



DELIBERA N. 626/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ WINDTRE
S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL DECRETO
LEGISLATIVO 1° AGOSTO 2003, N. 259 IN COMBINATO DISPOSTO CON L'
ARTICOLO 3 DELL'ALLEGATO A) ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS
(CONTESTAZIONE N. 9/20/DTC)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 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 il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito il *“Codice”*, con particolare riferimento al disposto dell’articolo 70; ;

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

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

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

VISTA la delibera n. 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 dell’Autorità 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 dalla delibera n. 581/15/CONS, di seguito *“Regolamento”*;

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. 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. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, con particolare riferimento a quanto disposto dall’ articolo 3;

VISTO l’atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 9/20/DTC del 10 luglio 2020, con il quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della Wind Tre S.p.A. (di seguito “Wind Tre” o la “Società”);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’arco temporale da gennaio 2019 a marzo 2020 sono pervenute all’Autorità diverse segnalazioni di utenti che lamentavano la mancata trasparenza da parte della società Wind Tre S.p.A. (di seguito anche “Società” o “Wind Tre”) nella comunicazione all’utente delle informazioni tecniche ed economiche relative all’offerta selezionata. In particolare, la carenza di trasparenza dell’informazioni ha riguardato la presentazione all’utente di alcuni servizi aggiuntivi o prodotti (l’opzione 4GLTE o il *modem* per la fibra), descritti come gratuiti ma in realtà a pagamento allo scadere dell’offerta; l’attivazione del servizio di comunicazione elettronica senza il costo del contributo di attivazione, mentre di fatto il medesimo è stato fatturato dopo l’attivazione del servizio; il costo dello scatto alla risposta per il servizio di telefonia fisso non menzionato nel corso della descrizione dell’offerta; la mancata indicazione del vincolo contrattuale dei ventiquattro mesi.

In sintesi, dunque, la Società avrebbe omesso o prospettato in maniera fuorviante agli utenti alcune informazioni sul contratto di particolare interesse per il cliente ai fini dell’acquisizione del suo consenso.

Sulla base degli elementi e documenti acquisiti in corso di istruttoria relativamente alle segnalazioni ricevute, è emerso che Wind Tre non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto o in corso di modifica di un rapporto contrattuale già in essere, di informazioni puntuali in merito a tutte quelle informazioni -individuate nell’atto di avvio del procedimento sanzionatorio- da comunicare all’utente in maniera completa e veritiera al fine di garantire una corretta formazione del consenso. La Società, dunque, in violazione dei principi generali di

correttezza e buona fede, non ha fornito in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del *Codice*.

Pertanto, con atto di contestazione n. 9/20/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore Wind Tre per aver realizzato una condotta non conforme alle disposizioni previste dell'articolo 70 del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3 dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS.

2. Deduzioni della Società

In via preliminare la Società ha ricostruito le vicende relative agli undici casi oggetto di contestazione al fine di dimostrare la correttezza delle informative rese alla clientela e la loro corrispondenza con il materiale contrattuale e, dunque, il rispetto della normativa di settore.

La Società ha sottolineato come per nove delle fattispecie contestate c'è corrispondenza piena tra l'offerta applicata e quella contrattualmente prevista, senza che alcuna responsabilità nella erronea comprensione da parte dell'utente possa essere imputata a Wind Tre. Solo per due degli undici casi oggetto di verifica, dunque, secondo la Società sarebbe possibile rinvenire un errore di tipo applicativo, in relazione al quale Wind Tre è intervenuta per eliminare il pregiudizio tramite il rimborso e lo storno degli importi erroneamente applicati ai due clienti.

Nel merito, la Società ha descritto, per ciascuna fattispecie, la procedura preordinata all'acquisizione del consenso dell'utente.

Con riferimento ai fatti denunciati dal sig. Rizzalli Damiano è stato accertato che l'utente ha attivato l'offerta *All in plus* con Wind Tre nella convinzione che l'opzione 4G LTE sarebbe stata gratuita "per sempre". Di fatto, invece, la gratuità era in promozione per sei mesi dall'attivazione dell'offerta principale (e, comunque, non oltre al 31 dicembre 2018) per poi riprendere il suo costo mensile di 1 euro, salvo disdetta del cliente. L'utente sottoscriveva la Proposta di Abbonamento (PDA) per le due linee in data 16 e 19 aprile 2018 con la promozione dell'opzione LTE nei termini temporali ed economici sopra riportati. La Società evidenzia che tali informazioni erano rinvenibili anche nelle *brochure* presenti nei punti vendita dove i clienti si recano per aderire alle offerte, come è avvenuto nel caso di specie. Inoltre, in prossimità della scadenza della promozione relativa all'azzeramento del canone del servizio LTE e, precisamente il 25 ottobre 2018, il cliente ha ricevuto su entrambe le numerazioni l'avviso che, terminato il periodo promozionale, il costo di tale servizio sarebbe stato di 1 euro, salvo disdetta da parte dell'utente. Infine, Wind Tre ha anche prodotto le due proposte di abbonamento firmate dall'utente per provare la validità del contratto concluso tra le parti con conseguente validità dei suoi effetti.

Relativamente a quanto lamentato dall'utente Franca Tardo, già cliente Wind Tre con la linea fissa 0543401692 e offerta *ABSOLUTE ADSL*, l'operatore ha dichiarato che l'utente accettava la proposta di cambio tecnologico tramite adesione telefonica, da ADSL a Fibra 1000 FTTH, nella convinzione di mantenere invariate le condizioni economiche dell'offerta da lei precedentemente sottoscritta. Di fatto, però, per problemi

tecnici non dipendenti da Wind Tre, il cambio di tecnologia verso Fibra 1000 FTTH non andava a buon fine. Il cambio tecnologico per consentire la fruizione del servizio nella versione Fibra 100 FTTC veniva rinviato in data 8 aprile 2019 alle medesime condizioni economiche del precedente invio dell'ordine del 7 febbraio 2019 e cioè il costo dell'apparato azzerato perché in promozione. Tuttavia, per mero errore di sistema, si generavano anomalie in fattura, in quanto nel conto telefonico emesso il 5 maggio 2019 veniva registrata la voce di euro 5,99 per rata *modem*. La Società, dunque, accertato che si trattava di errore, ha proceduto a rimborsare all'utente le rate del *modem* già pagate e a effettuare una compensazione in fattura per le rate a scadere.

Il sig. Paolo Puntorieri ha lamentato la sottoscrizione di una Proposta di Contratto di linea fissa, con un contenuto contrattuale non corrispondente a quanto prospettato durante le trattative precontrattuali dal *dealer*. L'utente ha sottoscritto il contratto il 30 aprile 2019 per fruire del servizio in accesso Fibra FTTC Vula con offerta Internet200, nella convinzione che avrebbe pagato euro 20,99 al mese tutto compreso con modem gratuito, senza costi di attivazione del servizio e con la possibilità di recedere dopo pochi mesi senza pagare rate del *modem* (e, dunque, senza il vincolo contrattuale di 24 mesi) pagando un costo una tantum di euro 66,00. Di fatto però Wind, con l'emissione della fattura del 13 dicembre 2019 – per precisione dopo 6 mesi dall'attivazione del servizio del 27 maggio 2019- ha proceduto a fatturare la prima rata del *modem* per un costo mensile di euro 5,99.

La Società su tale contestazione si è difesa affermando che il contratto sottoscritto dal cliente prevedeva la consegna del *modem* in vendita abbinata con pagamento rateizzato in 48 rate da euro 5,99, e che tale informazione era inserita sia nel riepilogo dell'ordine inviato all'utente, sia nel materiale pubblicitario dell'offerta Internet200 in accesso Fibra FTTC Vula presente nei punti vendita, sia nella pubblicità *online* e nello schema tabellare inserito nella sezione “*Trasparenza tariffaria*” del sito web della Società. Anche rispetto all'altra lamentela avanzata dall'utente nel reclamo del 30 dicembre 2019 -e cioè che egli avrebbe aderito all'offerta nella convinzione, confermata dal venditore presso il punto vendita, che in caso di trasferimento o cessazione della linea prima del vincolo contrattuale dei 24 mesi, avrebbe pagato solo il costo di disattivazione del servizio di euro 66,00 senza corrispondere il corrispettivo delle restanti rate del *modem*- WIND Tre ha eccepito che tale asserzione non coincide con quanto previsto dalle condizioni generali del contratto, nonché con le informazioni rinvenibili sia nella *brochure* presente nei punti vendita che nello schema tabellare presente sul sito web con riferimento all'offerta Fibra FTTC Vula.

Per quanto riguarda la segnalazione del sig. Giuseppe Merlini è stato accertato che l'utente in data 31 dicembre 2019 effettuava *on line* un cambio offerta attivando il piano *All in plus* con opzione *All in power* e impegno di 24 mesi, nella convinzione che i costi di attivazione fossero gratuiti come dà indicazioni riportate sul portale di Wind Tre. Di fatto, però, la Società ha proceduto ad addebitare sulla carta di credito del cliente il costo di attivazione dell'offerta di euro 24,99, oltre il costo mensile dell'offerta di euro 11,99. La Società si è difesa affermando che sul sito web era chiaramente esplicitato che il costo di attivazione sarebbe stato gratuito per l'attivazione del piano *All in plus* solo in caso di nuovo cliente, mentre il sig. Merlini era già cliente Wind Tre. L'operatore, quindi, ha

fatto presente che, verosimilmente, il cliente ha erroneamente compreso quanto riportato nella conferma d'ordine, dove era riportata la dicitura “*riepilogo ordine Sim Voce con All in power euro 0,00*”, mentre i costi sostenuti dal cliente erano visibili nei vari passaggi eseguiti sul *sito web* per procedere all'attivazione dell'offerta sulla propria numerazione, anche se tale procedura non è stata documentata da Wind Tre in quanto non più recuperabile per sito non più attivo.

L'utente Enrico Mandelli in data 28 ottobre 2019 procedeva all'attivazione dell'offerta 3 Internet in ADSL tramite registrazione vocale del consenso, salvo accorgersi che nelle successive fatture veniva contabilizzato il costo fisso delle chiamate da fisso con scatto alla risposta di 23 centesimi di euro, costo non rappresentato nel corso delle due registrazioni vocali del consenso del 28 ottobre 2019. Wind Tre si è difesa affermando che l'utente era consapevole prima dell'adesione contrattuale che l'attivazione dell'offerta 3 Internet in ADSL avrebbe comportato un costo con scatto alla risposta di 23 centesimi e tariffazione a euro 0,00 al minuto. Il costo dello scatto alla risposta da fisso era stato anche inserito, insieme agli altri costi collegati all'attivazione dell'offerta, nella conferma di ordine -in atti -codice cliente n. 10460622, inviata via e-mail da Wind Tre all'utente in data 28 ottobre 2019. La Società ha allegato come documenti probatori anche le due registrazioni del consenso vocale dell'utente, entrambe acquisite il 28 ottobre 2019. L'operatore ha precisato, infine, che il secondo consenso è stato acquisito dopo l'invio della conferma d'ordine tramite *e-mail* all'utente e dopo la preventiva visione della stessa da parte del sig. Mandelli.

Con il modello D inviato, Salvatore Gulisano ha rappresentato di aver attivato, in data 20 novembre 2019 tramite registrazione vocale del consenso, l'offerta 3 Internet 200 nella convinzione di pagare un costo complessivo inferiore al precedente abbonamento, pari a euro 20,99 con “Eco dot” in omaggio, senza alcun vincolo temporale e con possibilità di cambiare gratuitamente intestazione dell'abbonamento e/o indirizzo, tutte informazioni prospettate dall'addetto del servizio clienti nel corso della descrizione dell'offerta e prima della registrazione vocale del consenso. Di fatto però la società ha proceduto a fatturare un costo mensile più alto, pari ad euro 26,98, non ha fornito l’“Eco dot” e ha applicato il vincolo contrattuale di 48 mesi con pagamento del costo di attivazione e rate per acquisto del *modem*. La Società ha eccepito, invece, che il cliente ha fornito il proprio assenso tramite *verbal order* dopo aver preso visione di tutti i dettagli economici contenuti nella conferma d'ordine inviata all'utente via e-mail dalla Società in data 20 novembre 2019. Le medesime informazioni, poi, sono riportate nella scheda di trasparenza tariffaria dell'offerta 3 Internet 200 al *link* “trasparenza tariffaria”, di facile consultazione da parte degli utenti. Pertanto, la Società sostiene la correttezza del suo operato, che i costi riprodotti nel contratto coincidono con quelli fatturati. Per quanto concerne la consegna del dispositivo *Echo-dot*, che per affermazione dell'utente era inserito in omaggio nel pacchetto, non risulta in alcun modo associato all'offerta. Diversamente, sarebbe stato inserito nello stesso Riepilogo ordine ricevuto dal Cliente. Ulteriore prova del fatto che la *Echo-dot* non fosse parte dell'offerta è visibile nella *Brochure*, dove sono presenti le offerte attivabili da Ottobre 2019. Stesse considerazioni sono da farsi per la sussistenza del vincolo contrattuale di 48 mesi.

Per quanto riguarda la segnalazione dell'utente Gian Lorenzo Corradetti è stato accertato che l'utente il 21 settembre 2019 aderiva, presso un negozio Wind Tre, a una offerta per l'attivazione di una nuova linea telefonica con accesso Fibra FTTH – Listino Wind Fibra 1000 in promo a 22,99 con *modem* Wi-Fi e SIM con 100 giga al mese. Di fatto, però, l'operatore procedeva a fatturare un costo di abbonamento mensile differente, pari a euro 28,98 mensili, aggiungendo la rata mensile del *modem* di euro 5,99. Wind Tre per provare la correttezza del proprio operato ha allegato le proposte di contratto per attivazione utenza fissa e SIM dati collegata del 21 settembre 2019 firmate dal cliente e ha documentato con *screenhot* che nella medesima data è stata inviata il riepilogo d'ordine dell'offerta attivata con i costi collegati.

Con riferimento ai fatti denunciati dal sig. Domenico Faiola, titolare dell'utenza n. 0658237432 è stato accertato che l'utente, in data 28 maggio 2019, attivava via web un contratto con l'operatore Wind Tre per l'attivazione dell'offerta in accesso Fibra FTTC VULA denominata “*Absolute FTTC 200*” nella convinzione che l'attivazione del servizio sarebbe avvenuta senza il pagamento del contributo di attivazione anche in caso di recesso anticipato prima dei 24 mesi.

Wind Tre si è difesa affermando che per un errore di sistema nell'*e-mail* di benvenuto inviata all'utente con il riepilogo delle condizioni di contratto mancava l'indicazione del vincolo di permanenza di 24 mesi come requisito per usufruire della gratuità del contributo di attivazione. La Società, comunque, sin dall'inizio ha introdotto nelle fatture le rate del contributo di attivazione di euro 4,10 senza IVA, a livello nominale fatturato a costo zero proprio per evidenziare lo sconto della promozione. L'utente, non trovando riscontro tra quanto ricevuto tramite e-mail e ciò che nominalmente riceveva in fattura -sia pure con voce di costo azzerata- procedeva a inviare una serie di reclami, gestiti dal servizio clienti come non fondati in quanto tale contributo era effettivamente azzerato, con il vincolo di permanenza di due anni. Poi a seguito del passaggio dell'utente ad altro operatore in data 1° ottobre 2020 e, dunque, prima del decorso dei 24 mesi, Wind ha proceduto ad addebitargli il pagamento delle rate mancanti al contributo di attivazione, pari euro 81,97 più iva, successivamente, comunque, stornate.

L'utente Ciampi Francesca ha segnalato di aver aderito in data 27 settembre 2018, tramite *dealer*, a una offerta Wind Tre in accesso Fibra Fttc Vula denominata Internet 100 con promo Wind Fibra Adsl convergenza Fibra *family – company* con *modem* Wi-Fi nella convinzione che le chiamate da telefono fisso verso fissi e mobili fossero illimitate e, comunque, che il loro costo fosse incluso nel costo di abbonamento di euro 19,90 al mese. Di fatto però l'operatore Wind procedeva a fatturare il costo fisso per scatto alla risposta di 18 centesimi per telefonate verso i numeri fissi e mobili nazionali da telefono fisso. La Società si è difesa affermando che i costi dell'offerta attivata erano facilmente individuabili sia nel prospetto informativo che nei volantini pubblicitari presenti nei negozi Wind Tre. La Società, inoltre, ha fornito le PDA firmate dal cliente (per la linea fissa, la linea mobile e la *number portability*) e la *brochure* che pubblicizzava l'offerta attivata. Tuttavia, a partire dal mese di maggio 2019 l'utente inviava diversi reclami a Wind Tre per contestare il costo di scatto alla risposta di 18 centesimi per le chiamate effettuate da utenza fissa e anche per l'attivazione della SIM voce con numero provvisorio 3297255861. Con riferimento alla fatturazione del costo di 18 centesimi di scatto alla

risposta per telefonate da telefono fisso l'utente ha inviato vari reclami per disconoscimento e, contestualmente, ha chiesto la trasmissione dei contratti comprensive delle condizioni economiche applicate. La Società si è difesa allegando le proposte di contratto firmate dall'utente il 27 settembre 2018 e il modulo della NP firmato in data 14 maggio 2019, affermando che l'utente si è confuso nella lettura del materiale pubblicitario in quanto l'opzione delle chiamate illimitate da linea fissa era incluso nell'offerta dedicata alla Partita Iva e non anche ai *consumer* (come è il caso di specie). Il dettaglio relativo alla fatturazione delle chiamate da linea fissa a zero euro al minuto, con scatto alla risposta di 18 centesimi, era inoltre individuabile nella scheda inserita nel *link* di trasparenza tariffaria dell'offerta.

Con riferimento ai fatti denunciati dall'utente De Gaetano Alessandro, è stato accertato che l'utente, in data 30 giugno 2019, ha concluso un contratto telefonico per attivare l'offerta *Wind Smart 50 Fire* per un costo di euro 4,99 al mese. Nel costo dell'offerta erano comprese telefonate illimitate e la fruizione di 50 GB sul territorio nazionale. L'utente ha manifestato interesse all'addetto del *call center* ad aderire all'offerta solo se fosse stato possibile includere la fruizione gratuita di 100 SMS al mese. L'utente, rassicurato dal suo interlocutore sulla possibilità di inserire nel pacchetto anche questa specifica richiesta, aderiva all'offerta tramite registrazione vocale del consenso. Di fatto, però, il cliente ha riscontrato, dopo l'attivazione della SIM, l'assenza di un *bundle* gratuito di SMS. La Società a propria difesa ha evidenziato come l'offerta attivata non includeva la possibilità di fruire gratuitamente di 100 SMS al mese. Il consenso reso dall'utente tramite *verbal order* evidenzia che l'adesione all'offerta *Wind Smart 50 Fire* dal costo mensile di euro 4,99 su credito residuo comprende solo la fruizione di un *bundle* di 50 Giga e chiamate illimitate verso fissi e mobili. La Società ha evidenziato che l'esigenza del cliente comunque poteva essere soddisfatta in quanto sarebbe stato possibile aggiungere, se l'utente avesse voluto, l'attivazione di un *bundle* di 100 sms per un costo di 99 centesimi al mese, oltre al canone dell'offerta *Wind Smart 50 Fire*.

La ditta Altour S.r.l. ha segnalato di aver deciso di modificare il contratto *business* già in essere con l'operatore Wind Tre dal novembre 2017, avente a oggetto la fruizione del servizio su varie numerazioni fisse e mobili, sulla base di un prospettato aumento, a titolo gratuito, del bundle di dati sulle utenze mobili da 20 a 50 GB.

La Società si è difesa affermando che nel corso consenso acquisito tramite *verbal order* del 22 gennaio 2019 l'operatrice del *call center* comunicava che il costo relativo al nuovo piano sarebbe stato di euro 30, elemento che non corrisponde a quanto lamentato dalla ditta Altour S.r.l. nel reclamo presentato via PEC nel maggio 2019. Wind Tre a sostegno della propria argomentazione difensiva ha prodotto il *verbal order* del 22 gennaio 2020.

In conclusione, sulla base di quanto sopra esposto, Wind Tre, ha affermato di aver adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti disponessero, prima della conclusione del contratto, di informazioni chiare e dettagliate, del tutto corrispondenti al contenuto dell'offerta sottoscritta. Le criticità riscontrate, dunque, non atterrebbero a problematiche o carenze di natura informativa, ma sarebbero attribuibili in alcuni casi a meri errori di natura tecnica-operativa, tutti puntualmente gestiti e risolti in modo che i clienti non ne fossero danneggiati, e negli altri a responsabilità degli utenti, che avrebbero

prestato il proprio consenso non adottando la dovuta diligenza nel valutare le informazioni attinenti l'offerta scelta presenti sul sito web e sugli altri canali informativi.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via generale, si osserva che gli obblighi informativi previsti dall'articolo 70 del *Codice* sono volti essenzialmente a 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. Tali principi devono trovare puntuale applicazione anche nel corso dello svolgimento delle trattative finalizzate alla conclusione del contratto tra operatore e utente e, in particolare, quando l'adesione è formalizzata dall'utente tramite la tecnica a distanza (*verbal order* o via *web*).

L'Autorità, in base all'espresso potere conferitole dalle richiamate disposizioni del *Codice*, è intervenuta in più occasioni per introdurre misure di dettaglio che gli operatori devono seguire allo scopo di dare piena attuazione alle tutele predisposte in via generale dalla normativa di rango primario. In particolare, l'Autorità, all'articolo 3, dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS recante "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", ha disposto che gli operatori adottino tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell'articolo 70 del *Codice*. Quindi, anche le informazioni tecniche ed economiche inerenti alla descrizione dell'offerta contrattuale comunicate all'utente dall'operatore nella fase precontrattuale devono essere fornite in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando, in particolare, i principi di buona fede e lealtà in materia di transazioni commerciali, così da garantire all'utente la fruizione del servizio nelle modalità e alle condizioni economiche prospettate durante la fase di acquisizione del consenso.

Pertanto, alla luce di tale ricostruzione, è evidente che la condotta contestata con il procedimento sanzionatorio *de quo* non può essere considerata conforme alla normativa di settore per le seguenti motivazioni.

L'attività di vigilanza che ha dato avvio al procedimento sanzionatorio *de quo* era finalizzata a verificare, con particolare riferimento alla fase precontrattuale, se l'operatore -tramite persona da quest'ultimo incaricata o procedura informatica preordinata all'acquisizione del consenso- avesse predisposto "*tutte le misure necessarie*" affinché gli utenti finali possano disporre, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate all'articolo 70 del *Codice*, come disposto dall'articolo 3, commi 2 e 3 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS.

Ebbene, sulla base delle risultanze istruttorie acquisite nel corso del presente procedimento può ritenersi accertato che la Società, come dimostrato dai casi oggetto di analisi, non ha adottato tutte le misure necessarie affinché gli utenti dispongano, prima della conclusione del contratto, di informazioni puntuali e trasparenti in ordine alle condizioni contrattuali.

Nel merito delle giustificazioni addotte dall'operatore in ordine ai fatti contestati va rilevato che la prima argomentazione difensiva, con la quale Wind Tre genericamente attribuisce la condotta contestata a eventi di caso fortuito o di forza maggiore (disallineamento di sistema e/o mancata configurazione della procedura inserita a sistema) o alla mancata comprensione da parte dell'utente delle reali condizioni economiche dell'offerta che ha attivato, non può essere ritenuta idonea a eliminare l'illegittimità dei fatti contestati. È noto che l'adesione degli utenti a un'offerta di un operatore telefonico piuttosto che a un'altra è determinata dalle informazioni raccolte durante lo svolgimento della fase antecedente l'acquisizione del consenso; di fatto, dunque, la scelta è condizionata dalle informazioni ricevute (specialmente quelle economiche) in tale fase negoziale. Si evidenzia, quindi, come le garanzie rispetto a tale fase del percorso di formazione del consenso negoziale debbano risultare particolarmente rafforzate, proprio per evitare distorsioni a danno della libera scelta degli utenti, con evidenti ricadute anche di natura concorrenziale. Il che porta a ritenere che sia preciso onere per gli operatori, proprio in virtù del gran numero di attivazioni da gestire, porre in essere procedure standardizzate che assicurino certezza sia sulla completezza e trasparenza delle informazioni fornite, sia sulla conservazione della documentazione a supporto di tali procedure. Invece, con riferimento ai casi oggetto di contestazione, Wind Tre si è spesso trincerata dietro non meglio specificati disallineamenti ed errori di sistema.

Premesso in via generale quanto sopra, in prosieguo si metterà in evidenza l'infondatezza delle argomentazioni assunte da Wind Tre con riferimento alle vicende che hanno riguardato le singole utenze poste alla base dell'avvio del procedimento sanzionatorio.

Con riferimento alla segnalazione dell'utente Rizzalli Damiano, le proposte di contratto sottoscritte dall'utente in data 16 e 19 aprile 2018 non riportano i costi di abbonamento delle offerte attivate *All in plus e 3 Cube Special* (rispettivamente di 7 e 10 euro al mese) né la clausola relativa all'automatica attivazione dell'opzione LTE, con indicazione del periodo di fruizione gratuita del servizio per sei mesi (decorrenti dall'attivazione dell'offerta principale) e successiva trasformazione a titolo oneroso al costo di 1 euro al mese, salvo disdetta del cliente. Di conseguenza i documenti contrattuali esibiti mancano di elementi informativi necessari, insieme ad altri, per l'esatta individuazione dell'oggetto del contratto. Infatti, dalle risultanze istruttorie è emerso che il sig Rizzalli ha avuto conoscenza della scadenza del godimento gratuito del servizio LTE solo a seguito della ricezione un SMS inviato dalla Società in data 24 ottobre 2018 dal seguente tenore: *"Promo 4G LTE in scadenza. A partire dal 12/11 continua a navigare con la rete veloce di 3 al costo di 1E/mese. Per info e disattivazione vai su Area Clienti 3 messaggio del 25 ottobre 2018"*

Invero, l'utente ha sporto reclamo dopo tale data e ha chiesto, con lettera inviata via fax all'operatore, la copia dei contratti per verificare se tale clausola contrattuale fosse inserita nelle proposte che aveva firmato. Il che dimostra, come se ve ne fosse bisogno, che è nel documento contrattuale che un contraente si aspetta di reperire le condizioni inerenti alle prestazioni corrispettive, e non altrove.

Ne discende che la circostanza, addotta da Wind Tre, che il cliente fosse nelle condizioni di poter conoscere nel dettaglio tutte le informazioni per l'attivazione delle

predette offerte consultando la pagina *web* della trasparenza tariffaria o i volantini presenti nei punti vendita, non è idonea a sopperire al grave difetto informativo riscontrato rispetto alla documentazione contrattuale. La pubblicazione delle informazioni mediante i predetti canali informativi, invero, non vale di certo a esaurire l'obbligo, a carico dell'operatore telefonico, ai sensi dell'art. 70 del *Codice*, di inserire tutte le informazioni necessarie in uno specifico modulo contrattuale facilmente leggibile e consultabile dall'utente, documento da allegare alla proposta contrattuale.

Con riferimento alle vicende che hanno interessato l'utenza fissa intestata all'utente Franca Tardo, dalle risultanze istruttorie è emerso che la Società non è riuscita a procedere al cambio tecnologia da Adsl a fibra *to home* (FTTH) con procedura avviata in data 7 dicembre 2018 per un blocco del sistema scartato con causale "blocco tecnico provvisorio- attesa sblocco comunale", procedura poi liberata in data 3 aprile 2019. Di conseguenza la Società ha ricontattato il cliente in data 8 aprile 2019 per proporre, questa volta, il cambio di tecnologia da Adsl alla fibra con la tecnologia fibra *to cabinet* (FTTC). Tuttavia, dopo il cambio di tecnologia da ADSL a FTTC Wind Tre ha proceduto a fatturare il costo del *modem*, costo non rappresentato all'utente nel corso dell'illustrazione della modifica contrattuale. Wind Tre, come ha anche ammesso in scritti difensivi, non ha esibito il *vocal order* che avrebbe dovuto acquisire nel corso della telefonata del 8 aprile 2019, affermando che al posto del *vocal order* avrebbe inviato all'utente il riepilogo dell'ordine 1-461731712028 del contratto concluso telefonicamente. Di fatto, però, la Società non ha esibito il documento-riepilogo d'ordine con l'indicazione dei costi previsti per il cambio di tecnologia (e, dunque, anche il costo del modem di euro 5,99) ma ha solo allegato una schermata di sistema che attesterebbe l'invio via *e-mail* all'utente della modifica contrattuale con le condizioni economiche previste per l'offerta Absolute +. Pertanto, le risultanze istruttorie anche in questo caso, hanno evidenziato che Wind Tre non è stata grado di provare di aver acquisito il consenso informato dell'utente ad accettare la modifica contrattuale per la fruizione del servizio in tecnologia FTTH con il pagamento del costo aggiuntivo del modem in 48 rate mensili di euro 5,99 ciascuna.

Con riferimento alla segnalazione dell'utente Paolo Puntorieri, il documento esibito da Wind Tre, cioè la proposta di contratto per l'attivazione del servizio *Internet 200* con tecnica FTTC con firma dell'utente apposta in data 30 aprile 2019, non contiene tutti gli elementi dell'offerta *Internet 200*; nello specifico non sono riportati i seguenti costi: canone mensile pari a euro 25,99 al mese, chiamate da fisso euro 0,18 a chiamata, costo di attivazione non presente e, dunque, gratuito, *modem* Wi-Fi euro 5,99 euro al mese per 48 mesi. Inoltre, nel documento non è riportata la clausola della durata del contratto per 24 mesi.

Anche il contenuto del riepilogo d'ordine trasmesso all'utente via *e-mail* (al quale Wind Tre si riferisce per sostenere la formazione di un valido consenso per la validità del contratto del 30 aprile 2019) non può integrare *per relationem* l'oggetto del contratto, sia perché nell'ambito del PDA non è riportato un richiamo al suo contenuto, sia perché nella conferma d'ordine è riportato un costo di abbonamento di euro 25,99 al mese (il costo dell'offerta a prezzo pieno) che è differente da quello che la Società ha fatturato di euro 20,99 per un periodo di sei mesi, dall'attivazione del servizio avvenuto in data 27 maggio

2019 fino al 30 novembre 2019 e non è riportato il vincolo di durata del contratto per 24 mesi.

Inoltre, è la stessa Società che, nel ricostruire le vicende collegate alla conclusione del contratto, ha implicitamente ammesso le sue responsabilità per aver avviato due volte delle procedure per l'attivazione dell'offerta che hanno generato la fatturazione di costi del *modem* non rappresentati e accettati dall'utente con adesione contrattuale. Dalle risultanze istruttorie è emerso che la procedura avviata con ordine di attivazione n. 1-463786338584 per l'attivazione del servizio a seguito del contratto n. 14637805388868 del 30 aprile 2019 firmato dall'utente, pur se non è andata a buon fine, ha comunque generato la fattura del 19 novembre 2019 che contabilizzava il costo di euro 289,52, quale costo del *modem* di cui alla fattura n. 6949003193. Successivamente il venditore in data 9 maggio 2019 inoltra altro ordine di attivazione n. 1-4646347455193 per l'attivazione dell'offerta collegato ad altro modulo contrattuale avente n. 1466347455185 (modulo, questo, non firmato dall'utente) che produce altro ciclo di fatturazione del servizio tra cui quella del 12 gennaio 2020 che comprende tra i vari costi, il prezzo della prima rata del *modem* di euro 5,99 di cui alla fattura n. 6949228219. Si evidenzia che i costi registrati sono riferiti a due fatture differenti, circostanze che sottolineano la perseveranza del *dealer* Wind Tre nel porre in essere dei comportamenti finalizzati a eseguire, con la prima procedura, un contratto diverso da quello voluto dall'utente e, con la seconda procedura, a avviare l'esecuzione di una proposta contrattuale non firmata dal cliente.

Infine anche l'altra argomentazione di Wind Tre di aver comunque messo il cliente nella possibilità di conoscere nel dettaglio, le condizioni economiche e giuridiche dell'offerta Internet 200 mediante la loro pubblicazione sulla pagina *web* della trasparenza tariffaria, nei volantini presenti nei punti vendita, e nel prospetto informativo nel link dedicato, non è argomento idoneo a giustificare gli addebiti contestati in quanto attività preordinata all'adempimento degli obblighi previsti dall'articolo 4 della Regolamento di cui alla delibera n. 252/16/CONS.

Anche con riferimento alle vicende che hanno riguardato l'utenza mobile intestata all'utente Giuseppe Merlini, le giustificazioni addotte non sono accoglibili per i motivi di seguito riportati.

Quanto riportato nella conferma d'ordine con riferimento al costo zero non dà spazio ad una interpretazione univoca del suo significato. Infatti, il costo di euro 0,00 può riferirsi tanto al costo di attivazione dell'offerta che al costo di attivazione della SIM che è a costo zero in quanto SIM già attiva con Wind Tre. Né, d'altronde, emerge una informazione chiara e trasparente dal materiale informativo pubblicato e nella procedura di attivazione *on line* rispetto alla circostanza che la gratuità dell'attivazione dell'offerta fosse legata all'acquisto di una nuova SIM con nuova numerazione da parte dell'utente. Il fatto che le informazioni economiche e giuridiche riferite all'offerta in questione erano comunque rinvenibili nel prospetto-come già specificato per altri casi- è una circostanza che non rileva in quanto attività finalizzata all'adempimento di altri oneri informativi.

Con riferimento alla segnalazione di Enrico Mandelli è stato contestato che Wind Tre ha proceduto ad attivare l'offerta 3 Internet in ADSL fatturando, oltre al canone di abbonamento al prezzo scontato di euro 20,99, anche il costo per telefonata da fisso per scatto alla risposta di euro 0,23 centesimi, costo non detto all'utente nel corso della

registrazione vocale del consenso. Di fatto le registrazioni vocali del consenso non hanno i requisiti tali per poter affermare di essere espressione di acquisizione di un consenso informato su tutte le condizioni generali di contratto collegate all'attivazione dell'offerta *de qua* e, in particolare, con riferimento al costo per telefonata da fisso con scatto alla risposta di 23 centesimi e tariffazione ad euro 0,00 al minuto. Dall'ascolto dei due *verbal order* in atti si evince che non c'è alcun consenso informato su quest'ultimo costo, come denunciato dall'utente quando afferma che: *“la pubblicità parlava di fino a 20 mb e di chiamate illimitate a costo zero, purtroppo ho notato che nelle chiamate nazionali c'è un costo aimè', allora ho riascoltato le registrazioni e guarda caso è tutto chiaro riguardo alla adsl mentre per quanto riguarda le chiamate è tutto confuso, rumoroso, incomprensibile per usare un eufemismo, allora reclamo invitandoli a riascoltare le registrazioni che oltretutto devono essere 2 per conferma, bene la prima e' indecifrabile riguardo alle chiamate mentre la seconda e' incompleta e non menziona minimamente le chiamate”*. Anche l'altra affermazione difensiva di Wind Tre, per cui *“il secondo consenso è stato acquisito dopo l'invio della conferma d'ordine tramite e-mail all'utente e dopo la preventiva visione della stessa da parte del sig. Mandelli”* risulta non dimostrata.

Con riferimento alle vicende denunciate dal Sig. Salvatore Gulisano si evidenzierà come il contratto concluso con *verbal order* tra Wind Tre e l'utente in data 20 marzo 2019 non è stato acquisito con il raggiungimento di un consenso informato dell'utente su tutte le informazioni economiche riguardanti l'attivazione dell'offerta 3 Internet 200. Infatti, dall'ascolto della registrazione è stato riscontrato che la Società ha avuto l'accettazione solo con riferimento al costo mensile dell'abbonamento di euro 20,99 al mese. Tutte le altre informazioni- cioè il costo di attivazione del servizio di euro 120,00 fornito in modalità gratuita in caso di offerta attiva per 24 mesi (in caso di recesso prima dei 24 mesi saranno addebitate le rate mancanti), modem Wi-Fi in acquisto con rate di euro 5,99 per 48 mesi, non sono state menzionate dall'operatore e, dunque, in relazione alle informazioni mancanti non è stato acquisito il relativo consenso informato del sig. Gulisano quale espressione della sua consapevolezza circa tutti i costi connessi all'attivazione del servizio. Inoltre, anche l'altro argomento difensivo di Wind Tre, relativo alla conoscibilità da parte dell'utente di tutte le condizioni economiche dell'offerta prima di prestare il consenso, in quanto contenute nel riepilogo d'ordine trasmesso dalla Società all'utente tramite *e-mail*, non può essere positivamente valutato, atteso che l'invio sarebbe avvenuto a un indirizzo *e-mail* diverso da quello in uso dall'utente, come risultante dagli atti istruttori. Comunque, anche se il cliente avesse letto tutti i costi collegati all'offerta nel riepilogo d'ordine prima della registrazione del consenso, affinché il contratto costituito in data 20 marzo 2019 possa essere considerato valido, era necessario l'acquisizione del consenso in relazione ai singoli costi componenti l'offerta. Essi dovevano essere elencati singolarmente e nella stessa modalità essere accettati da parte dell'utente. Inoltre, anche se Wind Tre ha provato di aver inviato la *welcome letter* al domicilio dell'utente, tale fatto non può sostituire la costituzione della registrazione vocale del consenso completa con assenso a tutti i costi inseriti nell'offerta.

Con riferimento alla segnalazione dell'utente Gian Lorenzo Corradetti, la proposta di contratto per l'attivazione del servizio *Fibra FTTH – Listino Wind Fibra 1000 su nuova*

utenza fissa e sim dati abbinata, con firma dell'utente apposta del 21 settembre 2019, non riporta i costi di abbonamento dell'offerta attivata così come indicati dall'operatore e cioè: costo abbonamento mensile dell'offerta euro 26,98; chiamate da fisso euro 0,23 a chiamata; costo di attivazione di euro 120, rateizzabile in 24 rate da 5 euro mese, in promozione non addebitato con offerta attiva per 24 mesi (in caso di recesso saranno addebitate le rate mancanti); *modem* Wi-Fi euro 5,99 al mese per 48 mesi. Inoltre anche nello *screennhot* del riepilogo d'ordine del 21 settembre alla fine della descrizione dell'offerta è esplicitamente riportato che “*Modem Wi-Fi: 5,99 al mese per 48 mesi, già incluso nel costo dell'offerta*” e “*PROMOZIONE ESCLUSIVA: Solo per te l'offerta costa 22,99 al mese*, lasciando così intendere che il costo dell'offerta, a parte i costi di attivazione che l'utente non disconosce, sono appunto di euro 22,99 comprensivo del costo del *modem*.”

Anche con riferimento alle vicende denunciate dall'utente Domenico Faiola le risultanze istruttorie hanno evidenziato che l'utente ha concluso il contratto nella convinzione che il contributo di attivazione non dovesse essere pagato e tale *benefit* non fosse sottoposto ad alcuna condizione temporale. Il contratto è stato concluso via web e, dunque, il riepilogo d'ordine avrebbe dovuto contenere tutte le informazioni circa le condizioni, anche promozionate, collegate all'attivazione dell'offerta. Nel caso di specie, invece, è stato documentato che nel riepilogo d'ordine non è stata inserita l'informazione che l'esonero dal pagamento del costo del contributo di attivazione fosse condizionato alla permanenza del cliente nel rapporto contrattuale con Wind Tre per almeno 24 mesi. Infine, l'utente ha anche provato che le informazioni riportate sul web all'epoca della conclusione del contratto evidenziavano solo la gratuità del pagamento del contributo di attivazione dell'offerta “*Absolute FTTC 200*” in caso di conclusione del contratto via web.

Con riferimento alla segnalazione dell'utente Ciampi Francesca, le proposte di contratto firmate dall'utente il 27 settembre 2018 e il modulo di NP firmato il 14 maggio 2019 non riportano i costi di abbonamento come indicati da Wind Tre in scritti difensivi e nelle pagine web dedicate e cioè: costo di abbonamento offerta pari a euro 19,90; costo chiamate da casa verso i numeri fissi e mobili nazionali e verso i numeri fissi di Europa Occidentale, USA e CANADA pari a 0 centesimi al minuto con costo fisso alla risposta di 18 centesimi; *modem* fornito in vendita abbinata al costo di euro 5 per 48 mesi; SIM dati con 100 GIGA al mese con canone azzerato perché in convergenza e promozione con la linea fissa; promozione Wind Family ad euro 5 al mese per una ulteriore numerazione associata in convergenza, con un bundle di 20 GIGA e minuti illimitati.

Dunque, i documenti contrattuali esibiti mancano di elementi informativi che costituiscono, insieme ad altri, il contenuto minimo essenziale previsto dalla normativa di settore. Infatti, dalle risultanze istruttorie è emerso che la sig.ra Ciampi ha avuto conoscenza del costo dello scatto alla risposta di 18 centesimi della telefonata da telefono fisso e del costo per l'offerta “*Wind family*” di euro 5,00 per la SIM solo con la ricezione delle fatture. Con i reclami inoltrati l'utente ha disconosciuto la fatturazione di entrambi i costi. Però, mentre il costo della SIM è stato successivamente accettato mediante sottoscrizione, in data 14 maggio 2019, del modulo della NP per acconsentire al trasferimento della propria utenza mobile sulla nuova SIM abbinata all'offerta, per la

fatturazione del costo fisso di scatto alla risposta di 18 centesimi l'utente ha perseverato nel suo disconoscimento. Il fatto che, comunque, l'utente abbia firmato il modulo di NP in data 14 maggio 2019 (e cioè dopo sei mesi dall'attivazione dell'intero pacchetto avvenuto in data 27 settembre 2018) rappresenta un ulteriore indizio a riprova che ella ha avuto completa conoscenza dei costi per le offerte attivate in virtù del contratto del 27 settembre 2018 solo dopo la ricezione delle fatture. Inoltre, dalle risultanze istruttorie è anche emerso che il venditore aveva indicato al cliente che il costo del *modem* sarebbe stato di euro 2 mensili (come riportato a penna nella brochure fornita dall'utente) mentre Wind Tre ha fatturato il servizio per un costo di euro 5 mensili. Infine, non può essere accolta neanche l'altra argomentazione avanzata da Wind Tre e cioè che il cliente non avesse compreso le informazioni riportate sulla *brochure* perché la gratuità delle chiamate verso fissi e mobili da telefono fisso era un *benefit* previsto solo per le partite IVA e non anche per il *consumer*. Nei volantini allegati al reclamo dell'utente del 19 novembre 2020 (che sono quelli usati dal venditore per illustrare le informazioni economiche dell'offerta all'utente, come affermato dallo stesso utente nell'*e-mail* di reclamo) sono riportate delle cerchiature e appunti a penna apposte dal venditore per evidenziare le prestazioni che interessavano all'utente. Tale fatto evidenzia come siano state poste alla sua attenzione, attraverso l'uso dei volantini, diverse prestazioni -alcune previste per la offerta "Internet 100" rivolta alla tipologia cliente "Famiglia" altre previste per il cliente "Partita IVA" per convincere l'utente a concludere un contratto *ad hoc* con tutto incluso nel prezzo di 19,90 al mese (sia con riferimento alla gratuità delle telefonate da telefono fisso sia per il costo del modem per 48 rate da euro 2,00 al mese) condizioni, però, in concreto non eseguibili. Anche l'altra argomentazione addotta da Wind Tre di aver comunque messo a disposizione dell'utente tutte le informazioni dell'offerta "Internet 100" nel prospetto informativo, è una giustificazione non pertinente in quanto è attività volta all'adempimento degli obblighi previsti dall'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, per la comparabilità tra le diverse offerte immesse sul mercato dagli operatori telefonici con le medesime caratteristiche.

Con riferimento all'utente De Gaetano Alessandro, titolare di utenza mobile, la Società ha dichiarato che le doglianze del cliente non hanno fondamento in quanto, nel corso della registrazione del *vocal order*, sono state rappresentate al cliente tutte le informazioni economiche, tecniche e giuridiche in relazione alle quali per ogni singola clausola l'utente ha dato l'assenso. E tra le informazioni rappresentate all'utente non è stata presentata quella relativa all'attivazione e alla fruizione gratuita del *bundle* di 100 SMS e, dunque, Wind tre non ha attivato tale opzione. In effetti, per una compiuta valutazione della fattispecie va tenuto presente che usualmente la registrazione del *verbal order* avviene solo al termine di una telefonata commerciale, durante la quale vengono illustrati i termini dell'offerta proposta. Ne discende che la circostanza che durante la parte registrata di conversazione non si faccia riferimento al bundle di SMS non esclude che tale informazione fosse stata fornita in precedenza per allettare l'utente. D'altronde, anche rispetto alla mancata fornitura della conferma dell'ordine in forma scritta o, quantomeno su supporto durevole, va tenuto in considerazione che sebbene in un primo momento l'utente dia il suo assenso a rinunciare alla predetta conferma, immediatamente dopo lo stesso utente interrompe il suo interlocutore chiedendo comunque l'invio di un

supporto cartaceo del contratto concluso al fine di poter riscontrare il contenuto del contratto sottoscritto e, dunque, anche l'inserimento del bundle di 100 SMS da fruire gratuitamente. Di fatto Wind Tre, per sua esplicita ammissione, non ha inviato all'utente conferma dell'offerta conclusa per telefono contenente tutte le informazioni, nonostante la volontà contraria dichiarata dall'utente, come sopra descritto, con ciò impedendo al cliente una completa e corretta informazione circa i termini del contratto

Con riferimento alle doglianze espresse dalla ditta Altour S.r.l., titolare di un'utenza di rete fissa e di cinque utenze mobili, Wind Tre afferma che il consenso acquisito nel corso della registrazione del 22 gennaio 2019 fosse preordinato a modificare il rapporto contrattuale già in essere tra la ditta Altour Srl e Wind Tre al fine di consentire il passaggio delle 5 utenze mobili dal piano tariffario *Smart Share Unlimited*, con pacchetto dati 20GB, al piano *Smart Share Unlimited* con pacchetto dati 50GB ad un costo scontato di 30 euro mensili per singola numerazione mobile. La Società afferma che il *vocal order* esprime un consenso informato, in quanto nel corso del colloquio Wind Tre ha illustrato all'utente in maniera chiara il predetto costo ed il cliente ha dato il suo assenso. In effetti, dall'ascolto della registrazione vocale del consenso del 22 gennaio 2019 è stato riscontrato che la Società ha comunicato al cliente il costo di 30 euro per apportare la variazione del servizio dati sulle utenze mobili individuate da 20 GB a 50 GB, però non ha specificato che tale costo era riferito alla variazione del piano dati di ogni singola numerazione. Inoltre, il consenso è stato fornito da un "referente aziendale" (così come detto in registrazione) e cioè da una dipendente che comunque non rappresenta la ditta Altour Srl perché non è il suo rappresentante legale e né l'addetto al *call center* ha chiesto al "referente aziendale" se stesse agendo in nome e per conto della predetta ditta.

Concludendo, per le motivazioni sopra esposte, può ritenersi accertato che la società Wind Tre S.p.A. abbia realizzato, nelle fattispecie esaminate, una condotta, in violazione delle disposizioni previste dell'articolo 70 del *Codice* in combinato disposto con l'articolo 3 dell'allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, non avendo garantito la fornitura in maniera trasparente, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni prescritte.

Occorre in ogni modo tener conto che la Società per tutte le fattispecie contestate, come attestato negli scritti difensivi sopra sinteticamente riportati, si è adoperata -per alcune dopo la presentazione dei reclami degli utenti per altre dopo l'intervento di questa Autorità- a disporre il rimborso al cliente dello sconto non eseguito o, comunque, a stornare le poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.

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'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a cinque volte il minimo edittale, pari a euro 290.000,00 (duecentonovantamila/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

La Società, avvalendosi di modalità di commercializzazione non rispondenti alle vigenti prescrizioni legislative e regolamentari, con particolare riguardo alle prescrizioni sulla trasparenza nelle informazioni in fase di conclusione del contratto, ha indotto gli utenti a esprimere un consenso non consapevole, con conseguente fatturazione di costi per servizi e beni da parte della Società diversi da quelli attesi agli utenti.

La violazione, pertanto, può essere considerata di media entità e di media durata.

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

La Società si è adoperata, dopo la presentazione dei reclami degli utenti e i disservizi loro patiti, a predisporre, nell'ambito di una attività di *caring* e/o delle procedure di conciliazione, il rimborso dello sconto non eseguito o, comunque, o lo storno delle poste debitorie fatturate per i costi di beni e servizi non adeguatamente rappresentati agli utenti nel corso della fase precontrattuale.

C. Personalità dell'agente

La Società, nonostante sia dotata di un'organizzazione interna idonea a assicurare la corretta acquisizione del consenso dell'utente nonché a fornire allo stesso tutte le opportune e corrette informazioni tecniche ed economiche sull'offerta, ha posto in essere comportamenti in violazione alle disposizioni contestate. Va tenuto conto, inoltre, che per una condotta analoga la Società era già stata sanzionata nel corso del 2019.

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 l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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., con sede legale in Largo Metropolitana, 5 – 20017 Rho (MI), ha violato le disposizioni previste dell'articolo 70 del D.lgs. 1° agosto 2003, n. 259 in combinato disposto con l'articolo 3 dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, non avendo fornito in maniera trasparente e secondo i principi generali di correttezza e buona fede, in fase di conclusione dei contratti, tutte le informazioni di cui all'articolo 70 del *Codice*, con conseguente fatturazione di costi difforni da quelli attesi, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del medesimo decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 290.000,00 (duecentonovantamila/00), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

INGIUNGE

alla citata Società di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/1981 e fatta salva la facoltà di chiedere la rateizzazione della somma ingiunta ai sensi dell'articolo 26 della medesima legge, 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. 626/20/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 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. 626/20/CONS".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge del 17 marzo 2020 n. 18 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità.



Roma 26 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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