



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 494/17/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND  
TRE 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, ALLA DELIBERA  
N. 519/15/CONS E 4 DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS**

**(CONTESTAZIONE N. 3/17/DTC)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 dicembre 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 il *“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”*;

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

VISTA la delibera n. 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. 3/17/DTC del 21 giugno 2017;

VISTA la nota del 21 luglio 2017 con cui la società Wind Tre S.p.A. (di seguito “Wind Tre” o la “Società”) ha trasmesso la propria memoria difensiva ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

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

VISTA la nota del 20 settembre 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 16 ottobre 2017 con cui la Società ha fornito un parziale riscontro alla richiesta di informazioni e documenti dell’Autorità;

VISTA la nota del 14 novembre 2017 con cui è stato disposto, ai sensi dell’articolo 7 del predetto Regolamento, un secondo 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 22 novembre 2017 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio mediante una richiesta di parere al Servizio giuridico dell’Autorità;

VISTA la nota del 24 novembre 2017 con cui la Società ha fornito le informazioni e i documenti richiesti;

VISTA la nota di comunicazione di sospensione dei termini procedurali trasmessa alla Società in data 24 novembre 2017;

VISTO il parere reso dal Servizio giuridico dell’Autorità in data 7 dicembre 2017;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota di comunicazione della conclusione degli approfondimenti istruttori trasmessa alla Società in data 11 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. Il fatto e la contestazione

A partire dal mese di marzo 2017, l’Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni, sia mediante il modello D sia tramite il *contact center*, da parte di utenti che hanno lamentato la rimodulazione, a partire dal 1 maggio 2017, delle condizioni giuridiche ed economiche di opzioni appartenenti alla gamma “All-In” (con *brand* “3”) effettuata dalla società Wind Tre S.p.A. (di seguito la “Società” o “Wind Tre”). Al riguardo, la Società avrebbe inviato ai propri clienti un SMS del seguente tenore: *“Modifica delle condizioni: dal primo rinnovo dopo il XX/5 soglie e canoni della All In si rinnovano ogni 4 sett e non più ogni 7 gg. Il canone aumenta di 2,99E. Costo extrasoglia voce/sms sarà 29cent. Recesso senza penali da opzione entro il YY/5. Info tre.it/allZ o al 133”*.

Si è, pertanto, provveduto a svolgere mirate verifiche d’ufficio, in data 5 e 27 aprile 2017, mediante la consultazione del sito aziendale [www.tre.it/all1-01-mag-2017](http://www.tre.it/all1-01-mag-2017), [www.tre.it/all8-mag-2017](http://www.tre.it/all8-mag-2017) e [www.tre.it/rinn-all-in](http://www.tre.it/rinn-all-in), dalle quali è emerso che:

- per intervenute modifiche delle condizioni strutturali di mercato e dell’offerta, a partire dal mese di maggio 2017, con il primo rinnovo utile, le singole opzioni “All-In” si rinnovano ogni 4 settimane invece che ogni 7 giorni e il costo del rinnovo periodico, che verrà addebitato ogni 28 giorni, aumenterà di 2,99 euro;
- nell’ottica di un maggior controllo della spesa e di semplificazione dell’offerta, le soglie di traffico incluso saranno, quindi, valide per 4 settimane a meno che la specifica “All-In” abbia soglie giornaliere di traffico incluso; in questo caso, la fruizione resta invariata mentre il canone sarà addebitato ogni 28 giorni;
- al superamento dei minuti e degli SMS inclusi nella “All-In” verrà applicata una tariffa senza scatto alla risposta e con tariffazione al secondo di 29 centesimi al minuto per le chiamate e di 29 centesimi per gli SMS, mentre la tariffa applicata al superamento dei Giga disponibili resta invariata;
- i minuti, gli SMS e i Giga eventualmente non utilizzati nel corso dei 28 giorni scadono improrogabilmente;
- i clienti interessati dalla modifica sono preventivamente informati con una comunicazione personale inviata tramite SMS con un preavviso di almeno 30 giorni;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- entro il 30 aprile ovvero 28 maggio 2017 è possibile recedere dall'opzione senza costi aggiuntivi, accedendo con la propria SIM al *link* <https://areaclienti3.tre.it>, seguendo le istruzioni dalla sezione "Opzioni Attive", ovvero direttamente dall'*App* Area Clienti 3, con successiva disattivazione dell'opzione alla data prevista per il rinnovo.

A partire dal mese di aprile 2017, sono pervenute numerose segnalazioni da parte di utenti che hanno sottoposto all'attenzione dell'Autorità la sussistenza di una nuova campagna di rimodulazione effettuata dalla società Wind Tre, con efficacia a partire dal 24 maggio 2017, delle condizioni giuridiche ed economiche di opzioni appartenenti alla gamma "All-In". Al riguardo, la Società avrebbe inviato ai propri clienti un SMS del seguente tenore: *"Modifica condizioni: dal primo rinnovo dopo il 23/5 soglie e canoni della All In si rinnovano ogni 4 sett e non più ogni 7 gg. Il canone aumenta di 1,50E. Recesso senza penali da opzione entro il 21/5. Info tre.it/all7 o al 133"*;

Anche in tal caso sono state effettuate verifiche d'ufficio in data 4 maggio 2017, mediante la consultazione del sito aziendale [www.tre.it/all7-mag-2017](http://www.tre.it/all7-mag-2017), dalle quali è emerso che:

- per intervenute modifiche delle condizioni strutturali di mercato e dell'offerta, a partire dal 24 maggio 2017, con il primo rinnovo utile delle singole opzioni "All-In" tutto il traffico incluso sarà subito disponibile e utilizzabile nell'arco di 4 settimane, anziché diviso in soglie settimanali. Le opzioni, infatti, si rinnoveranno ogni 4 settimane invece che ogni 7 giorni e il costo del rinnovo periodico che verrà addebitato ogni 28 giorni aumenterà di 1,50 euro;
- i clienti interessati dalla modifica sono preventivamente informati con una comunicazione personale inviata tramite SMS con un preavviso di almeno 30 giorni;
- entro il 21 maggio 2017 è possibile recedere dall'opzione senza costi aggiuntivi accedendo con la propria SIM al *link* <https://areaclienti3.tre.it>, seguendo le istruzioni dalla sezione "Opzioni Attive", ovvero direttamente dall'*App* Area Clienti 3, con successiva disattivazione dell'opzione alla data prevista per il rinnovo;

Ulteriori verifiche d'ufficio sono state svolte in data 8 maggio 2017, mediante la consultazione del sito aziendale [www.tre.it/all11-mag-2017](http://www.tre.it/all11-mag-2017), appurando che:

- per intervenute modifiche delle condizioni strutturali di mercato e dell'offerta, a partire dal 31 maggio 2017, con il primo rinnovo utile delle singole opzioni "All-In", al superamento dei minuti e degli SMS inclusi nella "All-In" verrà applicata una tariffa senza scatto alla risposta e con tariffazione al secondo di 29 centesimi al minuto per le chiamate e di 29 centesimi per gli SMS, mentre la tariffa applicata al superamento dei Giga disponibili resta invariata;
- i clienti interessati dalla modifica sono preventivamente informati con una comunicazione personale inviata tramite SMS con un preavviso di almeno 30 giorni;
- entro il 28 maggio 2017 è possibile recedere dall'opzione senza costi aggiuntivi accedendo con la propria SIM al *link* <https://areaclienti3.tre.it>, seguendo le



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

istruzioni dalla sezione “Opzioni Attive”, ovvero direttamente dall’App Area Clienti 3, con successiva disattivazione dell’opzione alla data prevista per il rinnovo;

A partire dal 24 maggio 2017, l’Autorità ha ricevuto altre segnalazioni da parte di utenti e dall’Associazione dei consumatori Altroconsumo, i quali hanno rappresentato che Wind Tre ha avviato una diversa rimodulazione, a decorrere dal 1 luglio 2017, delle condizioni giuridiche ed economiche di opzioni appartenenti alla gamma “All-In”. Al riguardo, la Società avrebbe inviato ai propri clienti un SMS del seguente tenore: *“Modifica condizioni: dal 1/7 le soglie All In si rinnovano ogni 30 gg e non più ogni 7 gg; canoni ogni 30 gg e aumento di 1.50E. Costo extrasoglia voce/sms a 29cent. Recesso da servizio senza penali e passaggio ad altro operatore entro 30/6. Info tre.it/at1 o 133”*.

Sulla base di quanto segnalato, l’Autorità ha verificato d’ufficio, mediante la consultazione del sito aziendale [www.tre.it/rin-all-in-mdp](http://www.tre.it/rin-all-in-mdp) in data 29 maggio 2017, che:

- se si è destinatari di uno specifico SMS, inviato a partire dal 18 maggio 2017, la propria opzione di tipo “All-In”, con addebito su conto corrente o carta di credito, subirà delle modifiche;
- nel testo dell’SMS sarà inserito un *link* a una pagina personalizzata nella quale saranno indicate le componenti oggetto di modifica che potranno riguardare: a) la variazione delle soglie di traffico incluso da settimanale a 30 giorni (escluse “All-In” con soglie giornaliere); b) la variazione dell’addebito del canone per il costo di rinnovo da mese solare a 30 giorni con un possibile incremento da 1.50 euro fino a 2.99 euro/30 giorni; c) la variazione dell’importo extrasoglia voce e SMS a 29cent€/min e SMS (escluse “All-In” con soglie voce/sms illimitate);
- le modifiche saranno applicate a partire dal primo rinnovo utile successivo al 30 giugno 2017 ed entro tale data sarà possibile recedere dal servizio e/o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione.

All’esito delle attività pre-istruttoria, si è potuto rilevare che le informative rese all’utenza sono risultate carenti, incomplete e fuorvianti, posto che: i) in ordine alle prime tre campagne informative, il testo dell’SMS non contiene alcun riferimento al diritto degli utenti di recedere senza costi dal contratto, ovvero di passare ad altro operatore, ma prevede unicamente la facoltà di recedere dall’opzione rimodulata; ii) in entrambi i canali informativi utilizzati, ossia SMS e sito aziendale, risultano omesse le informazioni concernenti eventuali costi di disattivazione e il pagamento delle rate residue nel caso in cui al contratto principale sia associata la vendita di un prodotto (*smartphone, tablet ecc.*); iii) in ordine alla seconda rimodulazione, non vengono indicati i costi applicati in caso di superamento delle soglie di traffico voce, SMS e dati incluse nelle singole opzioni; iv) in nessun caso viene fornita adeguata informativa relativa all’eventuale sostituzione del piano base scelto dall’utente al momento della sottoscrizione del contratto, con l’introduzione di una nuova tariffa a consumo (in caso di superamento delle soglie di traffico voce e SMS).

D’altra parte, le caratteristiche economiche di tali opzioni, siccome pubblicate sul sito aziendale, non sono risultate rispettose neanche degli oneri di trasparenza tariffaria



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

previsti dai regolamenti dell’Autorità in tema di prospetti delle condizioni di offerte sottoscrivibili, laddove la Società, sul proprio sito, ha pubblicizzato come mensile il canone delle medesime offerte, ma lo ha riportato nei prospetti, così come definiti dai regolamenti vigenti, su base settimanale, rendendo difficile agli utenti comprendere esattamente l’aumento dell’eventuale spesa da sostenere, soprattutto in caso di adesione a promozioni ovvero a offerte riservate, nonché a contratti contenenti la previsione di un pagamento effettuato tramite conto corrente bancario o carta di credito sulla base del mese solare.

Tanto premesso, con atto n. 3/17/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, in relazione a ciascuna delle predette manovre di rimodulazione delle opzioni appartenenti alla gamma “All-In” per il brand “3”, degli articoli 70 e 71 del Codice, in combinato disposto con gli articoli 3 e 6, dell’allegato A, della delibera n. 519/15/CONS e con l’articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS.

### 2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha dichiarato di aver avviato, (*omissis*), un’iniziativa volta alla modifica delle condizioni di offerta dei piani tariffari appartenenti alla famiglia dell’opzione “All-In” con addebito su credito residuo. Tali opzioni offrono un *bundle* predefinito (soglie) di traffico voce, SMS e dati a costo specifico. La manovra ha introdotto le seguenti modifiche a diverse categorie di opzioni “All-In”: *a*) la fruizione delle soglie passa da settimanale a 28 giorni, ossia si rinnovano ogni 4 settimane (a eccezione delle opzioni con soglia giornaliera che restano invariate e non subiscono alcuna modifica), offrendo alla clientela maggiore flessibilità e controllo della spesa; *b*) per un sottoinsieme di opzioni “All-In”, è stato previsto un incremento del costo di rinnovo dell’opzione medesima (pari a euro 1,50 e 2,99); *c*) in alcuni casi, è stata prevista la modifica della c.d. tariffa extrasoglia per le chiamate e gli SMS, ossia la tariffa che viene applicata in caso di superamento delle soglie voce e SMS incluse nel *bundle* (che passa a 29 cent/€ ad eccezione delle opzioni con soglia illimitata).

Nel rispetto delle previsioni normative in materia di rimodulazioni, la Società ha comunicato la manovra *de qua* ai propri clienti tramite diversi canali informativi (campagna SMS a decorrere dal 31 marzo e fino al 28 aprile 2017, nella sezione “Avvisi” e nelle FAQ del sito *web* [www.tre.it](http://www.tre.it), IVR, punti vendita, avvisi a mezzo stampa sulle principali testate giornalistiche a decorrere dal 6 aprile 2017), al fine di garantire la più ampia trasparenza e completezza informativa, adattando la comunicazione ad ogni diverso *cluster* di clienti in funzione del tipo di variazione indicata.

In relazione alla contestazione attinente alla mancata informativa sul diritto dei clienti di recedere solo dall’opzione e non dal contratto principale ovvero di passare ad altro operatore, la Società ha osservato che l’opzione “All-In”, al pari di altre opzioni relative a servizi voce, SMS e dati, è un’offerta opzionale aggiuntiva al piano tariffario od offerta del cliente e come tale non fa parte integrante di detto piano. Avendo una



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

connotazione autonoma rispetto al contratto principale consegue l'applicabilità piena e insindacabile dell'art. 70, comma 4, del Codice, ma limitatamente alla opzione oggetto di modifica. Del resto, sul punto, l'Autorità, con la delibera n. 627/15/CONS ha statuito che: “[i]n ordine alla obiezione sollevata dalla Società in merito alla presunta sussistenza di contratti separati aventi ad oggetto i servizi rimodulati, si ritiene che a questione sia irrilevante 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. In altri termini, il diritto di recesso è esercitabile anche soltanto con riferimento ai servizi e\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”. Al riguardo, la Società ha precisato che l'opzione “All-In” 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” e, inoltre, il cliente riceve un SMS *ad hoc* di conferma di avvenuta attivazione dell'opzione prescelta.

Il cliente, pertanto, in fase di rimodulazione è libero di scegliere di mantenere l'opzione oppure di disattivarla e il fatto che essa possa essere disattivata ogni settimana è la prova del suo carattere aggiuntivo e autonomo rispetto al contratto principale, con la conseguenza che una rimodulazione che insista sulla stessa resta estranea rispetto all'offerta base.

La Società ha, peraltro, osservato che, analizzando le segnalazioni pervenute all'Autorità, ben il 41% di esse (pari a 24) riguarda clienti che, a seguito della rimodulazione, hanno eseguito il passaggio ad altro operatore senza sostenere alcuno costo.

In ordine alla omessa informativa su eventuali costi di disattivazione e sul pagamento delle rate residue in caso di vendite abbinate a un prodotto, la Società ha dichiarato che non è stato previsto alcun costo di disattivazione, né la stessa interessa clienti che hanno attivo parallelamente un contratto per la vendita rateale di prodotti. Si tratta, infatti, di campagne informative su clienti con attive unicamente SIM ricaricabili con addebito su credito residuo e, per tale ragione, non è stato indicato nulla nelle informative diffuse.

Per quanto concerne la mancata indicazione, durante la seconda campagna, dei costi applicati in caso di superamento delle soglie di traffico voce, SMS e dati incluse nelle singole opzioni, la Società ha rilevato che tale campagna ha interessato un *cluster* specifico di clienti con attiva l'opzione “All-In Light Per Te” con soglie voce e SMS illimitate e, quindi, la variazione dei costi extra soglia non trova applicazione per questa fattispecie.

In merito alla omessa informativa circa l'eventuale sostituzione del piano base per la prima, terza e quarta campagna, che non costituirebbe una modifica contrattuale ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice bensì l'introduzione di una nuova tariffa a consumo, la Società ha chiarito che tutte le opzioni “All-In” oggetto di rimodulazione



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sono appoggiate su un piano base a consumo (in particolare esse sono compatibili sia con il piano base “Power 15” che con il piano base “Power 10”). Le condizioni economiche di tali opzioni prima della rimodulazione prevedevano che, al superamento delle soglie si applicassero le tariffe a consumo, a seconda dei casi, di 15 cent/€ al minuto, 15 cent/€ per ciascun SMS e 20 cent/€ per MB ovvero 10 cent/€ al minuto, 10 cent/€ per SMS e 20 cent/€ per MB e tali tariffe extrasoglia sono comunicate all’utente al momento dell’attivazione. Con la campagna informativa in discussione, Wind Tre ha inteso modificare alcune specifiche condizioni delle predette opzioni tra cui la tariffa extrasoglia (tariffa diversa e distinta dal piano base), prevedendo un incremento della stessa, ma non modificando il piano base su cui l’opzione è appoggiata che è rimasto, pertanto, invariato e disponibile nel caso, ad esempio, di utenza sospesa per mancanza di credito residuo.

Da ultimo, la Società ha confutato l’applicazione del c.d. cumulo materiale alle condotte contestate, in quanto ricorrerebbe, invece, un’ipotesi di cumulo giuridico ai sensi dell’art. 8, comma 1, della legge n. 689/81. A tal proposito, la Società, richiamandosi anche alle Linee guida adottate dall’Autorità con delibera n. 265/15/CONS, ha sostenuto che, nel caso di specie, è evidente l’unicità della condotta, posto che le singole campagne informative oggetto di censura si inseriscono nel quadro di un unico ed esclusivo piano di ristrutturazione dell’offerta commerciale del *brand* “3” che ha interessato, nello specifico, la modifica delle condizioni di offerta delle opzioni “All-In”. Considerata, infatti, la numerosità delle singole opzioni impattate dalla manovra e l’entità della clientela coinvolta, l’intera manovra è stata pianificata e segmentata in più campagne informative che si sono susseguite in un determinato e predefinito arco temporale, tenendo conto della capacità di evasione dei sistemi informatici preposti, nonché dell’organizzazione dell’assistenza alla clientela. In conclusione, la Società ha insistito nell’archiviazione del procedimento ovvero nell’applicazione del cumulo giuridico con irrogazione della sanzione prevista per la violazione più grave aumentata sino al triplo.

### 3. Valutazioni dell’Autorità

In via preliminare, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 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 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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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'articolo 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 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 delle singole manovre di rimodulazione attuate dall'operatore Wind Tre (per il *brand* "3"), le quali hanno riguardato un consistente numero di opzioni appartenenti alla gamma "*All-In*" e hanno inciso, a diverso titolo, sui piani tariffari di numerosi utenti che utilizzano il servizio di comunicazione mobile di tale operatore.

In particolare, la predetta Società ha inteso inquadrare le manovre sopra descritte nell'alveo della facoltà di modifica, ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del *Codice*, delle condizioni giuridiche ed economiche di una specifica pattuizione contrattuale (opzione), sottoscrivibile in aggiunta a un'offerta di base, prevedendo, per le prime tre manovre, unicamente un diritto di recesso dall'opzione (e non dal contratto principale) a favore dei clienti che non intendessero accettare tali modifiche. Sulla base di quanto pubblicato dall'operatore nelle pagine del sito aziendale, e di quanto comunicato agli utenti negli SMS informativi inviati a decorrere dal mese di marzo 2017, le modifiche contrattuali riferibili alla prima, seconda e quarta manovra consisterebbero nella variazione delle caratteristiche essenziali di offerte che, inizialmente fruibili e rinnovabili ogni 7 giorni, diventano fruibili e rinnovabili ogni 4 settimane ovvero ogni 30 giorni. In aggiunta, nel caso della prima, della terza e della quarta rimodulazione, è stata riscontrata una



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sostanziale variazione anche dei costi previsti nel caso di superamento delle soglie di traffico voce e SMS incluse nella singola offerta, dal momento che, in luogo della originaria applicazione del piano base su cui è stata appoggiata l'opzione medesima (ossia "Power 15" con un costo di 15 cent/€ al minuto per il traffico voce, 15 cent/€ per ciascun SMS inviato e 20 cent/€ per 20MB di traffico dati) vengono addebitati 29 cent/€ al minuto per il servizio voce o per l'invio di SMS mentre il costo del servizio dati resta immutato.

In considerazione delle memorie difensive presentate dalla Società e delle successive segnalazioni pervenute nel corso dell'istruttoria da parte di utenti che hanno sottolineato le difficoltà incontrate per esercitare il diritto di recesso dal contratto ovvero per effettuare il passaggio ad altro operatore senza costi, si è ritenuto di disporre un supplemento istruttorio al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione, per ciascuna delle campagne di rimodulazione, in merito ai seguenti aspetti: *i)* numero di utenti coinvolti; *ii)* periodi di diffusione dei messaggi informativi; *iii)* gestione dei recessi dal contratto principale e delle richieste di portabilità verso altro operatore; *iv)* numero di reclami ricevuti in relazione a eventuali addebiti per recesso anticipato dal contratto; *v)* indicazione di eventuali altre tariffe a consumo abbinata alle opzioni "All-In" interessate dalle modifiche nei casi di sfioramento del *bundle* di servizi previsto, con richiesta di produzione dei documenti contrattuali e prospetti informativi pubblicati ai sensi delle delibere nn. 96/07/CONS e 252/16/CONS; *vi)* numero di utenti che, alla data del 31 agosto 2017, ha esercitato il diritto di recesso ovvero è passato ad altro operatore.

La Società, in data 16 ottobre 2017, ha fornito riscontro, dichiarando che:

- le opzioni oggetto delle rimodulazioni erano attivabili con i piani "Power 10" e "Power 15". Prima della rimodulazione, le condizioni economiche delle opzioni in questione prevedevano che, al superamento delle soglie di servizi inclusi nel *bundle*, si applicasse la tariffa a consumo di 15 cent/€ al minuto, senza scatto alla risposta, 15 cent/€ per SMS e 20 cent/€ per 20 MB e non vi erano altre tariffe a consumo abbinata a tali opzioni. Con alcune delle campagne di rimodulazione, Wind Tre ha deciso di modificare alcune specifiche condizioni/caratteristiche delle opzioni "All-In" tra cui la tariffa extrasoglia (voce e SMS), prevedendo un incremento della stessa, ma non ha toccato il piano base su cui l'opzione è appoggiata, il quale, pertanto, è rimasto invariato, ossia "Power 10" o "Power 15" che entra in funzione, ad esempio, quando il cliente disattiva l'opzione oppure quando essa va in sospensione per credito insufficiente;
- in relazione alla prima, seconda e terza campagna di rimodulazione, le quali hanno riguardato (*omissis*) di SIM, nel periodo compreso tra il 6 aprile (data di avvio delle campagne) e il 28 maggio 2017 (data ultima per esercitare il diritto di recesso dall'opzione), si sono registrate (*omissis*) disattivazioni dell'opzione e (*omissis*) clienti hanno usufruito della portabilità del numero. Rispetto alla quarta campagna, che ha coinvolto (*omissis*) SIM, nel periodo compreso tra il 18 maggio (data di avvio della campagna) e il 30 giugno 2017 (data ultima per esercitare il diritto di recesso), sono pervenute



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- (omissis) richieste di recesso tramite raccomandata, PEC o area clienti e di queste il (omissis) ha effettuato anche portabilità del numero;
- in casi di cessazione anticipata dal contratto, l'addebito dipende dal tipo di contratto che è stato cessato, ma, come parametro di riferimento, è previsto un costo di (omissis) euro quale importo previsto in fase di attivazione che viene addebitato solo in caso di recesso anticipato;
  - il numero complessivo dei contatti per reclamo pervenuti al *Call center* è stato pari a (omissis) e sono stati tutti gestiti. In particolare, (omissis) reclami sono stati accolti mediante (omissis). La Società ha infine precisato che i reclami non accolti riguardano clienti che non hanno manifestato il recesso nei tempi e secondo le modalità previste e comunicate, attraverso i numerosi canali informativi, congiuntamente alla variazione tariffaria.

Dall'analisi dei documenti prodotti, tuttavia, è emerso, da un lato, che la Società non ha fornito puntuale riscontro a tutte le richieste formulate dall'Autorità per ciascuna campagna di rimodulazione e, dall'altro, che alcune risposte sono state poco esaustive. Con nota del 14 novembre 2017, quindi, è stata trasmessa una richiesta istruttoria integrativa al fine di ottenere informazioni più precise soprattutto in relazione ai seguenti aspetti: a) periodo di sottoscrivibilità delle opzioni rimodulate e prospetti informativi pubblicati sul sito aziendale ai sensi delle delibere nn. 96/07/CONS e 252/16/CONS; b) periodo di sottoscrivibilità e indicazione delle rimodulazioni effettuate nel tempo (a partire dall'anno 2015) per il piano di base "Power 10", con specifica indicazione del *target* di clientela interessato (a consumo ovvero con opzioni attive, prepagato o postpagato ecc...) e della decorrenza di ciascuna modifica; c) elenco delle opzioni rimodulate aventi, quale piano base attivo e non rimodulato, "Power 10" e opzioni rimodulate poggiate sul piano base "Power 15"; d) numero di utenti titolari di opzioni abbinate al piano base "Power 10" e numero di utenti con opzioni abbinate al piano "Power 15"; e) modalità con cui i clienti hanno esercitato il recesso dal contratto ovvero la portabilità verso altro operatore nei casi della prima, seconda e terza campagna di rimodulazione.

Wind Tre, con nota del 24 novembre 2017, ha integrato le precedenti informazioni e ha dichiarato, tra l'altro, che:

- eventuali schede informative pubblicate ai sensi della delibera n. 96/07/CONS non sono disponibili, in considerazione del fatto che le nuove schede hanno sovrascritto le vecchie e non sono, al momento, rinvenibili. Inoltre, per talune opzioni, la scheda non è disponibile, trattandosi di offerte riservate (ex art. 4, comma 5, della delibera n. 252/16/CONS), mentre per altre è riportato erroneamente come piano compatibile il "Power 15" in luogo del "Power 10";
- il piano "Power 10" è stato commercializzato dal 1 giugno 2009 al 26 luglio 2015. Dal 27 luglio 2015, è stato commercializzato il piano "Power 15" e una quota parte della clientela (con piano prepagato senza alcuna opzione



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

attiva) che aveva attivo il piano “*Power 10*” è stata rimodulata verso il “*Power 15*” nel periodo intercorrente tra il 27 luglio al 25 agosto 2015. Wind Tre ha aggiunto, peraltro, che la scheda informativa relativa al piano “*Power 15*” pubblicata sul sito riporta erroneamente la data di lancio del 30 aprile 2015 e si sta procedendo a rettificare tale dato;

- in relazione alla prima, seconda e terza campagna, trattandosi di servizio prepagato senza vincoli, il cliente avrebbe potuto esercitare il diritto di recesso da contratto nei seguenti modi: *i*) passaggio ad altro operatore; *ii*) scadenza naturale della SIM (non ricaricare il servizio); *iii*) raccomandata; *iv*) *call center*;
- le richieste di recesso dal contratto formulate tramite contatto telefonico al *call center* sono state gestite soddisfacendo la volontà del cliente con la disattivazione della SIM oppure fornendo tutte le indicazioni necessarie per disattivare la SIM senza perdita del numero (tramite portabilità) e, per le prime tre campagne, non è stato addebitato alcun costo di recesso.

A conclusione dell'istruttoria si ritiene che la Società non abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità, per le violazioni contestate per ciascuna campagna di rimodulazione, per le seguenti motivazioni.

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 dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali”*”, mentre la Società, per la prima, seconda e terza campagna di rimodulazione, 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.

Come già sopra illustrato, Wind Tre ha inteso inquadrare le manovre di rimodulazione delle opzioni “*All-In*” 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, per le prime tre manovre, 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 le delibere nn. 627/15/CONS e 247/17/CONS adottate all'esito di due procedimenti sanzionatori avviati proprio nei confronti della società H3G S.p.A. e Wind Tre, 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,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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.

Rispetto alla quarta campagna, invece, la Società, pur avendo riconosciuto ai clienti la facoltà di recedere dal contratto ovvero di passare ad altro operatore, ha poi proceduto a riscuotere, tramite addebito in conto corrente o su carta di credito, costi di recesso anticipato, trattando, quindi, il legittimo esercizio del diritto di recesso ex art. 70, comma 4, del *Codice*, alla stregua di un inadempimento contrattuale dell'utente. Sul punto, va rimarcato che Wind Tre, nei riscontri forniti all'Autorità, ha dichiarato che i recessi (anche mediante portabilità), alla data del 30 giugno 2017, sono stati (*omissis*) pervenuti tramite raccomandata A/R, PEC o area clienti e che nessun costo è stato addebitato ai clienti che hanno adottato tali forme di comunicazione. A tal proposito, va evidenziato che numerosi utenti hanno, al contrario, segnalato non solo di non aver ricevuto alcuna indicazione circa l'obbligatorietà di tali forme per l'esercizio di recesso, ma anche di aver dovuto subire la decurtazione, sul metodo di pagamento prescelto, di circa (*omissis*) euro a titolo di recesso anticipato, senza riuscire a ottenerne il rimborso.

Per quanto concerne i costi applicati in caso di superamento delle soglie di traffico voce e SMS incluse nelle singole opzioni rimodulate, la Società non ha prodotto, per i piani tariffari *“Power 10”* e *“Power 15”*, i prospetti informativi, pubblicati nella sezione *“Trasparenza tariffaria”* del sito aziendale, secondo quanto disposto dalle delibere nn. 96/07/CONS e 252/16/CONS e, inoltre, per le opzioni oggetto di rimodulazione, non sempre ha potuto fornire i richiesti prospetti (*omissis*) oppure ha fornito prospetti già aggiornati con le variazioni economiche effettuate, impedendo, in concreto, di poter compiutamente raffrontare le vecchie e nuove condizioni e valutare la completezza delle informazioni contrattuali. Va osservato, peraltro, che non è stato trasmesso alcun modulo contrattuale, ovvero testo informativo (soprattutto nei casi di offerte riservate), dal quale poter verificare la chiarezza e comprensibilità delle informative rese agli utenti, all'atto dell'adesione all'offerta prospettata, in merito alle condizioni economiche applicate al superamento dei volumi di traffico inclusi nell'opzione prescelta, le quali, prima di tale variazione, sono state sempre coincidenti con i valori contemplati dal piano base.

Alla luce di tali evidenze istruttorie, pertanto, si ritiene che, stante l'incompletezza dei documenti acquisiti, seppure non sia possibile affermare che la Società abbia introdotto un *quid novi* nell'originario regolamento negoziale, è indubbio che essa non ha dimostrato di aver adempiuto ai previsti obblighi informativi e di trasparenza tariffaria,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ingenerando negli utenti la legittima convinzione, come risultante da varie segnalazioni ricevute dall'Autorità, che, al superamento del *bundle* di traffico disponibile, si applicassero i costi previsti dal piano base abbinato alle opzioni attivate. Tale assunto risulta ancor più fondato ove si noti che, a decorrere dal 3 luglio 2017, Wind Tre ha provveduto anche a variare le condizioni economiche dei piani base "Power 10" e "Power 15", portandole a valori coincidenti con quelli previsti dalla c.d. tariffa extrasoglia.

Da ultimo, la richiesta di applicazione del c.d. cumulo giuridico in luogo del c.d. cumulo materiale delle violazioni contestate, non può essere accolta.

Al riguardo, va richiamato l'art. 8, comma 1, della legge n. 689/81, il quale, nel prevedere l'applicabilità del c.d. cumulo giuridico nell'ipotesi di violazioni plurime commesse con un'unica azione od omissione (concorso formale), non è, invece, legittimamente invocabile con riferimento alla diversa ipotesi di violazioni commesse con più azioni od omissioni (concorso materiale) senza che possa ritenersi applicabile a quest'ultima ipotesi, in via analogica, la normativa dettata dall'art. 81 c.p. in materia di continuazione dei reati. D'altra parte, il comma 2, del medesimo art. 8, risulta applicabile nel caso di continuazione nell'illecito amministrativo, ma limitatamente alle violazioni commesse in tema di previdenza e assistenza obbligatorie.

Giova, peraltro, rammentare quanto previsto dalle Linee guida emanate dall'Autorità con delibera n. 265/15/CONS e, in particolare, che: "*per considerare un comportamento come unico, deve ricorrere il duplice requisito delle contestualità degli atti e della unicità del fine o dell'effetto*".

Nella fattispecie in esame, quindi, occorre comprendere se sussistano tali elementi che potrebbero qualificare la condotta come unica. A ben vedere, le azioni poste in essere dalla Società si sono articolate in quattro distinte campagne pubblicitarie, realizzate con tempistiche diverse, aventi a oggetto opzioni differenti e differenti *cluster* di clienti. Inoltre, avendo le campagne in questione toccato profili diversi di offerta (ossia modifica della cadenza di rinnovo, aumento del prezzo delle diverse opzioni ovvero variazione di una tariffa extrasoglia), non può rinvenirsi una condotta unitaria. Né sembra sufficiente quanto invocato dalla Società in merito alla circostanza che le quattro campagne sarebbero il frutto di "*un unico quadro di ristrutturazione dell'offerta commerciale del brand 3*": la strategia commerciale, difatti, non appare idonea a ricondurre, da un punto di vista giuridico, una pluralità di infrazioni a un'unica azione.

In conclusione, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*.

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'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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria, per ciascuna campagna di rimodulazione, nella misura del massimo edittale per un totale di euro 2.320.000,00 (duemilioneitrecentoventimila/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**

In relazione alla trasparenza, immediatezza e completezza delle informazioni relative alla modifica delle condizioni economiche delle opzioni “All-In”, la Società ha fornito ai propri clienti una informativa incompleta, con particolare riferimento ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso. In particolare, nel caso della prima, seconda e terza campagna di rimodulazione, la Società ha omesso informazioni rilevanti attinenti al diritto degli utenti, a fronte di una modifica unilaterale di contratto, di recedere dal medesimo ovvero passare ad altro operatore senza costi. In ordine alla quarta campagna di rimodulazione, la Società, invece, pur avendo riconosciuto, nelle informative rese alla clientela, il diritto di recedere dal contratto ovvero passare ad altro operatore, ha poi proceduto ad applicare costi di recesso anticipato. Sotto diverso profilo, nel caso della prima, terza e quarta campagna di rimodulazione, la Società ha proceduto, senza avere fornito alcuna chiara e completa informativa già in sede di sottoscrizione del contratto, a variare i costi previsti per la c.d. “tariffa extrasoglia” (tariffa che sarebbe distinta dal piano base su cui sono appoggiate le opzioni rimodulate e che scatterebbe in caso di superamento dei volumi di traffico disponibile), ingenerando confusione e incertezza rispetto al controllo di consumi e spese, posto che gli utenti hanno, di norma, confidato nell'applicazione, esaurito il *bundle* a disposizione, dei costi previsti dal piano base in godimento.

Le violazioni, le quali hanno determinato un rilevante vantaggio economico per la Società, possono 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 ha intrapreso alcuna iniziativa utile a eliminare o attenuare gli effetti pregiudizievoli delle condotte censurate;

### **C. Personalità dell'agente**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 delibere n. 252/16/CONS e n. 519/15/CONS. A tal proposito, occorre tener conto che la società 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 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. – 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 con l'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS;

### **ORDINA**

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 2.320.000,00 (duemilioneitrecentoventimila/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 con l'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS, ai sensi e per gli effetti dell'art. 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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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 2.320.000,00 (duemilionitrecentoventimila/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. 494/17/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. 494/17/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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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