



**DELIBERA N. 43/24/CONS**

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL  
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI  
CONFRONTI DI WIND TRE S.P.A. IN MATERIA DI PRATICHE  
COMMERCIALI SCORRETTE  
PS/12659**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 21 febbraio 2024;

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*” (di seguito, *Autorità*);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, *Codice*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTO il Protocollo di intesa integrativo in materia di pratiche commerciali scorrette tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, *Autorità*) e l’Autorità garante per la concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) del 23 dicembre 2016;

VISTA la nota del 18 gennaio 2024, assunta in medesima data al prot. n.0017288 dell’*Autorità*, con la quale l’AGCM ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27 comma 1-*bis*, del *Codice*, il parere di questa *Autorità* rispetto a una pratica commerciale della società Wind Tre S.p.A. (di seguito “*Wind Tre*” o “*Professionista*”);

VISTA la nota del 26 ottobre 2023 di avvio del procedimento istruttorio PS/12659 con la quale l’AGCM ha reso noto al *Professionista* che:

1. secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del *Codice* e alla luce di tre segnalazioni pervenute da consumatori in data 2 maggio, 17 maggio e 6 giugno 2023, il *Professionista*, nella presentazione in App e/o Area Clienti dell’offerta “*MIA Unlimited*”, destinata a già clienti, avrebbe omesso di indicare chiaramente la sussistenza di limiti d’utilizzo del traffico voce e le conseguenze del loro superamento, cioè la sostituzione dell’offerta con un’altra denominata “*Giga1*”;
2. dalle schermate prodotte da Wind in data 1° agosto 2023 (figure nn. 1, 2 e 3) in risposta alla richiesta di informazioni formulata dall’AGCM il 17 luglio 2023, l’offerta “*MIA Unlimited*” sembrerebbe pubblicizzata, nell’App, come avente Giga



e Minuti illimitati senza ulteriore specificazione. In basso alla pagina in cui è così presentata l'offerta, è presente un pulsante "dettagli offerta", cliccando il quale si apre una seconda pagina, nella quale a sua volta è indicato: "Per tutti i dettagli sull'offerta clicca qui" (con relativo link). Solo dopo un ulteriore clic, e facendo un ulteriore scroll della schermata, appaiono alcune informazioni sul "Traffico illimitato". In particolare, si legge: "Il traffico è illimitato salvo uso contrario a buona fede e correttezza o per finalità diverse dall'uso personale secondo quanto previsto dall'art. 6 delle Condizioni Generali di Contratto. Inoltre, come previsto dall'art. 3.2., Wind Tre potrà limitare temporaneamente la velocità della connessione dati in caso di utilizzo intensivo delle risorse di rete e/o in zone con un numero particolarmente elevato di connessioni, tali da pregiudicare le prestazioni della rete stessa".

3. Sul sito windtre.it sono consultabili anche le Condizioni d'Uso del Servizio". L'informazione resa in App sembrerebbe limitata dunque a un richiamo alle formule generali di "buona fede e correttezza...secondo quanto previsto dall'art. 6", e a un rinvio all'art. 3.2 delle Condizioni Generali di Contratto, articolo nel quale è però indicato il rimedio (limitazione di velocità di connessione) attivato in caso di superamento del traffico dati e non del traffico voce. Non vi sarebbe invece alcuna menzione del rimedio adottato nei confronti dei consumatori per il superamento dei limiti del traffico voce, e cioè della sostituzione dell'offerta, prevista nell'art. 6.1.7 delle Condizioni Generali di Contratto<sup>1</sup>.

TENUTO CONTO che, secondo l'AGCM, i comportamenti posti in essere da Wind Tre potrebbero integrare gli estremi di una pratica ingannevole e/o omissiva in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del *Codice*. In particolare, l'informazione resa sull'App circa i limiti del traffico voce dell'offerta "MIA Unlimited" non risulterebbe di immediata evidenza per il consumatore. Qualche informazione al proposito è infatti fornita solo nel terzo *screenshot* prodotto, raggiungibile cercando nei "dettagli offerta" a fronte di un *claim* di illimitatezza senza ulteriori specificazioni. Inoltre, l'informazione così data all'utenza sembrerebbe comunque insufficiente, limitandosi a richiamare il necessario utilizzo del servizio secondo le formule generali di "buona fede e correttezza di cui all'art. 6", e limitandosi altresì a fare rinvio all'art. 3.2 delle CGC e alla limitazione della velocità di navigazione, che è però rimedio attivato in caso di superamento del solo traffico dati e non del traffico voce. Non vi sarebbe invece alcuna menzione del rimedio consistente nella sostituzione d'ufficio dell'offerta con altra, avente diversi costi e contenuti (offerta "GIGA I"). Tale rimedio è contemplato solo nell'art. 6.1.7 delle CGC che, nell'attuale

---

<sup>1</sup> Art. 6.1.7. "Il superamento di almeno uno dei parametri sopra indicati, l'utilizzo in apparati diversi da cellulare o smartphone, dove non ammesso, e/o l'utilizzo di piani tariffari Flat per svolgere attività della tipologia sopra indicata, costituisce presunzione di un utilizzo non conforme del Servizio. In tale ipotesi WINDTRE effettuerà le necessarie verifiche (compreso l'eventuale contatto con il Cliente) riservandosi la facoltà di sospendere il Servizio, totalmente o parzialmente. In tutti i casi di cui al presente articolo, WINDTRE potrà, inoltre, comunicare la sostituzione del piano sottoscritto con altro di tipo diverso o la disattivazione dell'opzione relativa al traffico anomalo. Il Cliente avrà facoltà di recedere con effetto immediato senza applicazione di penali"

configurazione dell'App, è onere del consumatore cercare e consultare;

VISTA la nota del 14 novembre 2023, con la quale Wind Tre ha trasmesso all'AGCM una proposta di impegni in cui la Società ha dichiarato che: *“Wind Tre ha già apportato le necessarie modifiche alla descrizione dell’offerta “MIA Unlimited” in modo tale da evidenziare subito la sussistenza di condizioni.*

*A tal proposito, nella prima schermata è stata ampliata l’area cliccabile “DETTAGLI OFFERTA”, aggiungendo “E LIMITAZIONI” in modo da evidenziare la sussistenza di precise condizioni di utilizzo.*

*Cliccando poi su “DETTAGLI E LIMITAZIONI”, il cliente può leggere immediatamente e senza altri link di rimando tutte le informazioni sul “Traffico voce e dati illimitato” salvo uso contrario ai criteri di correttezza e buona fede, con gli espressi limiti superati i quali Wind Tre si riserva di sospendere il servizio e modificare il piano tariffario”.*

Wind Tre ha concluso, sostenendo che *“[i]n tal modo, Wind Tre ha eliminato l’involontaria non immediata disponibilità delle informazioni, fornendo in via anticipata tutti i dati utili ad una piena comprensione, da parte del fruitore, della composizione del piano tariffario e della necessità del rispetto dei limiti descritti per evitare di incorrere nelle conseguenze determinate dal loro superamento”;*

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti della Società;

CONSIDERATA la centralità che assume, per l'Autorità, nell'ambito della propria regolamentazione, il tema della trasparenza delle condizioni di offerta riportate sui siti *web*, presso i punti vendita, e nei relativi contratti, in quanto consente al cliente, grazie alla chiarezza delle condizioni economiche, di effettuare scelte consapevoli nell'acquisto di beni e servizi oltre che di far valere, in caso di difformità rispetto alle condizioni proposte, i propri diritti;

RITENUTO pertanto opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del *Codice*, che il parere sul caso di specie sia reso in relazione alla riconducibilità della materia, di cui al procedimento in parola, a fattispecie disciplinate dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* o da delibere dell'Autorità, ferma restando la competenza dell'Autorità a interpretare la regolamentazione settoriale vigente, ad applicare la normativa settoriale a tutela dei consumatori introdotta dal Quadro europeo delle reti e servizi di comunicazioni elettroniche e recepite nell'ordinamento interno dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* e a sanzionarne eventuali violazioni;

CONSIDERATO che, art. 98-*quater decies* del *Codice delle comunicazioni elettroniche* (Obblighi di informazione applicabili ai contratti) al comma 1, prevede che: *“Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono le informazioni necessarie di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del consumo, nonché, in aggiunta, le informazioni elencate all'allegato 8, nella misura in cui tali*

*informazioni riguardino un servizio da loro offerto. Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole [omissis];*

TENUTO CONTO che in base a quanto riportato in Allegato 8, i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico forniscono le seguenti informazioni: *“Parte A: nell'ambito delle principali caratteristiche di ogni servizio fornito i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti [omissis]. Laddove non sia offerto alcun livello minimo di qualità del servizio, ciò deve essere comunicato; Parte B: nell'ambito delle principali caratteristiche di ciascun servizio fornito: a) i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti [omissis] per i servizi di accesso a internet: almeno latenza, jitter, perdita di pacchetti; b) i dettagli del piano o dei piani tariffari specifici previsti dal contratto e, per ciascun piano tariffario, i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi delle comunicazioni (quali MB, minuti, messaggi) inclusi in ciascun periodo di fatturazione e il prezzo per unità supplementare di comunicazione”;*

CONSIDERATO che l'art. 98-*quindecies* (Trasparenza, confronto delle offerte e pubblicazione delle informazioni) prevede, al comma 1, che *“[q]ualora i fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni, l'Autorità provvede affinché le informazioni di cui all'allegato 9 siano pubblicate da tutti i fornitori in questione o dalla stessa Autorità, in forma chiara, esaustiva, idonea alla lettura automatica e in un formato accessibile per i consumatori con disabilità”;*

CONSIDERATO che l'art. 98-*sedecies* (Qualità dei servizi relativi all'accesso a internet e dei servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico) prevede che: 1. *“L'Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete [omissis]”;*

CONSIDERATO che tale materia è stata oggetto di specifica e puntuale regolazione da parte di questa *Autorità*, tra l'altro, con delibere nn. 252/16/CONS, 23/23/CONS, 156/23/CONS e, da ultimo, delibera n. 307/23/CONS;

RILEVATO che la condotta oggetto del presente parere attiene a profili di interesse dell'*Autorità*, avuto riguardo alla trasparenza delle informazioni rese ai consumatori in relazione alle condizioni giuridiche, tecniche ed economiche delle offerte proposte;

CONSIDERATO che l'*Autorità*, a tale riguardo, ha avviato, sin dal mese di luglio 2023, ai sensi delle su richiamate disposizioni normative e regolamentari, mirate attività di vigilanza, tuttora in corso, in merito a offerte di rete fissa e mobile commercializzate come a “traffico illimitato” (voce, dati, SMS) in relazione alla chiarezza e completezza delle informazioni relative ai limiti di traffico connessi all'asserito uso “corretto e in buona fede” dei predetti servizi, da parte dell'utente finale, e alla legittimità delle conseguenti misure adottate, dall'operatore, nei casi di mancato rispetto di detti limiti;



CONSIDERATO che, ferma restando la competenza dell'*Autorità* ad applicare la normativa settoriale a tutela dei consumatori recepita nell'ordinamento interno dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* e a sanzionarne eventuali violazioni, l'*Autorità* si riserva, all'esito delle descritte attività di vigilanza, di adottare i provvedimenti di competenza vista la riconducibilità della materia, di cui al procedimento in parola, a fattispecie disciplinate dal *Codice delle comunicazioni elettroniche* o da delibere dell'*Autorità*;

VISTI gli atti del procedimento;

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

### **DELIBERA**

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'*Autorità*, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Napoli, 21 febbraio 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba