



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 2 agosto 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LA PARTE**

1. Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind, con la quale verrà designata anche Wind Telecomunicazioni S.p.A., confluita in Wind Tre S.p.A. con effetto dal 1 gennaio 2017), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. Il bilancio consolidato del Gruppo Wind Tre al 31 dicembre 2016, presenta un valore della produzione pari a circa 6 miliardi e 490 milioni di euro e risulta in perdita<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Accessibile al link [http://www.windtre.it/Assets/M09/458/C\\_3\\_M09\\_22\\_0\\_0\\_file\\_it.pdf](http://www.windtre.it/Assets/M09/458/C_3_M09_22_0_0_file_it.pdf).

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Wind, consistente nell'aver modificato dal mese di settembre 2016 il periodo di rinnovo da 30 giorni a 4 settimane, con l'addebito dei relativi costi ogni 8 settimane anziché ogni 60 gg., delle offerte in abbonamento del servizio di telefonia fissa e/o dati "Infostrada", mediante condotte aggressive.

3. In particolare, nell'ambito della variazione del periodo di rinnovo da 30 giorni a 4 settimane degli abbonamenti alla telefonia fissa e/o dati il professionista ha previsto a carico di coloro che hanno esercitato il diritto di recesso *ex art. 70, comma 4, cod. com. elettr.* a seguito delle modifiche *de quibus*:

a) nel caso di offerte abbinate a prodotti in rateizzazione (*telefono o tablet o mobile Wi-Fi*), l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto;

b) per le opzioni a durata minima, il pagamento del corrispettivo previsto per il recupero del costo del modem (pari a 40 euro) e/o dell'apparato denominato "*Google Chromecast*" (pari a 34,90 euro) dovuti in caso di cessazione anticipata per la violazione dei vincoli di durata pari rispettivamente a 24 e 30 mesi.

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

### 1) *L'iter del procedimento*

4. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di diversi consumatori pervenute nel periodo compreso tra agosto e dicembre 2016 in relazione alla pratica commerciale descritta, in data 6 aprile 2017 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10571 per possibile violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

5. In tale sede veniva ipotizzata l'aggressività della pratica commerciale in violazione dell'art. 24 e 25 del codice del consumo, nel caso in cui venisse accertato che la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 gg. delle offerte di servizi di telefonia fissa e/o dati in abbonamento abbia interessato anche le offerte abbinate alla vendita a rate di prodotti (*telefono ecc.*), rispetto alle quali il professionista ha previsto a seguito dell'esercizio del diritto di

recesso l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto, ovvero abbia riguardato il caso di opzioni a durata minima, rispetto alle quali il professionista ha addebitato il corrispettivo previsto in caso di cessazione anticipata (modem e/o apparato "Google Chromecast"). Tali circostanze, infatti, comportando un aggravio economico per il cliente che voglia avvalersi della facoltà di recedere dal contratto in quanto non intende accettare le modifiche predisposte unilateralmente dalla società sulla base di una autonoma e libera iniziativa commerciale, risulterebbero integrare gli estremi di una coercizione o di un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore rispetto all'esercizio del diritto *de quo*, facendogli assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

**6.** In data 3 maggio 2017 è pervenuta la memoria difensiva di Wind comprensiva del riscontro alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**7.** In data 19 maggio 2017, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte oggetto di contestazione.

**8.** Nella sua adunanza del 30 maggio 2017 l'Autorità ha rigettato gli impegni proposti dalla Parte in quanto concernenti fattispecie di manifesta illiceità e gravità. La relativa decisione di rigetto è stata comunicata al professionista il 5 giugno 2017.

**9.** In data 31 maggio 2017 Wind è stata sentita in audizione presso i locali dell'Autorità.

**10.** In data 6 giugno 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento concedendo un termine di 20 giorni per la presentazione di memorie e documenti.

**11.** In data 26 giugno 2017 Wind ha presentato la propria memoria conclusiva.

**12.** In data 27 giugno 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto in data 21 luglio 2017.

## **2) *Le evidenze acquisite***

**13.** Dalla documentazione in atti emerge che la Società ha comunicato nel luglio 2016 la riduzione del periodo di rinnovo alla clientela interessata, inserendo nella bolletta nonché nelle pagine del sito [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it)

accessibili dal link “assistenza” una comunicazione caratterizzata dal seguente testo: *“a seguito dell’evoluzione di mercato e per esigenze di armonizzazione con altri servizi Wind, ai sensi e per gli effetti delle Condizioni Generali di Contratto, dal mese di settembre 2016 i canoni e i contenuti delle offerte in abbonamento Wind Infostrada si rinnoveranno ogni 4 settimane invece che mensilmente. Pertanto il conto telefonico sarà emesso ogni 8 settimane invece che bimestralmente. Per esigenze tecniche il primo conto telefonico potrà avere una durata inferiore. Le ricordiamo che, come previsto dall’art. 70 comma 4 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, qualora non accetti la variazione sopra indicata, potrà esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND Infostrada o passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione entro il 31 agosto 2016, dandocene comunicazione con lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: WIND Telecomunicazioni S.p.A. – Servizio Disdette – Casella Postale 14155 - Ufficio Postale Milano 65 - 20152 Milano. Qualora decida di recedere e alla linea interessata dalla presente proposta di modifica sia associato un contratto per l’acquisto rateizzato di un prodotto (telefono, Tablet, etc.) in corso di vigenza, le rate residue contrattualmente previste saranno addebitate in un’unica soluzione. Per ulteriori informazioni può contattare il servizio clienti al 155 oppure visitare l’area clienti [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it) (...)”<sup>2</sup>.*

**14.** Analoga comunicazione sarebbe stata diffusa presso i punti vendita Wind Infostrada dal mese di luglio 2016<sup>3</sup>.

**15.** Nelle proprie memorie difensive e nell’audizione del 31 maggio u.s. Wind ha confermato che la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni ha riguardato anche le offerte abbinate alla vendita a rate di prodotti (*telefono, tablet ecc.*) nonché alcune opzioni a durata minima e, nello specifico, le offerte che prevedevano la concessione del *modem* in comodato d’uso gratuito con vincolo a 24 mesi e l’opzione che prevede la concessione in comodato d’uso gratuito dell’apparato denominato “*Google Chromecast*”, con vincolo a 30 mesi.

---

<sup>2</sup> Secondo quanto emerge dal sito internet, con successiva comunicazione integrativa Wind ha evidenziato quanto segue: “Con riferimento alla comunicazione presente nel conto telefonico di Luglio ed Agosto e riguardante la modifica del periodo di fatturazione a otto settimane ai sensi dell’art. 13 delle Condizioni del Contratto Wind Infostrada, per ulteriore chiarezza informativa, si precisa che i canoni dell’offerta e delle eventuali opzioni aggiuntive attive subiranno un incremento del costo totale pari all’8,6% rispetto all’importo annuo corrisposto finora. Inoltre, per ragioni tecnico-operative, il periodo di riferimento del primo conto telefonico successivo a tale modifica potrà variare da 51 a 56 giorni; in ogni caso, l’importo che le verrà addebitato sarà calcolato rispetto al numero effettivo dei giorni fatturati. In considerazione di quanto sopra, il termine per esercitare il diritto di recesso dai servizi WIND Infostrada o per passare ad altro operatore senza penali né costi di disattivazione è prorogato al 31 ottobre 2016”.

<sup>3</sup> Cfr. allegato 3 alla memoria difensiva del 3 maggio 2017.

**16.** Rispetto a queste tipologie di offerte è emerso che in capo ai clienti che hanno esercitato - nel termine di 30 gg. loro concesso dall'art. 70 comma 4 cod. com. elettr. - il diritto di recesso a seguito della modifica *de qua*, Wind ha previsto per le opzioni abbinate alla vendita a rate di prodotti, l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue non ancora pagate; per le opzioni con vincolo di durata il pagamento del corrispettivo previsto per il recupero del costo del modem (pari a 40 euro) e/o dell'apparato denominato "Google Chromecast" (pari a 34,90 euro) dovuti in caso di cessazione anticipata per la violazione dei vincoli di durata.

**17.** Wind ha inoltre evidenziato che:

– il numero complessivo di clienti interessati dalla modifica *de qua* che avevano associato al servizio di telefonia fissa e/o dati l'acquisto di un prodotto a rate è stato di [50.000 – 100.000]\* e che, di essi, [400-900] hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della modifica;

– il numero complessivo di clienti interessati dalla modifica *de qua* che avevano attivato l'opzione del modem in comodato d'uso con vincolo a 24 mesi è stato di [180.000 -350.000] e che, di essi, [1.500-3.000] hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della modifica;

– il numero complessivo di clienti interessati dalla modifica *de qua* che avevano attivato l'opzione dell'apparecchio "Google Chromecast" in comodato gratuito con vincolo a 30 mesi è stato di [30.000-60.000] (compresi negli [50.000 – 100.000] sopra citati) e che, di essi, [350- 650] (compresi nei [400-900] sopra citati) hanno esercitato il diritto di recesso a seguito della modifica.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**18.** Con memorie pervenute nelle date 3 maggio e 26 giugno 2017 nonché nel corso dell'audizione tenuta presso i locali dell'Autorità in data 31 maggio 2017, Wind ha argomentato le proprie difese come segue.

**19.** Preliminarmente, si osserva come la competenza ad intervenire sul profilo contestato sia esclusivamente da attribuire ad AGCom in virtù di specifiche norme settoriali applicabili tra cui quelle del Codice delle comunicazioni elettroniche (in particolare, l'art. 70, comma 4 C.C.E.) e le previsioni regolamentari attuative adottate ed applicate da AGCom, con relativi poteri inibitori e sanzionatori (contenute essenzialmente nella

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

delibera 519/15/CONS).

**20.** In applicazione del principio di specialità, come interpretato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato, sarebbero tali norme speciali a prevalere e a trovare applicazione nelle fattispecie oggetto di contestazione. L'intervento di AGCM in base alle norme sulle pratiche scorrette si porrebbe di fatto in "*contrasto*" con i richiamati regimi speciali di tutela dei consumatori che, disciplinando appunto "*aspetti specifici*" della asserita pratica, appositamente stabiliscono in favore del professionista il diritto di "*modificare unilateralmente*" le condizioni contrattuali in essere, regolandone specificamente le modalità di esercizio.

**21.** Tanto più che la comunicazione d'avvio interverrebbe introducendo una nuova e specifica fattispecie di divieto, fondata, a parere di Wind, su una non corretta lettura della nozione di "pratica aggressiva" di cui agli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, inerente l'ipotesi per cui all'operatore sarebbe vietato richiedere i ratei residui del prezzo del *device* nel caso di recesso anticipato da parte del consumatore dovuto all'esercizio dello *ius variandi*.

**22.** Nel merito, con riferimento alla fattispecie in esame dovrebbe ritenersi assente il tratto dell'indebito condizionamento necessario per connotare la condotta come "*aggressiva*" e conseguentemente priva di fondamento la contestazione avanzata dall'Autorità.

**23.** Ciò in ragione del fatto che il Cliente sarebbe perfettamente consapevole degli effetti del recesso anticipato esercitato legittimamente secondo quanto previsto dalla conferente normativa settoriale in quanto ampiamente descritti e disciplinati nelle condizioni di contratto Wind.

**24.** Il cliente sarebbe reso edotto degli impegni puntuali che è chiamato a rispettare per poter beneficiare della dilazione di pagamento al momento della sottoscrizione nel materiale informativo messo a disposizione della clientela.

**25.** In particolare, il cliente che attivi un'offerta per un servizio di telefonia fissa e acquisti anche un prodotto o apparato, ne paga il corrispettivo a rate, senza interessi (art. 1 Condizioni Generali di Contratto Telefono Incluso) e si impegna, fino alla data di pagamento dell'ultima rata, a non recedere dall'Abbonamento, a mantenere attiva un'offerta compatibile con il prodotto o apparato acquistato e corrisponderne correttamente gli importi dovuti. In caso di inadempimento a uno degli impegni assunti da parte del Cliente, ivi compreso il caso di recesso dal rapporto contrattuale, questi sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, di tutte le restanti rate dovute (Art. 4 Condizioni Generali di Contratto Telefono Incluso), perdendo così

il vantaggio della dilazione di pagamento.

**26.** L'offerta relativa al prodotto o apparato è quindi un'offerta e a sé stante rispetto all'offerta base relativa al servizio di telefonia fissa e ha condizioni di fruizione ben precise che sono sottoposte al cliente in fase di sottoscrizione, il quale sarebbe così consapevole delle conseguenze derivanti da comportamenti difformi da quelli richiesti.

**27.** Il venire meno degli impegni assunti dal cliente non potrebbe che avere come conseguenza il venir meno del rapporto contrattuale con Wind e, quindi, l'obbligo di pagare le rimanenti rate in un'unica soluzione.

**28.** Rileverebbe, inoltre, la circostanza che l'esercizio del diritto di recesso non comporterebbe alcun aggravio economico in quanto il cliente non sarebbe costretto a sopportare oneri economici aggiuntivi dovendo pagare unicamente il valore del bene in suo possesso, noto in fase di sottoscrizione del contratto e nel caso del modem e dell'apparato *Google Chromecast* di modesta entità considerato che l'addebito finale al cliente si aggira tra un importo di 34 e di 40 Euro. Inoltre, nel caso di tali ultimi apparati, la fattispecie qui in analisi si differenzerebbe sostanzialmente rispetto alla modalità di gestione degli apparati di cui al provvedimento PS10247 concernente il settore di telefonia mobile in quanto, nel caso di specie non sarebbe prevista la rateizzazione durante la vigenza contrattuale ma unicamente l'impegno di versare € 34 (nel caso dell'apparato *Google Chromecast*) ovvero € 40 (caso di Modem/Router), in caso di recesso anticipato rispetto all'impegno contrattuale, poichè quell'apparato resta nella disponibilità del cliente che ne paga, dunque, semplicemente il valore.

**29.** Anche sotto tale profilo, la connotazione di pratica aggressiva non apparirebbe giustificabile posto che l'esiguità dell'importo richiesto al Cliente non potrebbe oggettivamente costituire un aggravio economico tale da rappresentare per lo stesso una coercizione o un indebito condizionamento.

### ***Le misure proposte da Wind***

**30.** Con la memoria conclusiva pervenuta il 26 giugno 2017, Wind Tre pur nella ferma convinzione della piena conformità alla disciplina regolamentare della propria condotta e prescindendo dal rigetto della Proposta di Impegni, ha proposto le seguenti misure di collaborazione rendendosi disponibile a:

i) integrare l'articolo delle Condizioni contrattuali relative agli apparati nel senso di prevedere, con riferimento al mercato di telefonia fissa e nel



caso di offerta telefonica associata ad un apparato, che laddove intervenga una modifica contrattuale inerente l'offerta o il servizio telefonico, il Cliente ha facoltà di continuare a provvedere al pagamento rateizzato, mediante la medesima modalità di pagamento, delle rate residue relative all'apparato o del corrispettivo previsto per il prodotto acquistato, salvo che non richieda espressamente di procedere al relativo pagamento in un'unica soluzione;

ii) integrare le informative previste mediante i molteplici canali comunicazionali per le eventuali prossime modifiche contrattuali concernenti il servizio di telefonia fissa mediante una specifica informativa che ricordi all'utente la facoltà di provvedere al pagamento rateizzato delle rate residue relative all'apparato o del corrispettivo previsto per il prodotto acquistato, salvo che non richieda espressamente di procedere al relativo pagamento in un'unica soluzione;

iii) su specifica richiesta al servizio di assistenza clienti, ristorare i Clienti che hanno esercitato il diritto di recesso sostenendo il costo relativo all'acquisto di un prodotto a rate o che comunque abbiano attivato l'opzione del *modem/Google chromecast* con vincolo di durata in combinato a un servizio di telefonia fissa.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**31.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione (in particolare, tramite SMS e internet), in data 27 giugno 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* e comma 6, del Codice del Consumo.

**32.** Con parere pervenuto in data 21 luglio 2017 l'Autorità ritenuta la propria competenza ad esprimere il parere richiesto ai sensi dell'articolo 27, commi 1-bis e 6, del Codice del consumo, in ragione dell'attinenza al settore delle comunicazioni elettroniche e della diffusione della pratica tramite SMS e Internet ha rilevato in sintesi quanto segue:

- che la condotta in esame, sulla base della documentazione ricevuta riguarda, per quanto di competenza, l'esercizio del diritto di recesso nel caso di offerte con abbinato l'acquisto a rate di un prodotto, ovvero di opzioni con concessione in comodato d'uso gratuito di un modem e/o dell'apparato denominato *Google chromecast*;



- l'opportunità di ridefinire anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, l'oggetto del parere reso all'Autorità garante della concorrenza e del mercato ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, nel senso di limitare le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad incidere ed amplificare l'eventuale scorrettezza della pratica medesima;
- che un'interpretazione dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo conforme al diritto dell'Unione europea imponga all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di esprimere, con il prescritto parere, una valutazione circa la riconducibilità della condotta del professionista all'ambito di applicazione di una norma settoriale di diretta derivazione europea, idonea, in quanto tale, a radicare anche la competenza dell'Autorità stessa ad intervenire nel caso di specie;
- che con riferimento alla modalità di comunicazione avvenuta tramite SMS, che lo strumento utilizzato è idoneo a diffondere rapidamente informazioni agli utenti in relazione alle condizioni economiche dei contratti sottoscritti;
- che internet è una rete di comunicazione globale in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzarne il comportamento e che è divenuto il terzo mezzo di comunicazione di massa per penetrazione (dopo televisione e radio), con il 69,2% di famiglie italiane che possono accedervi da casa (fonte: Istat, report "Cittadini imprese e ICT ", anno 2016);
- che, nel caso di specie, SMS ed internet, utilizzati dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per pubblicizzare le rimodulazioni contrattuali in questione, siano strumenti idonei ad influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale;
- con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis del Codice del consumo, che la condotta tenuta da Wind, nell'ambito della complessiva manovra in esame risulta riconducibile al quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche e, segnatamente, a quanto previsto dalla direttiva n. 2002/22/CE, e dagli articoli 70 e 71 del Codice delle comunicazioni elettroniche, fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del consumo attinenti all'ingannevolezza e alla aggressività della medesima pratica;
- che l'AGCOM ha già vagliato la manovra di rimodulazione attuata dall'operatore a partire dal settembre 2016, sotto gli specifici profili attinenti alle informazioni rese agli utenti in ordine all'incremento economico annuo

delle tariffe sottostanti, facendo sì che la Società integrasse le relative informative. Per altro verso, con riferimento alla variazione della cadenza di rinnovo delle offerte e della relativa fatturazione, l'Autorità, con la delibera n. 121/17/CONS, è intervenuta con misure di carattere generale finalizzate a risolvere le criticità riscontrate. Per quanto concerne i costi addebitati in caso di recesso da offerte cui è abbinato anche un contratto per l'acquisto di un prodotto, con la delibera n. 519/15/CONS, recante *"Approvazione del Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"*, l'Autorità ha prescritto che *"Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto"*. Più di recente, con la delibera n. 122/17/CONS, l'Autorità ha rimarcato che tali previsioni integrano una indebita compressione del diritto di recesso. Infatti, in caso di modifica unilaterale, l'articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche dispone che il recesso avvenga senza penali e costi di disattivazione. Pertanto, in caso di pagamenti rateali, l'utente che, a causa della modifica unilaterale, intenda recedere dal contratto, dovrebbe continuare a pagare con modalità rateale, fatta salva la facoltà di scegliere di saldare il residuo in un'unica soluzione. In caso contrario, infatti, se l'operatore facesse discendere dal recesso anticipato determinato dalla sua modifica unilaterale l'onere dell'utente di pagare in un'unica soluzione le rate residue, tratterebbe il diritto di recesso di cui al citato articolo 70, comma 4, alla stregua di un inadempimento contrattuale.

## **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

### ***Il potere di accertamento dell'Autorità***

**33.** In via preliminare va affrontata l'eccezione di incompetenza dell'Autorità sollevata dal professionista nelle proprie memorie difensive, eccezione che non merita accoglimento per le ragioni che seguono.

**34.** Come noto, il quadro normativo è stato recentemente integrato con l'introduzione nel Codice del consumo dell'articolo 27, comma 1 bis, entrato in vigore il 26 marzo 2014, secondo cui *“anche nei settori regolati, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, la competenza ad intervenire nei confronti delle condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta, fermo restando il rispetto della regolazione vigente, spetta, in via esclusiva, all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che la esercita in base ai poteri di cui al presente articolo, acquisito il parere dell'Autorità di regolazione competente. Resta ferma la competenza delle Autorità di regolazione ad esercitare i propri poteri nelle ipotesi di violazione della regolazione che non integrino gli estremi di una pratica commerciale scorretta (...)”*.

**35.** La novella legislativa individua un criterio generale di ripartizione preventiva delle competenze che assegna in via esclusiva all'AGCM l'*enforcement* rispetto a tutte le condotte che danno luogo a una pratica commerciale scorretta, comprese quelle realizzate nell'ambito di «*settori regolati*». La competenza delle Autorità di settore resta ferma nelle ipotesi in cui il comportamento contrario alle norme di settore non costituisca pratica commerciale scorretta.

**36.** Conseguenza da quanto sopra la chiara competenza dell'Autorità *ex* articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo a conoscere della fattispecie qui in considerazione.

**37.** In proposito occorre rilevare che - nonostante quanto rilevato dalla Parte in merito alla sussistenza di un limite all'accertamento in materia di pratiche commerciali scorrette che discenderebbe sostanzialmente dalla esistenza di una norma settoriale di rango europeo, quale appunto l'art. 70, comma 4, cod. com. elettr. che stabilisce in favore del professionista il diritto di *"modificare unilateralmente"* le condizioni contrattuali in essere, regolandone specificamente le modalità di esercizio - il procedimento riguarda condotte qualificabili come aggressive ai sensi degli artt. 24 e 25 cod. cons. il cui accertamento, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 19, comma 3 e 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo spetta, in via esclusiva, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

### ***Valutazioni di merito***

**38.** Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere dal professionista nei confronti dei propri clienti *Infostrada*, consistente

nell'aver previsto dal mese di settembre 2016 la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni delle offerte di telefonia fissa e/o dati "Infostrada" sottoscritte da tutta la *customer base* mediante l'adozione di condotte aggressive nei confronti di specifici *target* di utenti.

**39.** In particolare, nell'ambito della variazione del periodo di rinnovo da 30 giorni a 4 settimane degli abbonamenti alla telefonia fissa e/o dati il professionista ha previsto a carico di coloro che hanno esercitato il diritto di recesso *ex art. 70, comma 4, cod. com. elettr.* a seguito delle modifiche *de quibus*:

a) nel caso di offerte abbinate a prodotti in rateizzazione (*telefono o tablet o mobile Wi-Fi*), l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue a scadere per il prodotto;

b) per le opzioni a durata minima, il pagamento del corrispettivo previsto per il recupero del costo del modem (pari a 40 euro) e/o dell'apparato denominato "Google Chromecast" (pari a 34,90 euro) dovuti in caso di cessazione anticipata per la violazione dei vincoli di durata pari rispettivamente a 24 e 30 mesi.

**40.** Dalle risultanze istruttorie emerge che, così come ipotizzato in sede di avvio, la manovra di riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 giorni ha riguardato anche le offerte di telefonia fissa e/o dati Infostrada abbinate alla vendita a rate di prodotti (*telefono, tablet ecc.*) nonché le opzioni a durata minima che prevedevano la concessione del *modem* in comodato d'uso gratuito con vincolo a 24 mesi e la concessione in comodato d'uso gratuito dell'apparato denominato "Google Chromecast", con vincolo a 30 mesi.

**41.** Rispetto a queste tipologie di offerte è emerso che in capo ai clienti che hanno esercitato - nel termine di 30 gg. loro concesso dall'art. 70 comma 4 cod. com. elettr. - il diritto di recesso a seguito della modifica *de qua*, Wind ha previsto per le opzioni abbinate alla vendita a rate di prodotti, l'addebito in un'unica soluzione del saldo delle rate residue non ancora pagate; per le opzioni con vincolo di durata il pagamento del corrispettivo previsto per il recupero del costo del modem (pari a 40 euro) e/o dell'apparato denominato "Google Chromecast" (pari a 34,90 euro) dovuti in caso di cessazione anticipata per la violazione dei vincoli di durata.

**42.** Tali circostanze, comportando un aggravio economico per il cliente che voglia avvalersi della facoltà di recedere dal contratto in quanto non intende accettare le modifiche predisposte unilateralmente dalla società, integrano gli estremi di una coercizione o di un indebito condizionamento idoneo a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del

consumatore rispetto all'esercizio del diritto *de quo*, facendogli assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

**43.** Difatti, come dimostrato dalla documentazione in atti, la società ha autonomamente applicato la riduzione del periodo di rinnovo anche a queste tipologie di clienti - i sottoscrittori di offerte di telefonia fissa abbinate alla vendita a rate di prodotti (condotta sub a) ovvero di opzioni a durata minima che prevedevano la concessione del *modem* in comodato d'uso gratuito con vincolo a 24 mesi e la concessione in comodato d'uso gratuito dell'apparato denominato "*Google Chromecast*", con vincolo a 30 mesi (condotta sub b) - decidendo, in modo altrettanto autonomo, di procedere ad addebitare in unica soluzione le rate residue del prodotto o il corrispettivo previsto per gli apparati in caso di recesso anticipato, anche nel caso di scioglimento del contratto derivante dall'esercizio del diritto di recesso riconosciuto dalle norme di settore quale specifica tutela per il cliente a fronte di una variazione contrattuale imposta dall'altro contraente.

**44.** Mediante l'imposizione unilaterale di tali scelte assunte sulla base di una autonoma e libera iniziativa commerciale da parte del professionista, quest'ultimo, sfruttando la propria posizione di supremazia, ha esercitato una pressione idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore medio in relazione alla fruizione di servizi per i quali è stato richiesto, in corso di rapporto, un aumento di costo rispetto alla tariffa pattuita<sup>4</sup>.

**45.** Tali circostanze si riflettono evidentemente sulla decisione di natura commerciale dello stesso consumatore, esposto in conseguenza della coercizione perpetrata dal professionista a scelte economiche e/o contrattuali, come quella di mantenere attivo il servizio e di non esercitare il diritto di recesso previsto a sua tutela dall'articolo 70, comma 4, cod. cod. elettr., che non avrebbe altrimenti assunto.

**46.** Né vale ad escludere l'aggressività della condotta l'argomentazione difensiva spesa dal professionista nelle proprie memorie circa il fatto che gli addebiti in esame non costituirebbero un *quid novi* per il consumatore in quanto contrattualmente previsti.

**47.** Al riguardo, basti infatti rilevare che oggetto del presente provvedimento non è l'aggressività della previsione contrattuale in sè, ma la circostanza che l'addebito delle rate residue del prodotto (condotta sub a) o del corrispettivo

---

<sup>4</sup> Come evidenziato dai denunciati, la riduzione del periodo di rinnovo da 30 a 28 gg. comporta l'addebito su base annua dell'equivalente di circa una mensilità in più, ovvero, a parità di costo e traffico disponibile per ciascun periodo di rinnovo, essendosi quest'ultimo ridotto, un aumento del costo giornaliero rispetto a quello precedente.

per il recesso anticipato (condotta sub b), siano stati previsti e richiesti anche a fronte dell'esercizio del diritto di recesso dal contratto che consegue non ad una iniziativa del singolo contraente, ma discende da una scelta unilateralmente imposta dal professionista: l'esercizio delle *ius variandi*.

**48.** Quanto, infine, alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra da parte di Wind il normale grado di competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, rispetto alla modalità di imposizione delle variazioni nelle condizioni del servizio e all'onere richiesto al consumatore.

**49.** In particolare, la contrarietà alla diligenza professionale si riscontra nella misura in cui il professionista risulta aver considerato l'esercizio del diritto di recesso di cui all'articolo 70, comma 4, cod. com. elettr. da parte dei clienti destinatari della modifica che avevano sottoscritto offerte di telefonia fissa abbinate alla vendita a rate di prodotti (sub a) ovvero opzioni a durata minima che prevedevano la concessione del *modem* in comodato d'uso gratuito con vincolo a 24 mesi e la concessione in comodato d'uso gratuito dell'apparato denominato "*Google Chromecast*", con vincolo a 30 mesi (sub b), alla stregua di un inadempimento contrattuale applicandone le relative conseguenze quando, in realtà, nel caso di specie, l'esercizio del diritto di recesso e il conseguente scioglimento del rapporto contrattuale, rappresenta la conseguenza diretta e garantita dalla norma di una scelta autonoma e unilaterale imposta dal professionista al consumatore.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**50.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**51.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**52.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie



in esame della dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a quasi 6 miliardi e mezzo di Euro, nonché della natura dei profili di scorrettezza che consistono in comportamenti aggressivi di particolare impatto sull'autodeterminazione del consumatore nelle proprie scelte commerciali. Inoltre, si tiene conto dell'ampia diffusione e penetrazione della pratica che ha interessato [50.000 – 100.000] consumatori titolari di utenza fissa abbinata alla vendita a rate di prodotti, di cui [30.000-60.000] avevano attivato l'opzione dell'apparecchio “Google Chromecast”, nonché [180.000 -350.000] clienti interessati dalla modifica *de qua* che avevano attivato l'opzione del modem in comodato d'uso con vincolo a 24 mesi.

**53.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal luglio 2016, data a decorrere dalla quale è stata comunicata la riduzione del periodo di rinnovo delle offerte sino al dicembre 2016<sup>5</sup>.

**54.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A. nella misura di 550.000 €(cinquecentocinquantamila euro).

**55.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta essere destinatario di provvedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette e, tra gli altri, di un provvedimento avente ad oggetto fattispecie analoghe a quella qui in esame nel settore della telefonia mobile<sup>6</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 650.000 €(seicentocinquantamila euro).

**56.** Inoltre in considerazione delle misure prospettate da Wind Tre S.p.A. di cui al paragrafo III.3 si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 550.000 €(cinquecentocinquantamila euro).

**57.** Infine, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A. nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

**RITENUTO**, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica

---

<sup>5</sup> Secondo la stima effettuata dal professionista, infatti, l'ultimo ciclo di fatturazione contenente la richiesta di saldo delle rate residue per l'acquisto di prodotti, nonché il contributo per recesso anticipato nel caso delle opzioni a durata minima, dovrebbe avere avuto luogo nel dicembre 2016.

<sup>6</sup> Cfr. PS10247.



commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l'addebito del saldo delle rate residue, nel caso di opzioni abbinata alla vendita a rate di prodotti (condotta *sub a*), nonché per le opzioni a durata minima, il pagamento del corrispettivo previsto per il recupero del costo del modem (pari a 40 euro) e/o dell'apparato denominato "Google Chromecast" (pari a 34,90 euro) dovuti in caso di cessazione anticipata per la violazione dei vincoli di durata (condotta *sub b*), nei confronti dei clienti che hanno deciso di esercitare il diritto di recesso a seguito della manovra in esame, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi offerti dal professionista e all'esercizio del diritto di recesso;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettere a) e b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ora Wind Tre S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione, continuazione o reiterazione;

b) di irrogare alla società Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Pitruzzella*