



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 522/18/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 70 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ART. 6, DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS, E DELL'ART. 1, COMMA 3-BIS, DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7 (CONTESTAZIONE N. 13/18/DTC)**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 30 ottobre 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*”;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

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

VISTO 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. 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*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;

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. 40/18/CONS, del 30 gennaio 2018, recante *“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”*;

VISTO il provvedimento n. 27087, del 21 marzo 2018, con cui l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha deliberato che Assotelecomunicazioni-ASSTEL, Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Vodafone S.p.A. e Wind Tre S.p.A. *“sospendano, nelle more del procedimento, l'attuazione dell'intesa oggetto del procedimento avviato con delibera del 7 febbraio 2018, concernente la determinazione del repricing comunicato agli utenti in occasione della rimodulazione del ciclo di fatturazione in ottemperanza alla legge 172/2017 e che, per l'effetto, ogni operatore definisca i termini della propria offerta di servizi in modo indipendente dai concorrenti”*;

VISTO il provvedimento n. 27112, dell'11 aprile 2018, con cui l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha deliberato: *a) di confermare la misura cautelare provvisoria deliberata in data 21 marzo 2018 con il provvedimento n. 27087; b) che Assotelecomunicazioni-ASSTEL, Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Vodafone S.p.A. e Wind Tre S.p.A., entro quindici giorni dalla notifica del provvedimento, provvedano a depositare una relazione dettagliata sull'attività svolta per ottemperare alla misura cautelare e che l'Autorità, una volta ricevute le suddette relazioni e all'esito delle necessarie verifiche, valuterà l'ottemperanza alla misura imposta;*

VISTA la nota (*omissis*) con cui la società Wind Tre S.p.A. ha rappresentato, tra l'altro, che, (*omissis*);



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la nota, del 18 aprile 2018, trasmessa dal Presidente dell'Autorità alla società Wind Tre S.p.A.;

VISTA le note pervenute il 26 e 27 aprile 2018, con cui la società Wind Tre S.p.A., ha fornito riscontro alla citata lettera del Presidente dell'Autorità;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 13/18/DTC, del 15 maggio 2018, come rettificato in data 31 maggio 2018;

VISTA la nota del 13 giugno 2018 con cui la società Wind Tre S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva e ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società Wind Tre S.p.A. nel corso dell'audizione tenutasi in data 26 luglio 2018;

VISTA la nota dell'11 settembre 2018 con cui è stato disposto, ai sensi dell'art. 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 acquisita in data 26 settembre 2018 con cui la Società ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e documenti dell'Autorità;

VISTA la nota dell'11 ottobre 2018 con cui è stato disposto, ai sensi dell'art. 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 19 ottobre 2018 con cui la Società ha fornito le informazioni richieste dall'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Wind Tre, al fine di ottemperare al provvedimento cautelare n. 27087 adottato dall'AGCM il 21 marzo 2018, ha deciso di rideterminare, per le offerte di telefonia mobile, la precedente variazione dell'8,6% - fissata in occasione del ripristino della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile - prevedendo a decorrere dal 16 aprile



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2018 la nuova percentuale di aumento pari all'8,3%. Al riguardo, la Società, nell'ambito dell'audizione del 6 aprile 2018 richiesta da questa Autorità, ha dichiarato che provvederà a riaccreditare l'importo derivante dall'applicazione della differenza tra l'8,6% e l'8,3% per la clientela di telefonia mobile prepagata a partire dal mese di maggio 2018. Nel contempo, la Società ha comunicato di aver già predisposto i testi delle nuove informative, che saranno rese alla clientela di telefonia mobile tramite SMS (a quella data già inviati), *App* e sito *web*. Per tale variazione contrattuale, vista la numerosità dei messaggi già ricevuti dalla clientela e il rischio di ingenerare confusione, la Società ha osservato che, in quanto si trattava di modifica più favorevole agli utenti, non aveva ravvisato l'esigenza di un corrispondente diritto di recesso esercitabile dai clienti.

In ragione di ciò, il Presidente dell'Autorità ha trasmesso, il 18 aprile scorso, una nota a Wind Tre, evidenziando che la decisione di riformulazione dei prezzi, rispetto a quanto già comunicato ai propri clienti, era configurabile come nuova modifica contrattuale le cui condizioni dovevano essere comunicate in modo completo e trasparente.

La Società, pertanto, è stata richiamata *“al rispetto degli obblighi previsti in tema di informativa, con adeguato preavviso, nei confronti degli utenti interessati dalla manovra di rimodulazione al fine di consentire loro, anche mediante il legittimo esercizio del diritto di recesso, scelte contrattuali consapevoli”*.

Wind Tre, con la nota pervenuta (*omissis*), facendo seguito alla nota trasmessa (*omissis*), ha evidenziato che, (*omissis*).

All'inizio del mese di maggio, la società Vodafone Italia S.p.A. e l'Associazione dei consumatori Altroconsumo hanno segnalato la violazione della normativa vigente da parte di Wind Tre per la condotta posta in essere successivamente al provvedimento cautelare adottato dall'AGCM in data 21 marzo 2018. In particolare, i segnalanti hanno rappresentato che la predetta Società ha inviato ai clienti di telefonia mobile, in un breve intervallo temporale, due tipologie di SMS informativi. Più precisamente, per il brand "Wind", un primo SMS del seguente tenore: *“Gentile Cliente ti ricordiamo che le offerte si rinnovano su base mensile. Ti informiamo inoltre che la variazione del costo nominale precedentemente comunicata passerà dal +8,6%” al +8,3%, con conseguente diminuzione della spesa annuale. L'eventuale aumento del +10% di minuti, SMS e GIGA viene invece confermato. Info e modalità wind.it/LP”*, seguito dal seguente secondo SMS: *“Gentile cliente come già comunicato la variazione del costo nominale delle opzioni originariamente a 28 giorni è diminuito da +8,6% a +8,3% puoi recedere o passare ad altro operatore senza oneri e costi per altri 30 gg da questo sms. Info wind.it/info”*; mentre, per il brand "3", l'SMS contiene il seguente testo: *“Gentile Cliente ti ricordiamo che le offerte si rinnovano su base mensile. Ti informiamo inoltre che per le opzioni originariamente a 28 gg, dal prossimo rinnovo la variazione del costo nominale passerà dall'8,6% precedentemente comunicato e applicato all'8,3% con conseguente diminuzione della spesa annuale. Entro il 15 maggio ti riaccrediteremo sul credito telefonico la differenza relativa al rinnovo precedente. Per informazioni tre.it”* e che tale informativa, oltre a non rispettare il previsto preavviso ai fini dell'esercizio del diritto di recesso, conteneva informazioni incomplete e fuorvianti poiché non indicava il prezzo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

finale in chiara e trasparente e, per due tipologie di SMS, ometteva l'informazione relativa al diritto di recesso.

Al fine di appurare quanto segnalato, in data 10 maggio 2018 sono state svolte verifiche d'ufficio, mediante la consultazione dei documenti presenti sui siti aziendali [www.tre.it](http://www.tre.it) e [www.wind.it](http://www.wind.it), dalle quali è emerso che la Società ha provveduto, in data 26 aprile 2018, ad aggiornare le informative già presenti, per il brand "3", nei seguenti termini: *"Tre ricorda che dal 24 marzo 2018 tutte le offerte e opzioni si rinnovano su base mensile. Tre comunica inoltre che per le opzioni originariamente a 28 giorni la variazione del costo nominale, ove prevista, passa dal +8,6% precedentemente annunciato alla minore percentuale del +8,3%, con una conseguente diminuzione della spesa annuale. Tale variazione viene introdotta a partire dal 16 aprile 2018.*

*Per i soli rinnovi effettuati dal 24 marzo al 15 aprile 2018 Tre restituirà automaticamente, entro il 15 maggio 2018, la differenza tra quanto addebitato e il costo calcolato applicando la nuova percentuale del +8.3%. Tale riaccredito verrà arrotondato a favore del cliente a 10 centesimi, per tutti gli importi inferiori a questo valore. Per verificare il prezzo puntuale delle opzioni originariamente a 28 giorni è possibile accedere da cellulare sotto rete 3, gratuitamente e senza registrazione, al link [tre.it/LP](http://tre.it/LP) o all'App Area Clienti 3. Rimane invece invariato l'eventuale incremento del +10% di minuti, SMS e GIGA.*

*Diritto di recesso: come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettassi queste modifiche, potrai esercitare il diritto di recesso dai servizi 3 o passare a un altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro 30 giorni dalla ricezione dello specifico SMS, inviando una comunicazione con causale di recesso: "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. Casella Postale 133 - 00173 Roma Cinecittà, PEC all'indirizzo [servizioclienti133@pec.h3g.it](mailto:servizioclienti133@pec.h3g.it), punto vendita Tre di proprietà, Area Clienti 3, chiamando il 133. Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso".*

Per il brand "Wind", invece, la Società ha pubblicato, in data 26 aprile 2018, la seguente nota integrativa per la clientela di telefonia mobile prepagata: *"Aggiornamento del 26/04/2018. Wind ricorda che dal 3 aprile 2018 tutte le offerte e opzioni si rinnovano su base mensile. Comunica inoltre che per le opzioni originariamente a 28 giorni la variazione del costo nominale, ove prevista, passa dal +8,6% precedentemente annunciato alla minore percentuale del +8,3%, con una conseguente diminuzione della spesa annuale. Tale variazione viene introdotta a partire dal 16 aprile 2018. Per i soli rinnovi effettuati dal 3 al 15 aprile 2018 Wind restituirà automaticamente, entro il 2 maggio 2018, la differenza tra quanto addebitato e il costo calcolato applicando la nuova percentuale del +8.3%. Tale riaccredito verrà arrotondato a favore del cliente a 10 centesimi, per tutti gli importi inferiori a questo valore. Per verificare il prezzo puntuale delle opzioni originariamente a 28 giorni è possibile accedere a [Wind.it/mensile](http://Wind.it/mensile) oppure all'app MyWind.*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Diritto di recesso: come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettassi queste modifiche, potrai esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND o passare a un altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro 30 giorni dalla ricezione dello specifico SMS, inviando una comunicazione con causale di recesso "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata A/R al seguente indirizzo: WIND Tre S.p.A. - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano, PEC all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it, punto vendita Wind di proprietà, chiamando il 155.*

*Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso.*

*La presente comunicazione è riservata ai clienti che hanno sottoscritto un'offerta Wind entro il 21/01/2018".*

Per la clientela di telefonia mobile postpagata con brand "Wind" è stata pubblicata la seguente nota integrativa: "Aggiornamento del 26/04/2018. Wind ricorda che, a decorrere dal 5 aprile 2018, le offerte si rinnovano su base mensile. Comunica inoltre che la variazione del costo nominale, ove prevista, non sarà più del +8,6% come precedentemente annunciato ma del +8,3%, con una conseguente diminuzione della spesa annuale. Rimane invece invariato l'eventuale incremento previsto della quantità di minuti, SMS e GIGA, pari al +10%.

*Diritto di recesso: come previsto dall'art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accettassi queste modifiche, potrai esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND o passare a un altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro 30 giorni dalla ricezione dello specifico SMS, inviando una comunicazione con causale di recesso "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata A/R al seguente indirizzo: WIND Tre S.p.A - Servizio Disdette - Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano, PEC all'indirizzo servizioclienti155@pec.windtre.it, punto vendita Wind di proprietà, chiamando il 155.*

*Se sulla tua linea sono in corso pagamenti rateali, potrai continuare a pagare le rate fino al termine naturale previsto o saldare le rate residue in unica soluzione, specificando la richiesta nella comunicazione di recesso.*

*La presente comunicazione è riservata ai clienti che hanno sottoscritto un'offerta Wind entro il 21/01/2018";*

Sulla base della documentazione acquisita, pertanto, si è potuto constatare che con le informative rese all'utenza finale tramite sito aziendale e SMS - ed inviate successivamente all'entrata in vigore delle nuove condizioni economiche -, l'operatore non ha assicurato informazioni chiare, complete e trasparenti, risultando le stesse non adeguate per comprendere le reali condizioni economiche di cui alla modifica in oggetto e così consentire agli utenti di scegliere se esercitare il diritto di recesso.

D'altra parte, le medesime informative non hanno rispettato il quadro regolamentare in materia di diritto di recesso, non indicando nelle comunicazioni



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

individuali le modalità per esercitarlo, nonché escludendo, tra i canali utilizzabili a tal fine dagli utenti, per il brand “Wind”, il *web form*.

Tanto premesso, con atto n. 13/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell’art. 70 del *Codice*, in combinato disposto con l’art. 6, dell’allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, e dell’art. 1, comma 3-*bis*, del d.l. n. 7/2007.

### **2. Deduzioni della società**

La Società, nel richiamarsi alla corrispondenza intercorsa con l’Autorità a partire dal mese di marzo 2018, ha ribadito la correttezza della condotta tenuta per le seguenti motivazioni.

In ordine alla mancata indicazione, nelle informative individuali rese ai clienti tramite SMS, del costo mensile dell’offerta in valore assoluto, Wind Tre ha evidenziato che le piattaforme di invio massivo di SMS sono sistemi “elementari”, incapaci di gestire l’invio multiplo di messaggi personalizzati, soprattutto ove il livello di dettaglio della personalizzazione sia, come nel caso di specie, estremamente elevato. L’unica soluzione praticabile per fornire al singolo cliente le informazioni specifiche al suo profilo, al costo del servizio e delle opzioni attive, è la disponibilità di un *link* di accesso a tali informazioni di dettaglio, soluzione seguita dalla Società che ha inserito tale *link* in ciascun SMS inviato ai clienti.

Rispetto al testo dell’SMS che, secondo l’Autorità, avrebbe generato confusione negli utenti dovuta all’accostamento di una variazione, comunque in aumento (prima +8,6% e poi +8,3%) del costo nominale delle offerte, e di una diminuzione della spesa annuale, la Società ha puntualizzato di aver reso, a partire dal mese di febbraio 2018, tre distinte informative, inviate tramite SMS, rispettivamente, nei mesi di febbraio, aprile e maggio, concernenti: a) l’incremento dell’8,6% con diritto di recesso entro il 4 aprile 2018; b) la modifica del precedente incremento con il nuovo valore pari all’8,3%. In questo caso, il diritto di recesso senza oneri è stato applicato per un ulteriore periodo di 30 giorni, ma non è stato comunicato; c) la conferma della variazione dell’8,3% con la concessione di un ulteriore periodo di 30 giorni per recedere senza oneri.

Circa il rilievo collegato alla presunta omissione dell’informazione, presente solo sul sito aziendale, che la riduzione in esame decorreva dal 16 aprile 2018, Wind Tre ha chiarito che nel sito aziendale è stato comunicato che tale riduzione opera retroattivamente dalla data di prima applicazione dell’incremento dell’8,6%, con accredito automatico della differenza. Ciò significa, pertanto, che l’incremento dell’8,6% è stato *ab origine* disapplicato.

In merito alle presunte omissioni, in alcuni testi degli SMS inviati per entrambi i brand, del diritto di recesso ovvero della poca trasparenza circa gli addebiti già effettuati e i previsti rimborsi, la Società ha sottolineato che le segnalazioni citate dall’Autorità nell’atto di contestazione non hanno tenuto conto dei successivi SMS inviati nel mese di maggio 2018, nei quali era presente, a seguito dell’invito ricevuto dal Presidente



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell’Autorità, l’espresa menzione del diritto di recedere senza oneri. D’altra parte, il riferimento al rimborso della differenza tra l’incremento dell’8,6% e dell’8,3%, per quel *cluster* di clienti per i quali il decremento è stato applicato retroattivamente, era già stato comunicato con la prima tipologia di messaggio reso ad aprile 2018. In sede di audizione, inoltre, la Società ha reso noto (*omissis*).

In ordine alle censure concernenti la mancata indicazione, per intero, delle modalità disponibili per esercitare il diritto di recesso, Wind Tre ha precisato che il rinvio al sito aziendale è stato necessario in ragione dell’elevato numero di canali che sono stati messi a disposizione della clientela in ossequio alla l. n. 124/2017, evidentemente successiva alla delibera n. 519/15/CONS. A tal proposito, la Società ha dichiarato che, anche mediante SMS concatenati, non sarebbe possibile citare, in modo agevole e fruibile per gli utenti, tutti i canali di recesso utilizzabili.

Da ultimo, la Società ha comunicato di aver implementato, anche per il *brand* “Wind”, la facoltà di recesso tramite *web form* da Area clienti.

Tanto premesso, Wind Tre ha ribadito la legittimità del proprio operato e, conseguentemente, l’assenza dei presupposti per un’eventuale sanzione amministrativa, chiedendo l’archiviazione del procedimento.

### 3. Valutazioni dell’Autorità

In via preliminare, appare opportuno ripercorrere, seppur in maniera sintetica, le fasi salienti del processo di ripristino della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia su base mensile, le iniziative a tal fine assunte dagli operatori e la connessa attività amministrativa svolta dall’Autorità.

Come noto, infatti, in attuazione dell’art. 19-*quinquiesdecies* del d.l. n. 148/2017, gli operatori hanno avuto centoventi giorni di tempo dalla sua entrata in vigore per ritornare alla predetta cadenza mensile (termine coincidente con la data del 5 aprile 2018). In previsione di tale adempimento, e nell’esercizio delle proprie funzioni istituzionali, l’Autorità ha emanato, con le delibere n. 495/17/CONS e n. 496/17/CONS, apposite Linee guida e Misure attuative volte a fornire a tutti gli operatori presenti nel mercato di riferimento precisi indirizzi da seguire soprattutto in merito agli obblighi normativi in tema di completezza e trasparenza delle informazioni, nonché ai termini e modalità di esercizio del diritto di recesso a fronte di eventuali modifiche unilaterali di contratto disposte dai medesimi operatori. Sulla base di tali provvedimenti, già a partire dalla fine del mese di dicembre 2017, l’Autorità ha avviato mirate verifiche d’ufficio, aventi ad oggetto le informative diffuse dai principali operatori, appurando che le società TIM S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. e Wind Tre S.p.A. avevano pubblicato sui rispettivi siti aziendali, ovvero inviato ai propri clienti, una comunicazione dall’identico contenuto che li informava del fatto che, in attuazione del citato d.l. n. 148/2017, la fatturazione delle offerte e dei servizi sarebbe stata effettuata su base mensile e non più quadrisettimanale, con la conseguenza che la spesa annuale complessiva sarebbe rimasta distribuita su 12 canoni anziché 13. Tutti e quattro gli



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

operatori hanno precisato che tale rimodulazione tariffaria, benché comportante un incremento del costo di rinnovo dei singoli canoni mensili pari all'8,6%, non avrebbe modificato il prezzo annuale dell'offerta di servizi.

Dall'esame del tenore di tali informative, sono emerse, a vario titolo, inadempienze relative sia alla chiarezza e completezza delle informazioni che ai tempi e modalità per esercitare il diritto di recesso nei casi in cui il ritorno alla cadenza mensile sia stato accompagnato da una modifica dei prezzi dei servizi. L'Autorità, pertanto, con le delibere nn. 37/18/CONS, 38/18/CONS, 39/18/CONS, 40/18/CONS ha diffidato i citati operatori a rispettare il quadro normativo e regolamentare vigente, precisando, altresì, gli elementi informativi da indicare agli utenti e ribadendo la necessità di garantire l'esercizio del diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione, consentendo agli utenti di avvalersi delle medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto.

L'AGCM il 7 febbraio 2018 ha avviato il procedimento I820 nei confronti di Assotelecomunicazioni-ASSTEL, Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Vodafone S.p.A. e Wind Tre S.p.A. per la presunta sussistenza di un'intesa restrittiva della concorrenza del mercato derivante dal coordinamento attuato ai fini della identica determinazione dell'aumento tariffario dell'8,6% collegato al ritorno alla fatturazione mensile delle offerte.

Il 21 marzo 2018, con il provvedimento cautelare n. 27087, l'AGCM ha deliberato che Assotelecomunicazioni-ASSTEL, Fastweb S.p.A., TIM S.p.A., Vodafone S.p.A. e Wind Tre S.p.A. *“sospendano, nelle more del procedimento, l'attuazione dell'intesa oggetto del procedimento avviato con delibera del 7 febbraio 2018, concernente la determinazione del repricing comunicato agli utenti in occasione della rimodulazione del ciclo di fatturazione in ottemperanza alla legge 172/2017 e che, per l'effetto, ogni operatore definisca i termini della propria offerta di servizi in modo indipendente dai concorrenti”*.

Alla luce di tale provvedimento, l'Autorità ha convocato, nei giorni 6 e 9 aprile 2018, in audizione gli operatori interessati, apprendendo, per quel che qui rileva, che per la telefonia mobile Wind Tre aveva fissato nuovi valori, rispetto a quelli entrati in vigore per i due *brand* il 24 marzo e 3 aprile 2018, operando una riduzione dello 0,3% con decorrenza dal 16 aprile successivo. Rispetto alle informative alla clientela, Wind Tre ha dichiarato che esse sarebbero state rese alla clientela di telefonia mobile tramite SMS (a quella data già inviati), *App* e sito *web*. Per tale variazione contrattuale, vista la numerosità dei messaggi già ricevuti dalla clientela ed il rischio di ingenerare confusione, la Società aveva ritenuto che, in quanto trattavasi di modifica più favorevole agli utenti, non sussistesse l'esigenza di un corrispondente diritto di recesso esercitabile dai clienti.

Sulla base delle informazioni acquisite, il Presidente di questa Autorità ha inviato il 18 aprile u.s. una nota alla Società, puntualizzando che la manovra di *repricing* descritta era riconducibile all'esercizio di *ius variandi* e richiamando *“al rispetto degli obblighi previsti in tema di informativa, con adeguato preavviso, nei confronti degli*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*utenti interessati dalla manovra di rimodulazione al fine di consentire loro, anche mediante il legittimo esercizio del diritto di recesso, scelte contrattuali consapevoli”.*

Nell’ambito delle successive attività di vigilanza svolte dall’Autorità, si è potuto verificare che la Società aveva provveduto ad aggiornare le informative diffuse in precedenza, inserendo l’espressa previsione del diritto di recesso (da esercitarsi fino al 1° giugno 2018) e procedendo ad avviare un nuovo ciclo di comunicazioni individuali, tramite SMS, alla clientela interessata. Dall’analisi testuale di tali comunicazioni - trasmesse successivamente all’entrata in vigore delle nuove condizioni- sono emerse, tuttavia, rilevanti carenze informative attinenti alle concrete variazioni economiche attuate e alle modalità con cui poter avvalersi della facoltà di recesso, con conseguente apertura del presente procedimento sanzionatorio.

In relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse non risultano accoglibili per le seguenti motivazioni.

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

Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dal comma 4 del citato art. 70, 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, all’art. 6, rubricato “*Modifica delle condizioni contrattuali*”, fissa le modalità e il contenuto delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell’Allegato 1 alla medesima delibera) con il precipuo intento di rendere edotti gli utenti delle concrete variazioni economiche e/o giuridiche dei propri profili tariffari e agevolare l’eventuale esercizio del diritto di recesso.

E proprio con riferimento al diritto di recesso, va menzionato l’art. 1, comma 3-bis, del d.l. n. 7/2007, il quale dispone 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*”.

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

Alla luce di tale ricostruzione giuridica, è possibile verificare la correttezza della manovra di rimodulazione attuata dall’operatore Wind Tre, la quale ha inciso, a diverso



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

titolo, sui piani tariffari di numerosi utenti che utilizzano il servizio di comunicazione mobile di tale operatore.

Si rileva, infatti, che, in fattispecie come quella in esame, l'esigenza di rispettare gli obblighi contemplati in materia di trasparenza informativa e diritto di recesso assume una valenza ancor più pregnante se rapportata alla circostanza che, in un lasso temporale obiettivamente ravvicinato, gli utenti sono stati destinatari di comunicazioni divergenti aventi diretto impatto sulle proprie spese. E a tale esigenza normativa avrebbe dovuto corrispondere un grado di diligenza adeguato da parte della Società, finalizzato a rendere il più possibile comprensibile ai propri clienti l'imminente variazione e agevolare, in maniera piena ed effettiva, il diritto di recesso. Invece, in assenza della precisa indicazione del costo in valore assoluto, la quale avrebbe assolto l'onere di fornire agli utenti adeguati elementi di valutazione, la Società ha fornito, nelle comunicazioni individuali inviate tramite SMS successivamente all'entrata in vigore del *repricing* e nelle informative sul sito aziendale, una informazione fuorviante. Infatti, il richiamo a offerte già non più a 28 giorni bensì mensili, con contestuale accostamento di una variazione (comunque in aumento rispetto al prezzo originario delle offerte a 28 giorni, aumentato prima del +8,6% e poi sostituito con un +8,3%) del costo nominale delle offerte e di una diminuzione della spesa annuale, ha ingenerato confusione tra gli utenti circa gli effettivi aumenti del prezzo dei rinnovi mensili delle singole offerte.

Nel medesimo SMS, peraltro, non erano indicate le modalità per esercitare il recesso, rinviando a un *link* del sito *web* aziendale e a un numero di contatto telefonico.

Pertanto, non risultano essere stati rispettati gli obblighi previsti dal citato art. 70, comma 4, e dall'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, obblighi funzionali a garantire agli utenti un libero e consapevole esercizio del diritto di recesso.

Sulla base delle difese svolte dalla Società, e al fine di comprendere la portata della condotta contestata, è stato disposto un supplemento istruttorio, in esito al quale la Società, con note del 26 settembre e 19 ottobre 2018, ha dichiarato che: *i*) non sono stati applicati costi di recesso a titolo di penali, o costi di disattivazione, anche in presenza di offerte promozionali o passaggio verso altro operatore. Nei casi in cui i clienti non hanno ricondotto l'esercizio del recesso alla manovra di modifica unilaterale, sono stati applicati i costi previsti dalle condizioni generali di contratto, fatti salvi i rimborsi effettuati nei confronti dei clienti che, entro 90 giorni dall'addebito hanno sporto reclamo citando la modifica contrattuale; *ii*) alla data del 12 settembre 2018, sono pervenuti circa (*omissis*) reclami tutti gestiti (*omissis*).

A chiusura dell'istruttoria procedimentale, pertanto, è stato appurato che, in merito alle carenze omissive circa il riconoscimento del diritto di recesso, la Società ha dimostrato di aver gestito i reclami ricevuti dai clienti, per eventuali addebiti non dovuti, mediante le opportune disposizioni di riaccredito o storno. Sotto diverso profilo, è emerso, altresì, che Wind Tre ha proceduto, secondo le tempistiche comunicate all'Autorità (*omissis*), al totale rimborso delle differenze economiche dovute all'iniziale applicazione dell'incremento dell'8,6%.

Si tratta di circostanze che, sebbene non escludano la violazione contestata, possono essere valutate ai fini della quantificazione della sanzione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Analogamente, per quanto riguarda la mancata informativa, per il *brand* “Wind”, della possibilità di recesso telematico tramite *web-form*, va tenuto conto che la Società, dopo l’avvio del procedimento, ha rilasciato anche tale modalità.

Tanto premesso, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio in ordine alla chiarezza e completezza delle informative rese agli utenti, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l’applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad 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, per i due *brand*, nella misura di quindici volte il minimo edittale, pari a euro 870.000,00 (ottocentosettantamila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all’art. 11, della l. n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

Il mancato rispetto degli obblighi previsti dall’art. 70, comma 4, del *Codice* ha leso il diritto di una vasta platea di utenti di disporre di elementi contrattuali essenziali al fine di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato e operare scelte contrattuali consapevoli. In particolare, la Società, dopo aver attuato una prima modifica unilaterale di contratto in occasione del ripristino del rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia mobile su base mensile a far data dal 24 marzo e 3 aprile 2018, ha effettuato una successiva variazione del *repricing*, dapprima non concedendo il diritto di recesso e, a seguito della lettera del Presidente dell’Autorità, fornendo agli utenti informative incomplete e fuorvianti. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità consistente;

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

La Società, dopo l’avvio del procedimento sanzionatorio e in relazione alla contestazione relativa al mancato rispetto della normativa in materia di modalità utilizzabili per l’esercizio del diritto di recesso, ha provveduto a consentire, anche per il *brand* “Wind” la possibilità di recedere in via telematica tramite *web-form*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 70 del *Codice* in combinato disposto con l'art. 6, dell'allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS, e dell'art. 1, comma 3-*bis*, del d.l. n. 7/2007;

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

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 6.182 mld di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

### **ACCERTA**

che la società Wind Tre S.p.A. – codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Via Leonardo da Vinci, 1, 20090–Trezzano sul Naviglio (MI), in relazione alla manovra di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali delle offerte di telefonia mobile decorrente dal 16 aprile 2018, non ha rispettato gli obblighi normativi vigenti in materia di trasparenza e completezza delle informazioni, nonché di diritto di recesso, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

### **ORDINA**

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 870.000,00 (ottocentotrentantamila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del *Codice*;

### **INGIUNGE**

alla società Wind Tre S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, la somma di euro 870.000,00 (ottocentotrentantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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. 522/18/CONS*” ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l’imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n. 522/18/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.

Roma, 30 ottobre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

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