere agli utenti le nuove condizioni applicate.

In ordine all’avviso che, in caso di variazione delle condizioni dell’offerta, si provvederà a inviare comunicazioni personali ai clienti, si osserva che la Società, rispetto alle recenti novità legislative in materia di esercizio del diritto di recesso, non sembra aver ancora aggiornato le informative in merito alle modalità utilizzabili dagli utenti per recedere dai contratti stipulati.

A tal proposito, si evidenzia che l’art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla “*Legge annuale per la concorrenza e il mercato*”, prevede che “[l]e modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell’attivazione o dell’adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche”.

Al riguardo, va tenuto presente che, tra le forme utilizzabili dagli utenti al momento dell’attivazione o dell’adesione al contratto, Wind Tre ha comunicato all’Autorità il canale *web*, *verbal order* (canale telefonico) e la sottoscrizione della modulistica contrattuale presso i punti vendita.

Di converso, la Società ha dichiarato che la clientela può esercitare il diritto di recesso tramite canale telematico (PEC), forma scritta (raccomandata A.R.), quattro punti vendita su Roma e Milano (in corso di ampliamento), Area Clienti Tre (*web form*) e canale telefonico (solo per il *brand* “3” e in corso di implementazione per il *brand*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

“Wind”). Ciò in violazione del richiamato art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla “*Legge annuale per la concorrenza e il mercato*”.

CONSIDERATO che le manovre di variazione della cadenza di rinnovo delle offerte e della periodicità della fatturazione delle offerte di telefonia mobile e fissa destinate alla clientela *consumer*, programmate, rispettivamente, a decorrere dal 24 marzo, 4 e 5 aprile 2018, potrebbero ledere i diritti di una vasta platea di utenti rispetto al compimento di scelte libere e consapevoli anche in relazione alle modalità di esercizio del diritto di recesso;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Wind Tre S.p.A. a rispettare gli obblighi previsti al fine di rendere una completa informativa agli utenti in ordine alle conseguenze delle modifiche annunciate e alle modalità di esercizio del diritto di recesso attualmente contemplate dalla normativa vigente;

RITENUTO necessario, in particolare, che gli utenti, siano posti in condizione di apprendere che: *i*) il *bundle* di servizi offerti per il periodo di fatturazione resterà invariato oppure verrà modificato nella misura indicata; *ii*) in caso di modifica delle condizioni economiche, che il costo di rinnovo dell’offerta su base mensile passerà, per una scelta dell’operatore e non quale diretta conseguenza del ritorno alla fatturazione mensile, da (*valore precedente alla manovra*) euro a (*nuovo valore*) euro; *iii*) ai fini dell’esercizio del diritto di recesso valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell’attivazione o dell’adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente all’utente e comprendere oltre la PEC anche il *web form*, i punti vendita e il canale telefonico; *iii*) l’eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto comporta il conseguente venir meno di ulteriori obblighi di pagamento di canoni previsti per *modem* o *decoder* forniti dall’operatore per la fruizione dei servizi erogati, mentre nel caso di pagamenti rateali per l’acquisto di un telefono o di un *tablet* resta ferma la facoltà dell’utente di scegliere se mantenere la rateizzazione o pagare in un’unica soluzione; *iv*) non è previsto alcun costo in caso di recesso da contratti con offerte promozionali, né ulteriori oneri relativi ai costi di attivazione;

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

**DIFFIDA**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

la società Wind Tre S.p.A., con sede legale in Via Leonardo da Vinci n. 1 – 20090 Trezzano sul Naviglio (MI), al rispetto, nei termini di cui in premessa, delle disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” e dell’art. 1, commi 1-*quater* e 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007 e successive modificazioni.

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, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Francesco Posteraro

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