AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 529/20/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND TRE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70, COMMA 4, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259 (CONTESTAZIONE N. 5/20/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 22 ottobre 2020;

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 anche solo "*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*";

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*" e, in particolare l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020 n. 23, recante "*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*" e, in particolare l'art. 37;

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. 451/20/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. 95/19/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;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 5/20/DTC dell'11 maggio 2020, notificato in pari data alla società Wind Tre S.p.A.;

VISTA la nota del 12 giugno 2020 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 giugno 2020;

VISTA la nota dell'11 settembre 2020, prot. n. 0371668, con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società Wind Tre S.p.A. al fine di acquisire documenti e informazioni utili all'istruttoria e contenente la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedimentali;

VISTA la nota di riscontro alla richiesta di dati e informazioni trasmessa dalla società Wind Tre S.p.A. il 2 ottobre 2020 e acquisita in pari con prot. n. 0405265;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

A partire dal mese di dicembre 2019 sono pervenute diverse segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato l'illegittimità di una comunicazione, ricevuta nella fattura emessa il mese di novembre 2019, della società Wind Tre S.p.A. (di seguito la "Società" o "Wind Tre"), concernente la variazione della periodicità della fatturazione delle offerte di rete fissa, su base mensile anticipata in luogo della bimestrale posticipata, senza il riconoscimento di un corrispondente diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione.

Al fine di verificare quanto segnalato dai predetti utenti, nel mese di gennaio 2020 sono state effettuate verifiche d'ufficio, mediante la consultazione dei documenti presenti sui siti www.wind.it e www.tre.it, dalle quali si è appreso che Wind Tre ha pubblicato un'informativa del seguente tenore: "*Gentile cliente, al fine di rendere la consultazione del conto telefonico Wind Tre più chiara e semplice, a partire dal pagamento del 12 gennaio 2020, il conto telefonico Wind Tre sarà mensile anticipato anziché bimestrale, fermo restando il prezzo dell'offerta del tutto invariato. Per ragioni tecnico operative, il passaggio al conto telefonico mensile potrà dar luogo, a partire dal pagamento del 22 dicembre 2019, ad un conto telefonico di raccordo di durata più breve*

ed importo inferiore rispetto all'attuale conto telefonico bimestrale. Le ricordiamo che, se non l'avesse già attivato, Wind Tre mette a disposizione del Cliente anche il servizio e-conto by mail, per ricevere in modo puntuale e gratuito, la fattura in formato elettronico direttamente nella sua casella e-mail. Grazie al servizio gratuito di e-conto by mail, potrà visualizzare e scaricare la fattura anche da smartphone o tablet eliminando l'inutile accumulo di carta e contribuendo attivamente alla sostenibilità e salvaguardia dell'ambiente, con il vantaggio di risparmiare sui costi di spedizione del cartaceo. Per ulteriori informazioni, può contattare il servizio clienti".

Sulla base di quanto riportato dal sito aziendale della Società, con nota del 15 gennaio 2020, prot. n. 18207, è stata inviata una richiesta di documenti e informazioni alla quale Wind Tre ha fornito riscontro, con nota acquisita il successivo 23 gennaio con prot. n. 31648, rappresentando, tra l'altro, che:

- gli utenti sono stati correttamente informati della manovra in esame tramite apposita comunicazione pubblicata sul sito aziendale in data 22 ottobre 2019, inserita in fattura a partire dal 29 ottobre 2019 e in Area clienti, nonché tramite pubblicazione su due quotidiani a tiratura nazionale in data 22 ottobre 2019;
- l'iniziativa ha riguardato i soli clienti a *brand* Wind (e i pochi clienti "3" della linea fissa), per un numero totale di utenti coinvolti pari a 3.056.682 unità;
- la frequenza di fatturazione, mensile, non ha comportato alcuna variazione inerente alle caratteristiche o ai costi dell'offerta sottoscritta dai clienti. Pertanto, la fattispecie non costituisce rimodulazione tariffaria e non prevede l'applicazione dell'art. 70, comma 4, del *Codice*, connessa all'esercizio del diritto di recesso, in linea con la delibera 496/17/CONS che, infatti, prevede unicamente il preavviso di due mesi sulla modifica della cadenza della fatturazione e obblighi di pubblicità;
- il numero di clienti che hanno presumibilmente esercitato il recesso a seguito della comunicazione informativa circa il passaggio alla fatturazione mensile è pari a (***omissis***). Detto valore è stato desunto computando le richieste di recesso tra coloro che avevano chiesto informazioni sulla periodicità mensile;
- al cliente che recede anticipatamente viene addebitato quanto previsto dalla delibera n. 487/18/ CONS;
- i reclami pervenuti (anche in forma scritta) con specifico riferimento alla fatturazione mensile sono stati (***omissis***), a fronte delle circa (***omissis***) chiamate ricevute per richieste di informazioni su tale argomento.

A partire dal mese di febbraio 2020, sono pervenute ulteriori segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato la scarsa trasparenza e la contraddittorietà delle informative rese da Wind Tre, nelle fatture emesse il 22 novembre e il 1° dicembre 2019, concernenti non solo la anticipazione del conto a partire dal pagamento successivo al 12 gennaio 2020, ma anche una modifica delle condizioni economiche del contratto con un aumento pari a euro 2,00 a decorrere dal 1° gennaio 2020.

Al riguardo, sono state svolte verifiche d'ufficio, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito www.windtre.it, nonché sono state esaminate le Condizioni generali di contratto, nella versione di aprile 2019, e in particolare l'art. 11 rubricato "Corrispettivi-Fatturazione e Pagamenti", ove è previsto che "*le fatture saranno emesse con cadenza bimestrale o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa*", e l'art 13 rubricato "Modifiche in corso di erogazione" ai

sensi del quale "*WIND potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni, per i seguenti giustificati motivi: i) sopravvenute esigenze tecniche e gestionali quali, a titolo meramente esemplificativo, sopravvenuta evoluzione/inadeguatezza tecnica della rete o delle caratteristiche dei servizi ecc.; ii) intervenuti mutamenti del quadro normativo/regolamentare che determinino uno squilibrio economico, tecnico o gestionale nella fornitura del Servizio; iii) andamento e modifiche delle condizioni strutturali di mercato e/o di posizionamento dell'offerta, quale, a titolo meramente esemplificativo, strutturale variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio….omissis…dei motivi che giustificano le modifiche del Contratto, condizioni economiche incluse, oltre che della data di entrata in vigore delle stesse, il Cliente verrà informato in dettaglio con preavviso non inferiore a giorni trenta con le modalità stabilite dal successivo art. 14 e tali modifiche avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti al successivo art. 15 senza che venga richiesto alcun costo per il recesso*".

Le nuove versioni delle Condizioni generali di contratto, risalenti ai mesi di novembre 2019 e marzo 2020, riportano, sempre all'art. 11, che "*le fatture saranno emesse con cadenza mensile o con la diversa cadenza temporale indicata nella documentazione informativa*", senza alcun accenno alla fatturazione anticipata.

Alla luce della documentazione acquisita, quindi, si è potuto constatare che Wind Tre ha attuato una modifica delle condizioni generali di contratto dei servizi di telefonia fissa, nonché del prezzo di alcune offerte, fornendo informative incomplete, poco trasparenti e fuorvianti e con modalità non conformi al quadro normativo di riferimento, in quanto: *a*) non ha riconosciuto agli utenti il diritto di recesso, con adeguato preavviso e senza penali né costi di disattivazione, sebbene la fatturazione dei servizi su base mensile anticipata costituisca modifica delle condizioni generali di contratto ai sensi dell'art. 13 delle medesime condizioni nella formulazione vigente nel periodo da aprile a novembre 2019. Peraltro, dall'esame delle fatture ricevute dagli utenti, si evince che, contrariamente a quanto riportato nella specifica informativa, gli addebiti anticipati sono stati applicati già nella fattura di raccordo emessa il 22 novembre 2019, dove si può notare che il periodo di fatturazione risulterebbe dal 9 al 31 ottobre 2019, ma nel dettaglio dei costi è presente anche l'intero mese di novembre (scadenza del pagamento della fattura al 22 dicembre 2019), e nella successiva fattura emessa il 13 dicembre 2019 (scadenza del pagamento della fattura al 12 gennaio 2020) nella quale viene indicato come periodo di fatturazione il mese di novembre 2019, ma nel dettaglio costi è riportato l'intero mese di dicembre 2019. D'altra parte, va tenuto conto che tale modalità di pagamento, nonostante la dichiarata invarianza di costo dell'offerta principale, comporterà per una parte di utenti maggiori costi (correlati a esempio al pagamento tramite bollettino postale, al numero di operazioni bancarie oppure per i servizi opzionali di rete fissa quali il dettaglio chiamate); *b*) per alcuni utenti la Società ha comunicato due variazioni nella stessa fattura, ossia l'anticipazione del conto e la modifica delle condizioni economiche dell'offerta, pari a euro 2,00, con decorrenza dal 1° gennaio 2020, sostenendo che l'anticipazione del conto, a partire dal pagamento successivo al 12 gennaio 2020, sarebbe stata attuata senza variazione del prezzo dell'offerta e, pertanto,

non ha consentito l'immediata comprensione della reale portata delle modifiche apportate soprattutto in ragione della confusione ingenerata dalla locuzione "*pagamento successivo al 12 gennaio*" che non costituisce un parametro temporale certo per percepirne immediatamente la data di decorrenza e gli effetti; *c*) alcuni utenti hanno subìto la modifica del prezzo delle proprie offerte anche se queste non erano comprese nell'elenco pubblicato sul sito aziendale.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 5/20/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, per ciascuna delle descritte fattispecie, dell'art. 70, comma 4, del *Codice*, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del medesimo *Codice*.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha evidenziato che, in ordine alla variazione della periodicità del conto telefonico, non solo non vi è alcun "anticipo" rispetto al traffico telefonico non ricompreso nel canone - addebitato al cliente in modalità sempre posticipata - ma anche il canone stesso è riferito al medesimo mese di emissione della fattura, quindi non è affatto anticipato, se non con riferimento ai giorni successivi all'emissione del conto nell'ambito dello stesso mese.

A riprova di quanto sostenuto, basti osservare una fattura emessa nel mese di gennaio: il periodo di fatturazione è precedente e concerne l'intero mese di dicembre mentre l'addebito del canone è relativo allo stesso mese di emissione del conto telefonico, ossia gennaio 2020. Dunque, non vi è alcun reale anticipo, giacché al cliente non si chiede di pagare il canone del successivo mese di febbraio, bensì quello del mese in corso, corrispondente a quello di emissione della fattura, fattura da pagarsi, tra l'altro, il successivo mese di febbraio.

Inoltre, nel caso di specie, non è stata apportata alcuna modifica ai prezzi dei servizi erogati e, pertanto, nessun cliente pagherà annualmente a Wind Tre, in ragione della ricorsività mensile del conto telefonico, più di quanto originariamente previsto dalla sua offerta e per tale ragione non risulta applicabile l'art. 70, comma 4, del *Codice*.

Si tratta, invero, di un mero adeguamento della ricorsività di emissione del conto telefonico alla cadenza mensile di fatturazione, fattispecie regolata non dal citato art. 70, bensì dalla delibera n. 496/17/CONS, il cui art. 1 stabilisce 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*".

Né vale a confutare tale stato di cose, l'obiezione secondo cui il cliente potrebbe indirettamente subire maggiori costi, correlati "*a esempio al pagamento tramite bollettino postale, al numero di operazioni bancarie oppure per i servizi opzionali di rete fissa quali il dettaglio chiamate*", atteso che nessuna di tali possibili voci sono direttamente imputabili a Wind Tre, né essa può farsi carico di oneri, quali quelli strettamente connessi al pagamento della fattura, che non sono di sua competenza. Per di più, Wind Tre, al fine di evitare al cliente il costo del bollettino postale, mette a disposizione della clientela una

modalità di pagamento automatica, priva di detta voce di costo ed è ovviamente il cliente che ha l'onere di decidere se optare per tale modalità, gratuita - in base alle condizioni economiche previste dal proprio istituto bancario - o se continuare a voler sostenere il costo postale del servizio di pagamento tramite bollettino.

La Società, peraltro, ha evidenziato che non sussiste alcuna anticipazione dell'addebito del costo delle offerte su base mensile, in quanto nella fattura è presente in alto a destra il periodo di fatturazione e nel "dettaglio costi" vengono specificati eventuali consumi *extra* canone effettuati in tale periodo, antecedente a quello di pagamento, nonché il costo del canone relativo al mese di emissione della fattura, il quale sarà addebitato solo il mese successivo.

Ciò si evince in modo chiaro anche dalla comunicazione presente nel conto telefonico emesso il 13 dicembre, in cui Wind Tre ha indicato proprio la fattura con scadenza 12 gennaio quale primo conto telefonico mensile; non si condivide, quindi, il fondamento né dell'una né dell'altra ragione di contestazione, posto che, nel primo caso, il cliente ha pagato un importo inferiore al conto telefonico bimestrale e, nel secondo caso, ha pagato il corrispettivo - correttamente - secondo la nuova cadenza preannunciata nel mese di ottobre 2019. Anche in questo caso, infatti, il cliente ha ricevuto la fattura emessa a dicembre, relativa al canone di dicembre, da pagare entro il 12 gennaio.

Per quanto concerne i rilievi relativi alla coincidenza nel conto telefonico dell'informazione attinente alla variazione di emissione della fattura con la rimodulazione di alcune offerte di telefonia fissa, la Società non ritiene che vi sia stata alcuna confusione o difficoltà di comprensione da parte del cliente.

Wind Tre, infatti, ha comunicato ai clienti, con attive determinate offerte e pari (***omissis***) dei clienti interessati anche dalla variazione del conto telefonico, una modifica tariffaria del loro piano, con un aumento di 2,00 euro mensili decorrente dal 1° gennaio 2020, e ha inserito due comunicazioni nel conto telefonico in modo chiaro e ben distinto, sia sotto il profilo del contenuto sia sotto quello delle tempistiche applicative.

Tanto premesso, la Società 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 relazione alle argomentazioni difensive sostenute dalla Società, si osserva che le stesse risultano parzialmente 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 il previsto esercizio del diritto di recesso.

In base al quadro legislativo e regolamentare 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 dello *jus variandi* da parte del fornitore dei servizi.

Alla luce di tale ricostruzione, è possibile verificare la correttezza delle singole condotte attuate dall'operatore Wind Tre, le quali hanno inciso, a diverso titolo, sulle condizioni contrattuali delle offerte di telefonia fissa di tale operatore.

In primis, in merito alla variazione della periodicità del conto telefonico, si è potuto constatare che Wind Tre ha inteso inquadrare tale condotta nell'alveo applicativo della delibera n. 496/17/CONS 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*", ma il riferimento appare non pertinente, posto che tale provvedimento è stato adottato dall'Autorità al fine di fornire precise indicazioni circa le modalità di ripristino della cadenza di rinnovo e della periodicità della fatturazione su base mensile o suoi multipli a seguito della ben nota vicenda della illegittima fatturazione delle offerte su base quadrisettimanale. In tale contesto, giova rammentare che la Società è stata destinataria di un provvedimento di diffida, adottato con la delibera n. 40/18/CONS, proprio in occasione del predetto ripristino attuato a decorrere dal mese di aprile 2018 e, pertanto, è evidente come l'attuale condotta, consistente nella variazione della periodicità del conto telefonico, da bimestrale a mensile contenente l'addebito del canone - già mensile - dell'offerta, non sia in alcun modo riconducibile e detta delibera.

Ne discende che la condotta in esame risulta speculare a quanto precedentemente attuato dalla Società nell'anno 2017, allorquando sono state modificate le condizioni generali di contratto e, in particolare, gli artt. 5 e 11 relativi a "Fatture" e "Corrispettivi-Fatturazione-Pagamenti", con l'unica differenza che allora è stato riconosciuto il diritto di recesso senza costi mentre nel caso attuale è stato ingiustificatamente esclusa tale facoltà.

D'altra parte, non si condivide neppure l'assunto della Società relativo all'insussistenza di una modifica unilaterale di contratto in ragione della circostanza che non vi sia stata alcuna variazione del prezzo dell'offerta sottoscritta dal cliente.

Al riguardo, giova rimarcare che, contrariamente a quanto sostenuto dalla Società, l'ambito di applicazione del comma 4 dell'art. 70 del *Codice* non è circoscritto alle sole ipotesi di modifica delle condizioni contrattuali che si riferiscano a una variazione del prezzo dell'offerta, bensì è esteso a qualsivoglia mutamento di dette condizioni sottoscritte dagli utenti al momento dell'adesione.

E ciò risulta confermato dalle medesime *Condizioni generali di contratto* in cui la Società, all'art. 13, si riserva il diritto di "*variare le presenti condizioni*", accordando però il diritto di recesso senza costi.

Per quanto concerne le informative rese in merito alla descritta manovra, nonostante i chiarimenti resi dalla Società nel corso del procedimento che hanno dimostrato

l'insussistenza di addebiti anticipati e incrementi di spesa derivanti dalla nuova periodicità di fatturazione, si conferma che esse sono state formulate in maniera poco completa e trasparente, posto che la locuzione che il conto "*sarà mensile anticipato anziché bimestrale, fermo restando il prezzo dell'offerta del tutto invariato*", ha indotto gli utenti da un lato a ritenere che vi fosse un addebito anticipato del canone mensile dell'offerta riferito al mese successivo rispetto alla data di emissione della singola fattura e, dall'altro, non ha compiutamente enunciato che, per un parte di utenti, vi sarebbero stati maggiori costi (correlati a esempio al pagamento tramite bollettino postale, al numero di operazioni bancarie oppure per i servizi opzionali di rete fissa quali il dettaglio chiamate).

Per quanto concerne le informative rese in merito alla manovra di rimodulazione delle condizioni economiche di alcune offerte di rete fissa nei confronti di una parte – pari (***omissis***) - della clientela impattata anche dalla descritta modifica della periodicità del conto telefonico, si osserva che, anche in tal caso, la Società non ha garantito la diffusione di informazioni chiare, atteso che il relativo testo è stato inserito nella medesima fattura in cui è stata comunicata la citata variazione della periodicità del conto telefonico, fuorviando la percezione degli utenti rispetto ai concreti effetti delle modifiche attuate. Più precisamente, per tale *cluster* di clientela l'annunciata periodicità del conto telefonico su base mensile, a decorrere dal "*pagamento successivo al 12 gennaio*" – parametro temporale già di per sé poco chiaro - e "*fermo restando il prezzo dell'offerta del tutto invariato*" mal si concilia con la previsione che l'aumento economico per specifiche offerte sarebbe decorso già dal 1° gennaio 2020 e, pertanto, calcolato nelle nuove fatture emesse su base mensile.

Sulla base delle difese svolte, e al fine di comprendere la portata delle condotte contestate, è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della Società, la quale ha fornito riscontro in data 2 ottobre 2020, dichiarando, tra l'altro, che il numero di richieste di recesso, ai sensi dell'art.70, comma 4, del *Codice*, connesso alla variazione economica del piano tariffario è stato pari a (***omissis***) e a nessuno dei clienti è stato applicato alcun costo di disattivazione. Quanto invece alla richiesta di recesso conseguente alla variazione della periodicità di invio della fatturazione – ferme restando tutte le caratteristiche dell'offerta e del costo di essa – Wind Tre, come già illustrato nella propria memoria e in sede di audizione, non ha ritenuto applicabile la fattispecie prevista dal citato art. 70, comma 4 del *Codice*, attesa la vigenza della delibera n. 496/17/CONS.

Tanto premesso, eccezion fatta per i chiarimenti resi in ordine all'insussistenza di addebiti anticipati rispetto al mese di emissione della fattura, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, 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 a euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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

RITENUTO, quindi, di dover determinare, in relazione alla variazione della periodicità del conto telefonico, la sanzione pecuniaria nella misura di quattro volte il minimo edittale pari a euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/00) e, per la modifica delle condizioni economiche di alcune offerte di rete fissa, nella misura del minimo edittale pari a euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) per un totale di euro 290.000,00 (duecentonovantamila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Il mancato riconoscimento del diritto di recesso per la modifica delle condizioni generali di contratto aventi a oggetto le modalità di fatturazione e pagamento dei corrispettivi dovuti, ha leso il diritto di una vasta platea di utenti di operare scelte contrattuali libere e consapevoli, scoraggiando la volontà di recesso per timore di dover sopportare gli onerosi costi previsti per lo scioglimento anticipato del vincolo contrattuale.

Sotto diverso profilo, le informative rese in ordine alla variazione, con decorrenza 1° gennaio 2020, delle condizioni economiche di diversi piani tariffari hanno potuto generare confusione rispetto alla contestuale comunicazione relativa alla modifica della periodicità del conto telefonico, non assicurando agli utenti di essere resi immediatamente edotti della portata e del contenuto della modifica contrattuale proposta, così da poter meglio decidere se esercitare o meno il previsto diritto di recesso senza costi.

La prima condotta, pertanto, può ritenersi di durata media e di entità media mentre la seconda condotta di durata breve e di entità lieve;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 70, comma 4, del *Codice*;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2019, pari a 4.854 mln di euro, si ritiene congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 Largo Metropolitana, 5, 20017– Rho (MI), in merito alla modifica contrattuale consistente nella variazione della periodicità del conto telefonico su base mensile, non ha garantito, con adeguato preavviso, l'esercizio del diritto di recesso senza penali né costi disattivazione.

Sotto diverso profilo, la Società, in ordine alla rimodulazione delle condizioni economiche di alcune offerte di rete fissa a partire dal 1° gennaio 2020, ha reso agli utenti informative che hanno potuto generare confusione rispetto alla contestuale comunicazione relativa alla modifica della periodicità del conto telefonico e, pertanto, non hanno agevolato il legittimo e consapevole esercizio del diritto di recesso senza costi.

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 290.000,00 (duecentonovantamila/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, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 290.000,00 (duecentonovantamila/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. 529/20/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante 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. 529/20/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, 22 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone