

DELIBERA N. 592/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WIND
TRE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL
DECRETO LEGGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259, NONCHÉ DELL'ART.
1, COMMI 3 e 3-TER DEL DECRETO LEGGE N. 7/2007 CONVERTITO CON
MODIFICAZIONI IN LEGGE N. 40/2007, IN COMBINATO DISPOSTO CON
GLI ARTICOLI 3 e 4 DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS
(CONTESTAZIONE N. 7/20/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 novembre 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-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'articolo 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;

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, di seguito “*Decreto Bersani*” o “*Decreto*”;

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

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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, 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. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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*”;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 487/18/CONS del 16 ottobre 2018, recante “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 7/20/DTC del 26 maggio 2020;

VISTA la nota del 22 giugno 2020 con cui la società Wind Tre S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche richiesta di audizione ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS;

SENTITA la società Wind Tre S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 7 luglio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con riguardo alle offerte da rete fissa convergenti (*internet e fonia*) della famiglia “*Super Fibra*” con *modem* in vendita abbinata, pubblicate sul sito *www.wind.it* in data 23 dicembre 2019 (al prezzo “*solo on line*” di euro 26,98) e 27 febbraio 2020 (al prezzo “*solo on line*” di euro 25,98) e sul sito *www.tre.it*, in data 27 febbraio 2020 (al prezzo “*solo on line*” di euro 25,98 invece di 31,98), si è rilevato che, sebbene il prezzo mensile di ciascuna delle offerte in questione fosse proposto con la formula “TUTTO INCLUSO”, come si evince dall’esame del “*dettaglio offerta*” (per le offerte “*Wind*”) e di “*3 Informa*” (per *brand* “*3*”), da un lato, l’abbonamento mensile comprendeva la rata del *modem* (pari a 5,99 euro mensili) calcolata su un periodo di 48 mesi a fronte di una durata dell’offerta di 24 mesi peraltro non chiaramente palesata e, dall’altro, in caso di recesso prima dei 24 mesi sono addebitate, oltre alle rate residue del *modem* non ancora corrisposte, voci presentate in fase di attivazione come integralmente scontate (segnatamente, il costo di attivazione dell’offerta, di 120 euro, presentato come “*rateizzati in 24 rate mensili da 5 € in promozione a 0 €/mese*”) nonché, limitatamente all’offerta “*Wind*” rilevata a dicembre 2019, la rata finale di 59,90 € per il prodotto “*Echo-Dot*”. In aggiunta, in nessun caso risultava specificato il costo delle singole voci dell’offerta “*tutto incluso*”, con particolare riferimento al canone per i servizi principali (*internet* e telefonia fissa) e al costo complessivo del *modem* né risultava indicata la possibilità di optare per una diversa durata del piano di rateizzazione del prezzo del *modem*, sebbene, nel riscontro alla richiesta di informazioni formulata dagli uffici in data 27 dicembre 2019, la Società avesse precisato che le offerte da rete fissa prevedano la possibilità di optare per una rateizzazione del prezzo della durata di 24 mesi al costo mensile di 11,98 euro. Inoltre, in merito all’offerta “*Super Fibra*” di “*3*” rilevata in data 27 febbraio 2020 e proposta al prezzo, “*solo on line*” di 25,98 euro al mese “*tutto incluso*”, invece di 31,98 euro al mese, la scontistica non era chiaramente illustrata non essendo chiarito a quali voci dell’offerta faccia riferimento, atteso che era rapportata al prezzo complessivo dell’offerta “*tutto incluso*”. Conseguentemente, si è ritenuto che per ciascuna offerta “*Super Fibra*” “*tutto incluso*”, il prezzo mensile fosse prospettato in modo non corretto e fuorviante e che le condizioni giuridiche ed economiche delle offerte non fossero presentate in modo chiaro e completo, come richiesto dalle disposizioni regolamentari dettate dall’Autorità (e, in particolare, dall’art. 3 della delibera n. 252/16/CONS).

In secondo luogo, l’addebito, in caso di recesso anticipato, delle rate residue del contributo di attivazione delle offerte di rete fissa convergenti a *brand* “*Wind*” e a *brand* “*3*” non imputato in costanza di rapporto nonché, ove previsto, della sola “*rata finale*” del prodotto *echo-dot*, non è risultato in linea con i limiti indicati dall’Autorità ai paragrafi 26 e 27 e 31 delle Linee guida, anche alla luce della Comunicazione del 21 dicembre 2018, in materia di spese di recesso. Inoltre, come rappresentato dalla stessa Società e verificato esaminando le informazioni riportate alle pagine “*Trasparenza tariffaria*”, all’interno del documento “*Costi di disattivazione del servizio di Telefonia Fissa di Wind-Tre*” emergeva l’addebito in unica soluzione delle rate residue dei beni e servizi offerti in vendita rateizzata congiuntamente al servizio principale, salva espressa richiesta dell’utente di mantenere attiva la rateizzazione, previsione oltretutto non palesata in fase

di presentazione dell'offerta e comunque non in linea con l'art. 1, comma 3, del Decreto Bersani, come chiarito ai punti 29, 31 e 34 delle Linee guida, anche alla luce dei contenuti della Comunicazione del 16 maggio 2019.

Infine, si è rilevato che nelle condizioni delle offerte "*Super Fibra*" di entrambi i brand presenti *on line* viene indicato che "*in caso di recesso prima di 24 mesi è previsto il pagamento di un importo pari a una mensilità di canone*", senza chiarire quanto specificato dalla Società in fase preistrutturativa e, cioè, che tale importo sia dovuto a titolo di disattivazione o trasferimento dell'utenza. D'altro canto, anche le informazioni riportate al riguardo alle pagine "*trasparenza tariffaria*", per il servizio di telefonia fissa Wind-Tre di entrambi i brand, non indicavano con chiarezza e distintamente per ciascuna offerta l'importo richiesto a titolo di disattivazione o trasferimento dell'utenza. Pertanto si è ritenuto che l'importo richiesto per la disattivazione dell'offerta non fosse chiaramente enunciato e quantificato, né in fase di pubblicizzazione e sottoscrizione delle offerte rilevate *on line*, contrariamente al disposto dell'art. 1, comma 3, del decreto Bersani, come interpretato al punto 34-36 delle Linee guida, né in generale, per le offerte da rete fissa relative a entrambi i brand, alla pagina "*Trasparenza tariffaria*", in contrasto con l'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS.

Infine, con specifico riferimento alle offerte "*Super Fibra*" con formula "TUTTO INCLUSO", si è rilevato come l'importo richiesto per la disattivazione, indicato genericamente come pari a "*una mensilità di canone*", lasciasse intendere che lo stesso coincidesse con il prezzo mensile dell'offerta (comprensivo di tutte le voci) e che, pertanto, tale importo eccedesse il limite alle spese che l'operatore può addebitare all'utente per dismettere o trasferire l'utenza indicato al punto 22 delle Linee guida, da determinarsi al netto dei costi dei prodotti e contributi che, invece, sono inclusi nel costo mensile dell'offerta con formula "TUTTO INCLUSO".

Conseguentemente, con atto di contestazione n. 7/20/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione, per ciascun brand, in relazione ai profili di trasparenza delle offerte da rete fissa "*Super Fibra*" con formula "TUTTO INCLUSO", degli artt. 70, comma 1, e 71, comma 1, del Codice in combinato con l'art. 3, commi 1 e 3, della delibera n. 252/16/CONS nonché - in relazione alla quantificazione e alla trasparenza delle spese addebitate in caso di recesso, e alle modalità di pagamento delle rate residue di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale - per la violazione dell'articolo 1, commi 3 e 3-ter, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, nonché dell'art. 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS.

2. Deduzioni della società

La Società, con la memoria difensiva del 22 giugno 2020 ha controdedotto, *in primis*, in ordine a quanto contestato in punto di trasparenza delle offerte da rete fissa. Wind Tre ha preliminarmente ricostruito le condizioni delle offerte a brand "*Wind*" commercializzata nel periodo di Natale 2019 caratterizzate da un canone di 25,99 euro al mese e una durata di 24 mesi evidenziando che l'offerta poteva essere attivata con o senza modem (in quest'ultimo caso era denominata *Absolute*). Come illustrato nel *flyer* riportato

nella memoria difensiva, l'offerta con modem in vendita abbinata, nelle diverse declinazioni (segnatamente, FIBRA 1000, INTERNET 200, INTERNET 100, INTERNET 20 e INTERNET 7), prevedeva la corresponsione del prezzo a rate da euro 5,99/mese, in caso di rateizzazione a 48 mesi oppure da euro 11,98/mese in caso di rateizzazione a 24 mesi e tale alternativa era indicata sul sito Wind Tre, nei vari materiali commerciali e nella documentazione contrattuale. Inoltre, come illustrato nelle schermate di acquisizione del cliente presso il punto vendita (in analogia anche in casi di *e-commerce*), riportate nella memoria, Wind Tre ha evidenziato che, in fase di attivazione l'utente può scegliere tra il pagamento delle rate residue del contributo di attivazione dell'offerta in unica soluzione o a rate. In particolare, quanto alle rateizzazioni, Wind Tre ha rappresentato che in fase di adesione l'utente è chiamato a effettuare la scelta in ordine alle modalità di pagamento delle rate residue del *modem* e del contributo di attivazione in caso di recesso anticipato (potendo optare pertanto tra pagamento delle rate residue in unica soluzione e il mantenimento della rateizzazione). Tale scelta in ordine alle modalità di addebito delle rate residue in caso di recesso anticipato è riportata anche nella modulistica contrattuale e può essere sempre modificata, tanto per il modem quanto per il contributo di attivazione durante la vita contrattuale dell'utente, tramite area clienti. La relativa informativa è riportata anche nel contratto all'art. 15.2 che recita: *“Il Cliente potrà recedere in ogni momento dal presente Contratto dando un preavviso di almeno 30 giorni in una delle modalità indicate al art. 15.4. In caso di presenza di rateizzazione di prodotti e/o servizi offerti congiuntamente al servizio principale, Wind Tre addebiterà al Cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, salvo diversa esplicita indicazione da parte del Cliente al momento della sottoscrizione contrattuale, in corso di rapporto o nella comunicazione di recesso da inviarsi anche in caso di passaggio ad altro operatore, con il medesimo preavviso (30 giorni)”*.

Quanto alla formula “tutto incluso” utilizzata nella formulazione dell'offerta pubblicata *on line* nel periodo natalizio, Wind Tre ha osservato che la stessa rappresenta un *claim* commerciale di una specifica offerta che Wind ha promosso, in un limitato periodo di tempo, con l'intento di semplificare la comunicazione al cliente evidenziando comunque le componenti costitutive e ha rimarcato che, allo stato non sussiste una prescrizione regolamentare che impedisca una formulazione commerciale di tipo “Tutto incluso”. In particolare, la formulazione dell'offerta presente *on line* in data 23 dicembre 2019 prevedeva per un importo di 25,99 euro mese le seguenti componenti: 1) importo mensile del servizio; 2) il contributo di attivazione dilazionato; 3) le rate del *modem*; 4) *echo dot*.

Qualora il cliente avesse optato per una rateizzazione in 48 rate del *modem*, ogni mese di permanenza il cliente avrebbe pagato 25,99 euro per le tre componenti.

In ordine alla trasparenza dei costi addebitati a titolo di disattivazione o trasferimento dell'utenza, Wind Tre ha rappresentato di essersi trovata, a seguito dell'affastellamento della normativa e delle decisioni dell'Autorità in materia, di fronte a un imbarazzo applicativo per quanto concerne l'indicazione dei “costi di disattivazione” da pubblicare alla Sezione Trasparenza tariffaria del sito web e nei relativi prospetti informativi. Pertanto, Wind Tre, visto il susseguirsi di normative e decisioni che si sono aggiunte non modificando le precedenti, ha previsto e implementato una scheda specifica

disponibile nella sezione trasparenza tariffaria che illustra i costi di disattivazione e la loro modalità di calcolo con indicazioni delle voci che costituiscono detti costi. Inoltre, in tale scheda sintetica, per ottemperare alla delibera n. 487/18/CONS, Wind Tre ha indicato la seguente dicitura: “sarà addebitato per l’intera vigenza del contratto il valore più basso tra i «costi reali supportati da WINDTRE per il mercato del fisso ovvero i costi sostenuti per dismettere la linea o trasferire il servizio, secondo quanto riportato in tabella, ed il «valore del contratto» ovvero l’importo pari ad una mensilità di canone che WINDTRE si aspetta di riscuotere” riportando nella tabella genericamente il valore “una mensilità di canone” per indicare che in tutte le offerte, incluse le offerte temporanee e *on line*, il valore applicato agli utenti è pari a un canone della propria offerta. L’utente può conoscere il valore di “una mensilità di canone” verificandolo nella sezione di trasparenza tariffaria dove sono descritte le offerte con tutti i canoni di riferimento.

Anche in merito al campo “costi di disattivazione” riportato nelle schede di trasparenza tariffaria della singola offerta Wind Tre, a seguito della delibera n. 487/18/CONS e degli obblighi rappresentati dalla delibera n. 451/18/CONS, in assenza di modifiche al formulario della delibera n. 252/16/CONS, si è trovata di fronte all’incertezza applicativa circa l’importo da indicare nei prospetti. Avendo inserito il costo reale sopportato, qualora fosse stato indicato il costo implicito dell’offerta, l’Autorità avrebbe potuto far valere l’inottemperanza alla delibera n. 451/18/CONS, poiché non rispondente ai costi di disattivazione (nominalmente modificati in “costi reali sostenuti dall’azienda” ai sensi della delibera n. 487/18/CONS). Al riguardo, Wind Tre ha comunicato di aver disposto l’aggiornamento delle schede al fine di rettificare la rappresentazione degli importi inseriti nel campo “costi di disattivazione” di ciascuna offerta vigente, indicando al posto del costo reale sopportato da Wind Tre, il valore di un canone mensile del servizio addebitato a tale titolo.

In ordine alla quantificazione dei costi imputati agli utenti per dismissione del servizio, la Società ha dichiarato di applicare un importo pari al solo canone di servizio in ottemperanza al punto 22 delle Linee guida. Conseguentemente, la Società ha rappresentato che il comportamento adottato sarebbe ineccepibile in quanto l’importo applicato nella sostanza è un canone di servizio, ossia il minore tra il costo realmente sostenuto e l’onere implicito contrattuale, anche per le offerte *on line*. A tale riguardo, come meglio specificato nella parte conclusiva della memoria, nonché nel corso dell’audizione, il cliente che, a dicembre 2019, avesse attivato *on line* le offerte contestate e avesse optato (in attivazione o durante il rapporto contrattuale o al recesso) per il mantenimento della rateizzazione, in caso di recesso si vedrebbe addebitare nel mese: i) un canone di servizio ii) la quota del mese del contributo di attivazione e iii) la rata del *modem* di competenza del mese e, per i mesi residui, le rate residue del *modem* e del contributo di attivazione con le modalità di dilazione scelte dal cliente.

In merito ai reclami degli utenti richiamati in contestazione, Wind Tre ha comunicato di aver proceduto ad allineare gli importi, trattandosi di anomalie. Wind Tre ha, infine, precisato che nella sezione trasparenza era già esplicitamente indicato in conformità al dettato del punto 35 delle Linee guida l’importo e il calcolo delle rate residue del contributo di attivazione qualora il cliente abbia optato per la rateizzazione e qualora tale importo sia previsto dalla specifica offerta.

In ordine alla seconda contestazione, la Società ha rappresentato che l'offerta presente sul sito *web* non sarebbe una promozione ai sensi della delibera n. 252/16/CONS, in quanto le offerte *on line* sarebbero in sostanza semplicemente offerte dedicate per attivazioni da *web*. Non si fanno, infatti, riferimenti a sconti particolari, ma a un periodo specifico in cui questa offerta è disponibile con un canone dedicato, o con un *device* particolare (per esempio l'*echo-dot*, come in questa occasione). In ogni caso, pur non configurandosi come offerta promozionale, la stessa ha comunque durata di 24 mesi e pertanto non eccede il limite previsto dal decreto Bersani.

Quanto alle spese addebitate in caso di recesso, Wind Tre sostiene di non richiedere mai la restituzione di sconti e di importi per servizi o apparati dei quali il cliente abbia fruito, ma esclusivamente quanto indicato nel contratto nel pieno rispetto del principio di proporzionalità e delle scelte attuate da parte del cliente senza applicazioni di penali, neanche fittizie o apparenti. Le nuove offerte, in ogni caso, anche per stimolare l'adesione alla banda larghissima nel corso della pandemia da Covid-19, non prevedono più alcun importo di attivazione. Per quanto riguarda l'*echo-dot*, infine, Wind Tre ha specificato che l'attivazione del prodotto era facoltativa e ha interessato solo il 25% delle reali acquisizioni. Al riguardo, come misura di collaborazione, Wind Tre si è impegnata a non addebitare la rata finale di euro 59.90 ai clienti che avessero aderito all'offerta che lo include.

Conclusivamente, ritenendo di aver operato in conformità al dettato normativo ferma restando l'innovatività della propria formulazione commerciale e in considerazione delle iniziative intraprese per risolvere le criticità rilevate con l'atto di contestazione, la Società ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio.

3. Valutazioni dell'Autorità

Al termine dell'istruttoria si ritiene le argomentazioni addotte dalla Società non siano idonee a escluderne la responsabilità per le condotte contestate per le seguenti motivazioni.

Quanto ai rilievi in punto di trasparenza informativa delle offerte "*Super Fibra*" promosse *on line* con formula "Tutto Incluso", la condotta va esaminata alla luce della *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del *Codice*, che consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte consapevoli. In questa prospettiva, mentre l'art. 70 del *Codice* prescrive i contenuti minimi che il contratto deve presentare in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile – tra i quali, in particolare, il dettaglio dei prezzi, la durata del contratto e commissioni in caso di recesso – l'art. 71 del medesimo *Codice* richiede che la diffusione delle informazioni tariffarie e in ordine alle condizioni di uso dei servizi avvenga secondo determinati canoni e con le modalità disciplinate dalla normativa vigente, al fine di favorire la comparabilità tra le diverse offerte mediante la piena conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti sul mercato. In base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, l'Autorità, con la delibera n. 252/16/CONS, ha fissato chiari principi in materia di trasparenza tariffaria,

per permettere agli utenti di avere piena conoscenza delle le condizioni delle diverse offerte, anche promozionali, proposte dagli operatori e di disporre, pertanto, di dati di confronto completi e accurati in modo da esercitare con piena consapevolezza la scelta dell'offerta ritenuta più conveniente per il proprio profilo di consumo. In questo contesto, l'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS, nel ribadire l'obbligo di carattere generale di formulare condizioni economiche trasparenti, ha prescritto che siano evidenziate *“tutte le voci che compongono l'effettivo costo dei servizi di comunicazione elettronica”* (comma 1) e che, in caso di promozioni, siano illustrati *“in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto”* (comma 3). Restano, poi, sempre validi i criteri generali che improntano la diffusione delle informazioni tariffarie richiamati espressamente dalla delibera n. 179/03/CSP che richiede il rispetto dei principi di buona fede e lealtà e tutela il diritto degli utenti a un'informazione completa in ordine alle modalità giuridiche ed economiche dei servizi (art. 4, comma 1) in modo che siano chiaramente indicati tra l'altro, oltre ai prezzi, anche i periodi minimi contrattuali e le condizioni per il rinnovo ed il recesso (art. 4 comma 3).

Ebbene all'esito dell'istruttoria svolta risulta acclarato che le offerte della famiglia *“Super fibra”* commercializzate per ciascun *brand* - segnatamente, Super Fibra (*“3”*), Fibra 1000 (*Wind*), Internet 200, Internet 100, Internet 20 e Internet 7 – sono state proposte, per attivazioni via *web*, a un prezzo *“tutto incluso”* riferibile, come ribadito anche in memoria difensiva, alle seguenti componenti: importo mensile del servizio, non espressamente indicato; contributo di attivazione (pari a 120 euro *“rateizzati in 24 rate mensili da 5 € in promozione a 0 €/mese”*) e rata mensile del *modem*, proposto in *“vendita abbinata a 5,99 euro/mese (già inclusi nel prezzo dell'offerta), durata 48 mesi”*. È evidente la confusione che si determina rappresentando non solo nel *claim*, ma anche nella descrizione dell'offerta riportata nei *“dettagli offerta”* (*id est*, *“3 informa”* per il *brand “3”*), che voci tra loro eterogenee e addebitate in caso di recesso siano *“incluse”* nell'abbonamento (voce che esprime il costo mensile dei servizi di comunicazione elettronica che cessa al momento del recesso). Confusione accresciuta dalla totale omissione dell'indicazione del costo del canone mensile di servizio nell'ambito dell'informativa dedicata alla descrizione dell'offerta. Non può, infatti, sfuggire che nei dettagli dell'offerta presenti *on-line*, oltre alle voci *“Attivazione”* e *“Modem”*, venisse riportata, per prima, la voce *“abbonamento”*, che indicava (non il canone ma) il prezzo complessivo di euro 26,98 mensili senza fare alcun riferimento al costo del canone mensile.

Di contro, atteso che le offerte in questione si compongono di voci eterogenee e distinte è evidente che non venga meno l'interesse dell'utente a una chiara conoscenza del costo di ciascuna delle singole componenti, in quanto solo una compiuta descrizione di ciascuna voce e del relativo costo permette una chiara intellegibilità delle condizioni dell'offerta e un'agevole comprensione della eventuale scontistica applicata, secondo la *ratio* e le prescrizioni dell'art. 3 della delibera n. 252/16/CONS. Con riferimento all'offerta *“Super fibra”* di *“3”*, inoltre, la scarsa chiarezza delle condizioni economiche rilevate in data 27 febbraio 2020 risultava ulteriormente aggravata dalla presentazione di un prezzo *“tutto incluso”* scontato (pari a euro 25,98 invece di euro 31,98) che lascia

intendere che si tratti di una promozione (e non a un canone dedicato), senza però permettere di comprendere, neanche nei dettagli offerta, la scontistica applicata rispetto all'offerta di riferimento e, dunque, l'eventuale vantaggio legato alla sottoscrizione da *web* né la durata dello sconto e l'eventuale prezzo del servizio al termine della promozione, in contrasto con quanto previsto dall'art. 3, comma 3, della delibera n. 252/16/CONS.

Inoltre, con riferimento alla fornitura del *modem*, non può che stigmatizzarsi la condotta dell'operatore consistente nel promuovere un prezzo mensile dell'offerta determinato includendo il rateo del bene su un orizzonte temporale doppio rispetto alla durata minima del vincolo contrattuale (peraltro neanche chiaramente indicata). In tal modo, infatti, il prezzo indicato come costo mensile dell'abbonamento è veritiero solo se l'utente non recede dall'offerta principale prima di 48 mesi, con l'effetto di alterare la percezione in ordine all'effettivo esborso al quale è chiamato in caso di rispetto del primo periodo di impegno contrattuale (24 mesi) e di falsare, di conseguenza, il confronto comparativo con le offerte dei concorrenti. Va da sé che quanto da ultimo osservato rafforzi altresì il convincimento circa la scorrettezza della formula "tutto incluso", che risulta, invero, fuorviante in quanto sostanzialmente non veritiera, in contrasto con i principi generali di buona fede e lealtà richiamati espressamente nel settore delle comunicazioni elettroniche sin dalla delibera n. 179/03/CSP (art. 4, comma 2, dell'allegato A). Risulta palese che non si tratta di revocare in dubbio la libertà dell'operatore di formulare un'offerta che esprima l'esborso mensile dovuto, ma di richiedere – conformemente ai principi innanzi richiamati – che l'aggregazione delle singole voci sia coerente con la durata legale del primo periodo di impegno iniziale dell'offerta e che le modalità di presentazione non generino equivoci in ordine al regime dei costi ricompresi nel prezzo proposto.

Sempre con riguardo al costo del *modem*, è provato per *tabulas* che l'unica informazione presente nei dettagli delle offerte rilevate *on line* fosse quella inerente alla rata mensile calcolata secondo un piano di rateizzazione di 48 mesi, risultando del tutto omessa tanto l'indicazione del costo complessivo del *modem*, tanto l'informativa in ordine alla possibilità di optare per una diversa durata del piano di rateizzazione. Conseguentemente l'utente non è stato adeguatamente edotto né dell'effettivo esborso connesso all'acquisto del bene né nella facoltà di poter corrisponderne il prezzo secondo un diverso piano di rateizzazione, coerente con la durata del primo periodo di impegno iniziale, anch'essa, peraltro, non espressamente indicata (in contrasto con quanto prescritto dall'art. 70 del *Codice* ed esplicitato anche dall'art. 4, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP). È appena il caso di precisare, per replicare a quanto rappresentato nella memoria difensiva, che la circostanza che le informazioni sulla durata del contratto e sulle diverse possibili modalità di rateizzazione del costo del *modem* fossero reperibili *aliunde* - segnatamente, nelle informative rese negli altri canali commerciali (es. *flyer* del 159 in atti) nonché nelle condizioni generali di contratto- non valga ad esonerare l'operatore dall'obbligo di illustrare immediatamente le condizioni giuridiche ed economiche delle offerte al momento della presentazione e dell'eventuale acquisto dell'offerta *on line*, inserendole nelle relative pagine *web* descrittive dell'offerta.

Al fine di acclarare alcuni aspetti della condotta contestata e di comprenderne gli effetti prodotti in concreto, in data 23 settembre 2020 si è ritenuto di disporre un

supplemento istruttorio chiedendo, tra l'altro, alla Società di chiarire l'esatto periodo di diffusione delle offerte da rete fissa a brand "Wind" e "3" con formula "TUTTO INCLUSO" alle condizioni rilevate nell'atto di contestazione e di quantificare numero di utenti che vi hanno aderito. In riscontro al quesito la Società, in data 15 ottobre 2020, ha specificato che le offerte in questione sono state diffuse sul *web* a partire da ottobre 2019 e che dal 19 marzo 2020 non è più previsto il pagamento del contributo di attivazione e ha indicato che gli utenti che hanno aderito a tali offerte, fino a maggio 2020, sono circa (*omissis*).

Passando alla seconda condotta, concernente la violazione della disciplina in materia di spese di recesso dalle offerte di rete fissa a brand "Wind" e "3", l'esame delle difese spiegate nella memoria sono inidonee a giustificare la condotta dell'operatore.

In *primis*, diversamente da quanto asserito in memoria, le offerte di rete fissa esaminate prevedono tutte la restituzione parziale degli sconti concessi sul contributo di attivazione. In particolare, come rappresentato dalla stessa Società in fase preistruttorio e non smentito dall'istruttoria svolta, tutte le offerte da rete fissa a brand "Wind" e "3" prevedevano che "il costo di attivazione è pari a 120 euro da corrispondere in un'unica soluzione o rateizzabile in 24 rate da 5 euro/mese. Se la scelta del Cliente cade sulla corresponsione in 24 rate, queste non verranno addebitate per tutta la vigenza contrattuale di 24 mesi. In caso di recesso anticipato, ossia prima del decorso del 24° mese, saranno addebitate le sole rate residue" (enfasi aggiunta).

Ebbene, in primo luogo, diversamente da quanto asserito in sede difensiva, tale condizione contrattuale integra una forma di promozione, avente a oggetto il servizio di attivazione che, per gli utenti che propendono per la rateizzazione, viene appunto scontato e offerto in promozione se l'offerta rimane attiva per tutta la durata contrattuale, come peraltro conferma anche il tenore letterale delle informazioni riportate nei "dettagli offerta" delle offerte "Super fibra" con formula "tutto incluso" che espressamente parlano di costo "in promozione a 0/mese". D'altro canto, anche le informazioni riportate alla pagina "Trasparenza tariffaria" nella versione rilevata a febbraio 2020 prevedevano espressamente oltre all'addebito delle rate residue dei beni e servizi anche "se previsti dall'offerta, la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti".

A ciò si aggiunge che nell'offerta con *echo-dot* incluso, il prezzo del prodotto era virtualmente ripartito a rate da 0 euro mensili e si prevedeva come unica spesa, una rata finale scontata solo in caso di rispetto della durata contrattuale di 24 mesi.

È agevole rilevare che il regime delle spese di recesso appena richiamato non sia conforme all'art. 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani alla luce dell'interpretazione accoltane nella delibera n. 487/18/CONS che, all'esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 204/18/CONS, del 22 maggio 2018, ha approvato il testo delle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza", per fornire alle imprese un quadro comportamentale chiaro e uniforme, in ordine all'applicazione delle norme richiamate, chiarendo di conseguenza le modalità di svolgimento della relativa attività di vigilanza sull'ottemperanza da parte degli operatori alla disciplina normativa di rango primario, come novellata dalla legge n. 124/2017 (c.d. "Legge concorrenza"). In particolare, modificando e integrando la disciplina recata dal decreto Bersani a presidio della libertà di recesso degli utenti, la legge concorrenza ha confermato il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da

costi degli operatori” (art. 1, comma 3) e ha specificato che le spese di recesso devono essere “*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*”; inoltre ha previsto, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, che gli eventuali costi per il recesso anticipato devono essere anche “*equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta*” (art. 1, comma 3-ter).

Nel chiarire la portata dell’art. 1, comma 3-ter, del decreto Bersani l’Autorità ha osservato che da tale norma si ricava il principio per cui la restituzione degli sconti oltre a non poter essere integrale (perché contravverrebbe ai principi di equità e proporzionalità) dovrebbe tenere conto dei ricavi che l’operatore si aspetta di realizzare dall’offerta promozionale nell’arco dell’intera durata contrattuale. Come indicato al punto 27 delle Linee guida, la restituzione degli sconti può avvenire “*nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall’operatore fino al momento del recesso*”. In altri termini, come più diffusamente chiarito nell’All. B alla delibera n. 487/18/CONS, gli sconti che possono essere recuperati sono pari alla “*differenza tra quanto l’operatore si aspettava di realizzare sull’intera durata contrattuale e quanto effettivamente pagato dagli utenti*”. Dall’applicazione di tale principio, e come riportato nella comunicazione del 21 dicembre 2018, discende che gli sconti che possono essere chiesti in restituzione a seguito del recesso “*sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall’offerta*”. Resta, dunque, del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi *una tantum* e sui prodotti, trattandosi di somme che l’operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l’utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Conseguentemente, anche la circostanza che in caso di recesso anticipato fosse prevista la restituzione delle sole “*rate residue*” del contributo di attivazione (rate peraltro solo “*virtuali*”, visto che sono in promozione a zero euro al mese) non cambia le conclusioni circa l’esclusione del meccanismo di restituzione degli sconti.

D’altro canto, la presentazione del contributo di attivazione come “*incluso*” nell’abbonamento e ripartito a rate non vale a mutarne la natura di servizio *una tantum*, ma appare piuttosto diretta a eludere il divieto di richiedere la restituzione degli sconti sui contributi *una tantum*, prevedendone un recupero sotto forma di restituzione delle rate residue.

In ogni caso, la pretesa di pagamento delle rate residue del contributo di attivazione, nonché, se del caso, della rata finale del prodotto *echo-dot*, parimenti incluso a titolo gratuito salvo recesso anticipato, si presenta comunque incompatibile, come chiarito al punto 31 delle Linee guida, con il divieto, che emerge dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015, “*d’inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l’attivazione del servizio, anche se non addebitati all’utente nel corso del rapporto*”. Pertanto, l’operatore non può imporre all’utente che recede dal contratto il costo di un servizio o di un prodotto se non è stato previsto in fase di sottoscrizione.

Si prende comunque atto di quanto riferito in ordine al fatto che le nuove offerte in commercio dal 19 marzo 2020 non prevedono più il contributo di attivazione. Quanto all’*echo-dot*, ai soli fini della quantificazione della sanzione, occorre tener conto

dell'iniziativa adottata da Wind Tre, a seguito della notifica dell'atto di contestazione, di non addebitare il costo della rata finale del prodotto in caso di recesso anticipato. In sede di supplemento istruttorio, Wind tre ha chiarito, tra l'altro, di avere informato di tale iniziativa gli utenti pubblicando, a partire dal 7 ottobre 2020, un'apposita informativa alla pagina "*Trasparenza tariffaria*" e di avere in corso i rimborsi per gli utenti che nelle more hanno esercitato il diritto di recesso (quantificati in circa 300).

Quanto al regime delle rateizzazioni, giova ricordare che, come chiarito al punto 29 Linee guida, a garanzia della piena libertà di recedere anticipatamente dal contratto, "*l'operatore è [...] tenuto a concedere agli utenti di scegliere fra il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione o il rispetto della rateizzazione*", nonché, come specificato nella Comunicazione del 16 maggio 2019, "*a mantenere il piano di rateizzazione secondo le modalità definite al momento della sottoscrizione*". Ebbene, a tale riguardo le difese dell'operatore non smentiscono quanto rilevato nell'atto di avvio in ordine alla pratica di addebitare le rate residue in unica soluzione, salva espressa richiesta dell'utente di mantenere attiva la rateizzazione. In particolare, le informazioni riportate nel documento "*Costi di disattivazione del servizio di Telefonia Fissa di Wind-Tre*" (sia nella versione di gennaio 2020 sia nella versione di marzo 2020) presuppongono che l'utente abbia effettuato una scelta in ordine alla prosecuzione del pagamento rateale in caso di recesso anticipato. Segnatamente, il documento in parola, nella versione di gennaio 2020, prevedeva che "*Wind Tre addebiterà al cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute, inclusa l'eventuale rata finale, fatto salvo che nella COMUNICAZIONE DI RECESSO o in caso di passaggio ad altro operatore, sia indicata la volontà di voler mantenere attivo il pagamento di tali rate fino alla naturale scadenza*"; anche nella versione di marzo 2020 si legge che "*in caso di disattivazione, WINDTRE addebiterà al cliente in un'unica soluzione, tutte le restanti rate dovute come da tabella sotto riportata, o, su richiesta del cliente, ne continuerà la rateizzazione con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento precedentemente scelto*". Se ne deduce che la Società non assicura la prosecuzione della rateizzazione nel caso in cui l'utente non abbia mai espressamente palesato tale volontà, contrariamente a quanto chiarito nella comunicazione di maggio 2019, secondo cui "*la volontà espressa dall'utente al momento dell'adesione ad un piano di rateizzazione di un servizio o di un prodotto debba intendersi confermata fino al momento in cui l'utente decide di modificare quanto precedentemente espresso in fase di adesione al piano di rateizzazione*" (enfasi aggiunta). In altri termini, contrariamente a quanto previsto da Wind Tre, la prosecuzione della rateizzazione deve ritenersi la scelta di *default*, atteso che, trattandosi di costi che incidono sulla valutazione dell'utenza circa l'opportunità di cambiare fornitore di servizi, la prosecuzione della rateizzazione tutela maggiormente la libertà di recesso del contraente anche in relazione ai contratti più risalenti che non prevedevano alcunché in ordine alle rateizzazioni. Come precisato nella comunicazione appena richiamata, resta comunque ferma la facoltà dell'utente di poter optare in qualunque momento, anche successivo al recesso, per il pagamento in unica soluzione "*utilizzando tutti gli strumenti previsti per la sottoscrizione di un'offerta (call center, punto vendita, posta elettronica certificata sito web e app di self care dell'operatore, etc)*". A tale ultimo riguardo, atteso che nella memoria difensiva la Società ha dato atto di concedere tale facoltà tramite l'area clienti, in esito ad apposita richiesta istruttorio, la Società ha rappresentato che è possibile effettuare la variazione anche

tramite *call center* e di avere da ultimo modificato il modulo di recesso che è stato, pertanto, verificato di ufficio riscontrandovi unicamente un richiamo alle condizioni generali di contratti (art. 6.4.2).

Per quanto concerne, infine, i rilievi in punto di oneri informativi sui costi di recesso, giova ricordare che l'art. 1, comma 3, del decreto Bersani novellato ha espressamente prescritto che le spese di recesso siano “*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*”.

Ebbene, risulta incontestata la circostanza, provata per *tabulas*, che in fase di presentazione *on line* delle offerte “*tutto incluso*”, diversamente da quanto indicato al punto 34 delle Linee guida, non fosse fornita alcuna informativa in ordine al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale e non fossero chiaramente illustrati i costi applicati a titolo di dismissione o trasferimento dell'utenza: nelle condizioni delle offerte “*Super Fibra*”, infatti, veniva solo riportato che *in caso di recesso prima di 24 mesi è previsto il pagamento di un importo pari a una mensilità di canone*”, impedendo pertanto sia di comprendere che tale somma è richiesta per la cessazione dell'utenza sia di quantificarne in modo inequivocabile l'ammontare.

Atteso che il punto 35 delle Linee guida, ai fini della corretta implementazione degli oneri informativi prescritti dal decreto Bersani, ha espressamente chiarito che in fase di pubblicazione delle offerte i costi di recesso vanno indicati alla pagina “*Trasparenza tariffaria*” con le modalità prescritte dall'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS, si è rilevato che nemmeno dalla consultazione delle informative riportate alla sezione “*Trasparenza tariffaria*” fosse possibile comprendere il costo di dismissione applicato agli utenti che recedono dalle offerte *on line* “*tutto incluso*”. Ciò in quanto l'unica informazione in merito era fornita nel documento “*Costi di disattivazione del servizio di Telefonia Fissa di Wind-Tre*” che, a sua volta, fa rinvio, per l'individuazione della “*mensilità di canone*”, al valore riportato nei prospetti informativi. Tuttavia – come pacificamente confermato in istruttoria – per le offerte *on line* non erano né predisposti i prospetti informativi né tantomeno riportati i dettagli dei costi nell'elenco delle offerte alla pagina “*Trasparenza tariffaria*”.

Giova dunque ribadire, in considerazione delle deduzioni difensive, che i rilievi mossi nell'atto di avvio del presente procedimento sanzionatorio in ordine alla trasparenza dei costi di dismissione non vertessero sui contenuti dei singoli prospetti tariffari, ma riguardassero, in generale, l'impossibilità di individuare alla pagina “*trasparenza tariffaria*” l'importo richiesto a titolo di disattivazione o trasferimento dell'utenza per le offerte *on line* oggetto di contestazione, che non era indicato “*distintamente per ciascuna offerta*”, contrariamente al dettato dell'art. 4 della delibera n. 252/16/CONS. Se già il comma 1 di tale norma espressamente richiede che “*l'elenco delle offerte pubblicate*” alla pagina Trasparenza tariffaria contenga, “*per ciascuna offerta*”, l'indicazione, tra l'altro, di un “*eventuale costo di disattivazione/recesso*” (lett. c) in aggiunta al prospetto tariffario (lett. b), è chiaro che, alla luce dell'espresso richiamo operato nelle Linee guida, non potessero sorgere dubbi in ordine alla necessità di esplicitare alla pagina trasparenza tariffaria tutti i costi di recesso indicati al punto 34 delle Linee guida stesse.

Pertanto, solo ai fini della quantificazione della sanzione, occorre evidenziare che dopo l'avvio del procedimento, la Società ha collaborato per rimuovere le conseguenze della condotta, aggiornando tanto le informazioni riportate per ciascuna offerta alla pagina Trasparenza tariffaria, tanto i prospetti, impegnandosi a predisporli anche per le offerte temporanee *on line*. Inoltre, come rappresentato in sede di supplemento istruttorio, Wind Tre ha anche inserito, nella relativa sezione, le modalità di calcolo dei contributi di disattivazione delle offerte non più sottoscrivibili, chiarendo anche esemplificativamente le modalità di calcolo del costo di disattivazione applicato.

Nel confermare i rilievi in punto di trasparenza informativa, occorre comunque prendere atto delle spiegazioni fornite da Wind Tre in ordine alla quantificazione del costo di dismissione effettivamente applicato in caso di recesso dalle offerte “*Super fibra*” “*tutto incluso*”, corrispondente a un canone di servizio, fermo restando quanto già evidenziato in ordine all'illegittimità dell'addebito delle rate residue del contributo di attivazione scontato in fase di adesione, non computabile tra le spese di recesso ad alcun titolo.

In conclusione, quindi, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, senza che la Società abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità in ordine alle condotte contestate, salvo che limitatamente alla quantificazione del costo di dismissione.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) a euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/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, rispettivamente per il *brand* “*Wind*” e per il *brand* “*3*”, la sanzione pecuniaria, nella misura pari a quattro volte il minimo edittale, per un totale di euro 464.000,00 e che, in tale commisurazione, rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Wind Tre in relazione alle offerte da rete fissa “*Super Fibra*” oggetto di contestazione, commercializzate, per ciascun *brand*, nel periodo da ottobre 2019 a marzo 2020, non ha assicurato ai consumatori la piena e completa conoscenza di informazioni contrattuali ed economiche rilevanti attinenti alle proprie offerte, penalizzando anche la comparabilità con le offerte degli altri operatori. La Società ha, altresì, frapposto ostacoli all'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti che hanno aderito alle offerte in questione (nel periodo di riferimento, solo da web, circa (*omissis*)) addebitando, in caso di recesso anticipato, spese non dovute ai sensi dall'art. 1, comma 3 e 3-*ter*, del decreto

Bersani, come interpretato dalle Linee guida. In particolare, mentre il recupero delle rate residue del contributo di attivazione non applicato in fase di adesione era sempre previsto in caso di recesso anticipato da tutte le offerte “*Super fibra*” (a prescindere dal canale di vendita), il prodotto *Echo-dot* è stato commercializzato, sia *on line* che in punto vendita, per un periodo di tempo limitato (tra il 16 ottobre 2019 e il 9 gennaio 2020), e addebitato a un ristretto numero di utenti, atteso che risulta che dei clienti che hanno effettivamente ritirato il prodotto (*omissis*) circa (*omissis*) hanno esercitato il diritto di recesso. Infine, occorre considerare che, oltre a non aver agevolato l’esatta conoscenza dei costi di dismissione applicati per tali offerte, la Società ha indebitamente condizionato il concreto esercizio del diritto di recesso, prevedendo l’addebito in unica soluzione delle rate residue dei beni e dei servizi offerti congiuntamente al servizio principale, a carico degli utenti che non abbiano effettuato alcuna scelta preventiva al riguardo.

La violazione, pertanto, per ciascun *brand*, può essere valutata di media entità e di media durata, in considerazione del tempo trascorso tra la data di inizio della commercializzazione delle offerte in parola e l’implementazione delle riferite misure dirette a cessare le condotte contestate in materia di spese di recesso e trasparenza dei relativi costi;

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

Wind Tre, dopo l’avvio del procedimento sanzionatorio, ha intrapreso alcune iniziative utili ad attenuare gli effetti pregiudizievoli delle condotte censurate.

In particolare, la Società, che già a partire dal 19 marzo 2020 non commercializzava più offerte che prevedono il contributo di attivazione, a seguito dell’avvio del procedimento sanzionatorio *de quo* ha riferito di aver adottato iniziative utili a rimuovere le conseguenze della condotta relativamente all’addebito della rata residua dell’*echo-dot* disponendo i rimborsi per gli utenti che abbiano già esercitato il diritto di recesso e informando, sia pure non individualmente, ma solo alla pagina “*Trasparenza tariffaria*”, che non addebiterà il costo previsto in caso di recesso anticipato. Ha inoltre ristrutturato la pagina trasparenza tariffaria delle offerte *consumer* in coerenza con quanto previsto dall’art. 4 della delibera n. 252/16/CONS e del decreto Bersani al fine di fornire, in tale sezione, adeguate informazioni in ordine alle spese di recesso.

La Società non ha, di contro, cessato di addebitare le rate residue del contributo di attivazione in caso di recesso dalle offerte che lo prevedevano.

C. Personalità dell’agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi imposti dagli artt. 70 e 71 del *Codice* nonché dall’art. 1, commi 3 e 3-ter, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, e dagli artt. 3 e 4 della delibera n. 252/16/CONS;

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 Laura Aria, 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 Largo Metropolitana, 5, 20017 – Rho (MI), con riferimento a ciascun *brand* “Wind” e “3” non ha rispettato le disposizioni di cui agli artt. 70, comma 1, e 71, comma 1, del *Codice* nonché all'art. 1, commi 3 e 3-ter, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, e agli artt. 3, commi 1 e 3, e 4, comma 1, della delibera n. 252/16/CONS., condotte sanzionabili ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 464.000,00 (quattrocentosessantaquattromila/00), ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

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 legge 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 464.000,00 (quattrocentosessantaquattromila/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. 592/20/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. 592/20/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, 11 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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