

## **PS10702 - WIND 3-INTERNET ILLIMITATO E COSTI DI RECESSO DA RETE FISSA**

Provvedimento n. 27110

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 marzo 2018;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 17 novembre 2017, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per estensione oggettiva del procedimento;

VISTO il proprio provvedimento del 10 gennaio 2018, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** Wind Tre S.p.A. (di seguito Wind Tre, con la quale verrà designata anche H3G S.p.A., incorporante di Wind Telecomunicazioni S.p.A. con effetto dal 1 gennaio 2017), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 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>

**2.** L'associazione di consumatori CODACONS, la società Telecom Italia S.p.A., e due consumatori, in qualità di Parti segnalanti.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**3.** Il procedimento concerne una pratica articolata nelle seguenti condotte realizzate dal professionista, consistenti:

a. per i servizi di navigazione in mobilità commercializzati con il marchio "3", nell'assenza di informazioni chiare sui costi del traffico di navigazione su rete Internet extra-soglia con riferimento, ad esempio, a quanto indicato attraverso il sito Internet (indirizzo: <http://www.tre.it/tariffe-free-unlimited-plus>), mediante espressioni quali: "*Unlimited Plus*", "*naviga senza pensieri alla massima velocità con la rete 4G LTE di 3*". Le suindicate offerte non erano accompagnate da un'adeguata informativa o avvertenze (alert) dirette a precisare che, una volta superato il traffico extra-soglia, sarebbero stati addebitati costi di navigazione in base alla tariffa a consumo<sup>2</sup>;

b. per i servizi di rete fissa, con particolare riferimento ai servizi di connettività ad Internet con tecnologia in Fibra, nell'aver diffuso attraverso internet e spot televisivi campagne pubblicitarie dirette a promuovere i servizi di connettività ad Internet in fibra ottica con il marchio Infostrada mediante espressioni, quali, ad esempio: "*Wind Home*" ("*fino a 1000 Mb 50 GIGA FULL SPEED*") e "*Wind Home Infostrada Unlimited*" ("*fino a 1000 Mb e chiamate illimitate 50 GIGA FULL SPEED*"), volte ad enfatizzare l'utilizzo integrale ed esclusivo della fibra ottica e/o il raggiungimento delle massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità della connessione omettendo di informare adeguatamente i consumatori circa le caratteristiche dell'offerta e le connesse limitazioni nonché le reali potenzialità del servizio in fibra offerto (inclusa l'effettiva velocità di navigazione, i servizi fruibili e i limiti derivanti dallo sviluppo geografico della rete), e omettendo di indicare gli ulteriori oneri economici per la fruizione delle offerte reclamizzate<sup>3</sup>.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

**4.** In via preistruttoria, in data 29 dicembre 2016 sono state formulate alcune richieste d'informazioni alla società H3G S.p.A. (poi trasformata in Wind Tre S.p.A.), riguardo alle offerte, all'uso del termine "*illimitato*" e alla vicenda

<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).]

<sup>2</sup> [Doc. 7, pag. 4, a titolo di esempio.]

<sup>3</sup> [Docc. 22, all. 10 e 11, doc. 23\_all\_1, Spot Wind – Infostrada diffuso a settembre 2017 su RAI1 fascia oraria 22:00 circa. Per il sito Internet, Doc. 24, estrazione dell'11 e 13 settembre 2017 delle offerte Wind Tre in fibra.]

occorsa ai due consumatori segnalanti. Il professionista il 25 gennaio 2017 ha fornito una risposta con la relativa documentazione allegata.

**5.** In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 7 luglio 2017 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10702 nei confronti del professionista Wind Tre S.p.A., successivamente esteso oggettivamente il 4 ottobre 2017 (comunicazione prot. n. 73985), per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

- In sede di avvio veniva, in particolare, ipotizzata l'ingannevolezza della condotta riguardo ai seguenti profili:
  - riguardo ai servizi di navigazione su Internet da rete mobile commercializzati con il marchio "3", l'assenza di informazioni chiare sui costi del traffico extra-soglia;
  - per i servizi di rete fissa, l'assenza o la non agevole percepibilità degli effettivi costi da sostenere, oltre a quelli di disattivazione, in caso di recesso anticipato, rispetto al vincolo del numero minimo di rinnovi stabilito contrattualmente dall'operatore.

- In sede di estensione oggettiva l'istruttoria è stata ampliata riguardo all'intera campagna pubblicitaria diffusa da Wind Tre a mezzo spot televisivo e Internet, diretta a promuovere i servizi di connettività ad Internet in fibra ottica utilizza *claim* che enfatizzavano il raggiungimento di prestazioni massime in termini di velocità e *performance* massima del servizio offerto, omettendo, al contempo, di indicarne le limitazioni di fruibilità, lasciando intendere ai consumatori di poter raggiungere sempre o quanto meno ordinariamente le prestazioni apicali reclamizzate. Più specificatamente, tale prospettazione avrebbe indotto l'utenza a ritenere di poter fruire, pagando il prezzo pubblicizzato, di una connessione a internet ad alta affidabilità e massima velocità in quanto sviluppata integralmente in fibra ottica, fino alla propria unità immobiliare. Circostanza, invece, non sempre ricorrente.

**6.** Con lettera pervenuta il 4 agosto 2017, la società Wind Tre ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio, con osservazioni difensive.

**7.** Con comunicazioni del 9 ottobre 2017 l'Associazione Codacons e i due consumatori segnalanti sono stati ammessi a partecipare al procedimento.

**8.** In data 26, 30 ottobre e 3 novembre 2017 la società Wind Tre ha prodotto le memorie difensive.

**9.** In data 2 novembre 2017 è stato comunicato a Telecom Italia S.p.A. l'accoglimento dell'istanza di partecipazione al procedimento.

**10.** A seguito dell'estensione oggettiva del 4 ottobre 2017 la società Wind Tre con comunicazione trasmessa il 17 novembre 2017, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

**11.** La proposta di impegni è stata rigettata dall'Autorità nella sua adunanza del 13 dicembre 2017, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali "*manifestamente scorrette e gravi*", per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione. L'esito della valutazione del Collegio è stato comunicato al Professionista in data 14 dicembre 2017.

**12.** Il 20 dicembre 2017, si è svolta l'audizione richiesta dalla società Wind Tre.

**13.** Il 17 gennaio 2018 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**14.** Il 6 febbraio 2018 la società Wind Tre ha prodotto le memorie conclusive.

**15.** Il 7 febbraio 2018 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, commi 1 *bis* e 6, del Codice del Consumo.

**16.** Nelle date 8 e 13 febbraio 2018 sono pervenute, rispettivamente, le osservazioni conclusive da parte del Codacons e l'istanza di audizione dei consumatori resi parti nel procedimento. L'istanza è stata accolta con comunicazione del 16 febbraio 2018 e il giorno 19 febbraio 2018 si è svolta l'audizione con i consumatori segnalanti.

**17.** Con comunicazione del 21 febbraio 2018 sono state trasmesse all'AGCOM le note conclusive del Codacons e dei due consumatori segnalanti, unitamente al verbale di audizione svolta con questi ultimi.

**18.** In data 9 marzo 2018 è pervenuto il parere AGCOM.

## **2) le evidenze acquisite**

**19.** Nel corso del procedimento istruttorio sono state acquisite evidenze documentali che confermano e precisano le contestazioni relative alla condotta posta in essere da Wind Tre. Oltre alle acquisizioni d'ufficio di documenti agli atti del procedimento (in particolare spot e pagine web)<sup>4</sup>, ulteriori elementi fattuali a supporto della valutazione finale sono stati forniti anche da Wind Tre<sup>5</sup> e dalla società concorrente segnalante Telecom Italia S.p.A.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> [Per gli spot TV: docc. n. 22 all. 10 e 11, n. 23, all. 1, e doc. 42, all. da n. 1 a n. 3; per Internet: Doc. n. 7, ]

<sup>5</sup> [Docc. 18, 19 ed allegati: memorie del professionista del 4 agosto 2017 e relativa documentazione allegata riferita alla condotta contestata in avvio (uso del termine illimitato). Docc. 40 e 42, memorie post integrazione oggettiva dell'avvio. Doc. 76, memorie conclusive del 6 febbraio 2017.]

<sup>6</sup> [Doc. 22, all. n.10 e n. 11, relativi agli spot diffusi nel periodo gennaio-marzo 2017, circa i servizi da rete fissa in Fibra ottica commercializzati col marchio Infostrada. Doc. 23, all. 1, spot diffuso a settembre 2017 relativo ai servizi in fibra commercializzati col marchio "Wind Tre".]

**a. Sulla locuzione "Illimitato" e altre similari nelle comunicazioni commerciali rispetto al traffico extrasoglia, per i servizi in mobilità**

20. Dalle acquisizioni d'ufficio svolte nelle date 26 e 27 giugno 2017<sup>7</sup>, è emerso che sul sito non veniva fornita una chiara ed esaustiva informativa riguardo al traffico extra-soglia non compreso nelle promozioni mobili, in particolare, sui costi da sostenere in caso di consumi che superano il volume di dati scaricabili.

21. I termini utilizzati nelle offerte in mobilità, quali, ad esempio, "Unlimited" e simili locuzioni evocative della navigazione libera ed illimitata, come ad esempio "naviga senza pensieri", risultavano contraddetti dall'esistenza di traffico internet extra-soglia, una volta esauriti i GIGA inclusi nell'offerta, i cui costi risultavano indicati con modalità informative scarsamente percepibili dai consumatori<sup>8</sup>. Dall'esame delle comunicazioni commerciali agli atti le espressioni suddette risultano essere riferite al complesso dei servizi inclusi nell'offerta, come ad esempio nel caso della "Free Unlimited Plus".

22. Le informazioni sui costi extra-soglia non venivano riportate in maniera chiara e facilmente percepibile sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it), come a titolo di esempio, per la promozione "Free Unlimited plus" il cui link "opzione 4G LTE" permette di atterrare ad una pagina web successiva in cui si prospetta la possibilità di navigare senza limiti: "Naviga senza pensieri alla massima velocità con la rete 4G LTE di 3", senza fornire alcuna informazione sull'esistenza e modalità di calcolo dei costi del traffico extra soglia una volta esauriti i GIGA inclusi nell'offerta<sup>9</sup>.

23. L'informativa sul traffico Internet extra soglia dei summenzionati servizi a marchio '3' è stata riportata solo in una sezione dedicata alle "note", collocata in fondo alla pagina di ciascun servizio, accessibile dopo diversi movimenti di scrolling, il cui link di rinvio consente di accedere ad una pagina web successiva e non immediatamente accessibile dalla scheda tecnica del servizio reclamizzato in cui si legge, tra l'altro, che: "Superate le soglie mensili di SMS e traffico Internet si applica rispettivamente la tariffa di 29 cent/SMS e 20 cent/20 MB senza scatto di apertura sessione. Il traffico Internet extrasoglia acquistato non potrà essere utilizzato in sessioni separate. L'extrasoglia dell'opzione viene addebitato sul credito standard della sim"<sup>10</sup>.

24. Dai dati forniti dal professionista risulta che le somme conteggiate per il traffico extrasoglia a carico dei clienti che hanno sottoscritto l'offerta "Free Unlimited Plus" (con opzione 4G LTE) dal mese di gennaio al mese di giugno 2017 sono stati pari a circa [500-950]\* mila euro<sup>11</sup>.

25. In base alle dichiarazioni della società Wind Tre risulta che l'offerta "Free Unlimited Plus" (con opzione 4G LTE), non risulta più commercializzata a partire dal mese di novembre 2016, tuttavia dalle evidenze documentali acquisite dal sito Internet risulta che il suindicato servizio è attualmente pubblicizzato, mentre l'opzione '4G LTE' è ancora commercializzata e pubblicizzata attraverso il claim "Naviga senza pensieri alla massima velocità con la rete 4G LTE di 3"<sup>12</sup>.

**b. Sulle carenti informazioni riguardo alle caratteristiche e alle limitazioni dei servizi di connettività da rete fissa ad Internet in fibra ottica, nonché alle condizioni economiche di fruibilità delle offerte applicate nel corso del rapporto contrattuale.**

26. Dall'esame dei principali mezzi pubblicitari, quali: gli spot televisivi e il sito internet, utilizzati dal professionista nelle proprie campagne pubblicitarie all'epoca dei fatti segnalati, è risultata l'assenza o la non immediata percepibilità delle eventuali limitazioni dell'offerta, nonché delle condizioni economiche effettive per i servizi di connettività ad Internet in Fibra ottica.

27. Ciò è emerso ad esempio nelle pubblicità televisive e sul sito Internet come di seguito descritto:

*Gli Spot televisivi*

28. In base a quanto rappresentato dalla stessa società Wind Tre, risultano essere stati diffusi tre tipi di spot televisivi volti a promuovere i servizi da rete fissa in fibra ottica commercializzati dal professionista con il marchio "Infostrada", diffusi nel gennaio, marzo<sup>13</sup> e, successivamente, nel mese di settembre 2017<sup>14</sup>.

---

<sup>7</sup> [Doc. 7.]

<sup>8</sup> [Doc. 7, pag. 4, cit..]

<sup>9</sup> [Doc. 7, relativo all'estrazione del 26-6-2017 (indirizzo <http://www.tre.it/>) di alcune pagine web che promuovono il servizio "Free Unlimited Plus", col marchio '3'.]

<sup>10</sup> [Doc. 7, da p. 4 a p.7, relativo all'estrazione di alcune pagine web del 27-6-2017, riguardo ai servizi in mobilità con il brand "3", denominati "Free Unlimited Plus (opzione 4G LTE)", con la pagina di atterraggio sulle condizioni dell'offerta tra cui il traffico extrasoglia ([www.tre.it/tariffe/](http://www.tre.it/tariffe/)).]

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

<sup>11</sup> [Doc. 18, all. 1, che riporta in forma aggregata il traffico dati extrasoglia c.d. on net, ovvero non ricomprende il traffico dati che i clienti Tre dovessero aver prodotto tramite il roaming nazionale sotto copertura Tim (perché tale dato è inglobato nell'ambito del traffico roaming internazionale e non è estraibile da esso): per l'anno 2017 gennaio [omissis]; febbraio [omissis], marzo [omissis], aprile [omissis], maggio [omissis], giugno [omissis].]

<sup>12</sup> [Doc. 7: acquisizioni del 26-6-2017 (indirizzo <http://www.tre.it/>).]

<sup>13</sup> [Doc n. 42 all. n 1, n. 2 e n. 3.]

**29.** Lo spot diffuso nel mese di gennaio 2017 ha ad oggetto i servizi di navigazione in Fibra ottica con marchio Infostrada attraverso una scenetta di un noto comico italiano che chiede al proprio interlocutore, entrambi seduti su un tavolo con due PC, *"stiamo già mandando le letterine per il prossimo anno?"* e il proprio compagno ribatte *"sono mail...rispondi sai spedire una mail?"*, mentre l'altro comico ribatte *"Eh... avoglia!, tu sai spedire una lettera?"*, accompagnato dall'atto di affrancare un francobollo e dice *"Spedisci va!"*, mentre l'altro fa un riferimento all'efficienza della tecnologia in fibra e una voce fuori campo afferma: *"scegli la fibra Infostrada a soli 19,95"*, con l'immagine a tutto schermo *"Per i clienti Wind a soli 19,95€ per il primo anno"*, e nel banner in sovrapposizione a caratteri piccoli e per una durata di pochi secondi si afferma che si tratta di *"offerte che si rinnovano ogni quattro settimane"*. Lo spot si conclude con la voce fuori campo che invita a contattare il 159 o a recarsi nei negozi Wind. Nessuna indicazione viene fornita sui limiti geografici dell'offerta, sulla necessità di verificarne la copertura nella zona di interesse e sul prezzo dopo il primo anno.

**30.** Analoghe affermazioni sono riportate nello spot con il sottofondo della canzone *"Tutto molto interessante"* diffuso nel mese di marzo 2017<sup>15</sup>, relativo alle offerte in fibra diffuse con il marchio Infostrada per clienti '3', come risulta dai loghi che compaiono sul video. La scena riguarda due ragazzi: uno naviga su Internet da rete fissa e l'altro che, attraverso i comandi dello smartphone, gioca da rete mobile ad accendere e spegnere il motivo musicale attraverso i comandi della luce elettrica di casa, mentre una voce fuori campo afferma: *"A casa tua arriva la fibra Infostrada"*, proseguendo: *"Connettiti al divertimento a soli euro 19,90 per tutti i clienti Tre"*, con l'invito a recarsi presso i punti '3 store' oppure a chiamare il '159'. Nel banner in sovrapposizione sono riportati per pochi secondi, a caratteri piccoli e pressoché illeggibili, la durata della promozione e le condizioni di fruibilità del servizio. Non viene riportato alcun avviso sulle limitazioni connesse alla tecnologia e alla copertura geografica.

**31.** Lo spot in diffusione nel settembre 2017<sup>16</sup> incentra il servizio in Fibra con grande evidenza grafica su due aspetti: la diffusione del servizio (*"Fibra per tutti"*, *"Fibra senza limiti"*) e le prestazioni apicali (*"Fibra illimitata fino a 1000 MB"*). Risultano significative omissioni informative in ordine al livello di copertura geografica della rete, ossia non vi è alcun riferimento al fatto che la velocità indicata è fruibile solo dai clienti raggiunti dalla tecnologia FTTH (*Fiber To The Home*), né durante la messa in onda dello spot viene riportato alcun alert sulla necessità di verificare le zone coperte dal servizio a massima velocità, essendovi solamente una generica avvertenza riportata a video quasi alla fine del messaggio pubblicitario che indica che: *"La velocità Effettiva di navigazione dipende da tecnologia e copertura, intensità traffico, dispositivo utilizzato"*. Viene indicato anche che il prezzo è un *"Prezzo bloccato per i clienti Wind"*. Solo nel banner in sovrapposizione, nei pochissimi secondi di apparizione sullo schermo TV, si legge che l'offerta con prezzo bloccato è ad adesione limitata e solo per nuovi clienti per il servizio fisso che hanno già un abbonamento mobile con il professionista, con l'indicazione delle condizioni economiche complete per gli altri clienti: *"Per nuove attivazioni fino al 12-11-2017 per i clienti Wind Ricaricabili o Magnum da almeno 1 anno il prezzo è bloccato. Diversamente da 13° rinnovo costo 29.90€"*. Infine, in aggiunta al costo di abbonamento al servizio, si indica che il Modem, indispensabile per fruire del servizio in Fibra, è *"in vendita abbinata a 4 euro/4 settimane"*. Lo spot si conclude col rinvio a consultare fonti terze, quali il sito Infostrada.it, i punti vendita o il numero Wind 159.

*Il sito internet*

**32.** Con riferimento al sito Internet del professionista, i servizi di collegamento a Internet da casa in Fibra recanti il marchio Infostrada, vengono pubblicizzati attraverso l'esaltazione della velocità apicale *"fino a 1000 Mb"*. I rilievi svolti attestano che il professionista ha pubblicizzato sul proprio sito internet l'offerta *"Wind Home Infostrada Fibra"* con il claim *"Wind Home Infostrada Fibra. La velocità che vuoi! FIBRA fino a 1000 Mb 50 GIGA FULL SPEED. Modem Fisso e Mobile INCLUSI 19,90 € per 12 rinnovi"*. La pubblicità è focalizzata sull'esaltazione della massima velocità possibile garantita dal servizio mentre non risulta alcuna avvertenza immediata sull'esistenza di limitazioni, salvo poi appurare nella sezione che si apre a tendina *"Wind Informa"*, in corrispondenza alla sottosezione sulla *"Velocità di connessione"*, che *"Le velocità di navigazione citate nelle varie offerte fisse sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio)"*. Riguardo, poi, alla copertura geografica, risulta che in ogni pagina web del sito si invita genericamente alla *"Verifica della disponibilità"* del servizio in fibra ottica, senza che venga enfatizzata la necessità di accertare le diverse prestazioni ottenibili in relazione alla tecnologia disponibile nel luogo di abitazione interessato. Alcune precisazioni sono rinvenibili nella sezione *"Dettaglio Offerta"*, consultabile con modalità di apertura a tendina, ove si legge che la *"Velocità Fibra: - Fibra FTTH fino a 1000 Mb in download e 100 Mb in upload"* è disponibile solo in alcune città (quali: Milano, Bologna, Torino, Perugia, Bari, Napoli, Catania, Venezia, Cagliari, Padova, Palermo e Genova)<sup>17</sup>.

<sup>14</sup> [Doc. n. 23 (spot diffuso nel mese di settembre 2017, su RAI1 nella fascia oraria delle ore 22:00 circa), doc. n. 42, all. n. 3, registrazioni fornite dallo stesso professionista.]

<sup>15</sup> [Doc. n. 22 all. n. 11, spot fornito dal concorrente segnalante e doc. n. 42, all. n. 2, spot fornito dal professionista.]

<sup>16</sup> [Doc. 23: Spot trasmesso nei giorni 11 e 12 settembre 2017, nella fascia serale delle 22:00 su Rai 1 e doc. 42, all. n. 3.]

<sup>17</sup> [Doc. 24, estrazione di pagine web in data 11 e 13 settembre 2017 dal sito <http://www.infostrada.it/privati/fibra/offerte/windhome-fibra>.]

**33.** Quanto alle condizioni tariffarie, si specifica nel sito che il costo del servizio rappresenta un "Prezzo bloccato per i clienti Wind da più di un anno" e solo nella sottostante sezione dedicata alla "Trasparenza Tariffaria", si indica con modalità poco intuitiva che per gli altri clienti il servizio base "Wind Home", ad esempio, è assoggettato ad una "tariffa applicata [di] 19,90€ ogni 4 settimane per i primi 12 rinnovi, 29,90€ dal 13°. A titolo informativo se la tariffa fosse applicata ogni 30 gg il prezzo sarebbe di 21,32€ per i primi 12 rinnovi, 32,04€ dal secondo".

**34.** Dalle risultanze istruttorie, emerge l'utilizzo prevalente, da parte di Wind Tre, della tecnologia FTTC (*Fiber to the Cabinet*) rispetto alla FTTH (*Fiber to the Home*), per la fornitura dei servizi in fibra. Sul punto rileva che, in base a quanto dichiarato dalla stessa Wind Tre, la società, a tutt'oggi, garantisce in Italia una copertura geografica limitata in tecnologia FTTH (*Fiber to the Home*), pari, approssimativamente, al [omissis] del totale dei contratti in banda ultralarga sottoscritti.<sup>18</sup>

**35.** Inoltre, dai dati forniti dal professionista risulta un numero elevato di reclami aperti, relativi a diverse problematiche legate all'utilizzo della fibra con riferimento particolare a quelle di lentezza (riguardo al periodo compreso tra il mese di gennaio 2017 e 3 ottobre 2017, [omissis] reclami) o di accesso degradato del servizio che ha interessato un numero di reclami aperti pari a [omissis]<sup>19</sup>, mentre, per quanto riguarda le linee cessate dei clienti per problematiche connesse al funzionamento dei servizi in fibra il numero dei recessi è di circa [omissis].

### **3) le argomentazioni difensive del professionista**

**36.** Con memorie pervenute rispettivamente il 4 agosto, il 26 e 30 ottobre 2017, nonché in data 6 febbraio 2018 la società Wind Tre ha eccepito preliminarmente l'esiguità del numero di denunce relativamente alle sottaciute informazioni economiche sul traffico extrasoglia (per le offerte Flat) ed anche la non competenza dell'Autorità a valutare tale fattispecie, rammentando la giurisprudenza amministrativa al riguardo<sup>20</sup>.

**37.** Il professionista, ha, inoltre, precisato in via preliminare che gli spot diffusi nel periodo gennaio – marzo 2017<sup>21</sup> sarebbero relativi all'offerta di telefonia mobile, rispettivamente, di Wind e Tre. I medesimi, infatti, non sarebbero incentrati nel fornire indicazioni sull'offerta fissa ma si limiterebbero ad indicare che, nel caso in cui si scelga l'offerta fibra di Infostrada, si potrebbe usufruire del servizio mobile Wind con offerta particolarmente vantaggiosa, quale All Inclusive a 6€ con 500 minuti, 500 SMS e 2 Giga. Analoghe precisazioni varrebbero per lo spot di marzo 2017: ugualmente, se si dovesse scegliere la fibra Infostrada, si potrebbe usufruire del servizio mobile Tre con l'offerta All In a 5€ con 400 minuti, 400 SMS e 4 Giga.

**38.** Nel merito delle contestazioni il professionista ha rappresentato quanto segue:

i. Con riguardo all'offerta Free Unlimited Plus, contrariamente a quanto contestato in avvio, come illimitato non viene pubblicizzato il traffico Internet ma solo i minuti voce che, in effetti, sono illimitati in termini di volume. Il traffico Internet è attribuito nel volume di 8 Giga con la previsione, resa ugualmente nota, che nel caso di superamento di tale volume, il cliente continuerà ad usufruire del servizio Internet senza subire restrizioni o blocchi, al costo aggiuntivo reso noto al consumatore, come da materiale web e da brochure. Al riguardo, il consumatore è informato, tramite SMS, dell'approssimarsi del raggiungimento della soglia Internet prevista dalla sua offerta, a riprova del fatto che i costi extra-soglia sono resi noti anche in tale contesto. L'informativa sul traffico extra-soglia è presente nella medesima pagina informativa web in cui viene fornito il dettaglio del costo dell'opzione e delle caratteristiche dell'offerta, come dimostrato negli allegati alla memoria infra-procedimentale.

ii. Il costo extra-soglia non è un costo che certamente il consumatore sosterrà, considerato, tra l'altro, che il volume di traffico dati attribuito dal bundle dell'offerta è piuttosto elevato, se posto a confronto con i dati risultanti dall'ultima relazione annuale dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sul traffico medio mensile delle SIM che effettuano traffico dati e che si attestano nel 2016 sotto ai 2 Giga. Non può ragionevolmente sostenersi che il cliente debba avere uguale contezza, oltre che nella medesima modalità comunicazionale, di un costo che certamente sosterrà e di un costo che, eventualmente, sosterrà nel caso in cui dovesse superare il volume di Giga attribuiti, di base, dall'offerta. Il rischio che si correrebbe in tal caso è proprio quello di indurre erroneamente il consumatore a ritenere che il prezzo finale che sosterrà in caso di sottoscrizione sarà dato dalla somma del costo dell'opzione e di un costo variabile, eventuale e ignoto.

iii. Tramite area clienti/App Tre, il cliente può agevolmente verificare il consumo del proprio traffico internet (menù a sinistra "Offerta traffico", sezione "Dettaglio traffico").

iv. Con riguardo all'offerta fibra "Wind Home" e "Wind Home Infostrada Unlimited", si tratta di un nuovo *concept* aziendale dell'offerta di servizi fissi finalizzato ad accelerare l'evoluzione e la diffusione di servizi ultra-broadband in Italia. L'offerta in fibra ottica rappresenta attualmente la nuova frontiera di offerta di servizi di telefonia in quanto si

<sup>18</sup> [Doc. 40 e 42 e relativi allegati – Memoria pervenuta da Wind nelle date 26 e 30 ottobre 2017.]

<sup>19</sup> [Doc. 40 all. 13, relativo al prospetto del numero dei reclami aperti e delle linee cessate da parte dei clienti dopo reclamo, dal mese di gennaio fino al 3 ottobre 2017, da cui risulta il numero aggregato dei reclami aperti in merito ai servizi in fibra di circa [10.000].]

<sup>20</sup> [Doc. 18, p. 16, secondo la Parte si applica il principio di specialità, come interpretato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato, nell'ordinanza n. 4/2016: rispetto alla fattispecie contestata sussiste una normativa settoriale di derivazione comunitaria (le norme del Codice delle comunicazioni elettroniche e le previsioni regolamentari attuative adottate ed applicate da AGCom, con relativi poteri inibitori e sanzionatori) la cui applicazione è di esclusiva competenza dell'Autorità di settore AGCom.]

<sup>21</sup> [Doc. 40, all. nn. 1 e 2.]

inserisce in una ben più complessa sfida competitiva di matrice nazionale ma ancor più europea. I suindicati servizi sono dedicati a qualunque utente fisso; qualora le offerte siano sottoscritte da clienti già fruitori di un servizio mobile Wind o Tre, è possibile avvalersi di un ampio quantitativo di traffico dati da mobile incluso.

v. Le caratteristiche tecniche ed economiche delle citate offerte, come anche le correlate limitazioni sono, a detta della Parte, rese note con sufficiente chiarezza in tutto il materiale pubblicitario e informativo, come dimostrato negli allegati spot televisivi e opuscoli commerciali informativi.

vi. Con riguardo alla copertura geografica relativa alle offerte commercializzate, non è un dettaglio rilevante per il cliente che eventualmente sottoscriverà l'offerta sapere quale sia la percentuale di abitazioni raggiunte dalla fibra ottica rispetto al totale delle unità abitative censite in Italia; rilevante è per lui sapere se la sua zona, ma ancor più il numero telefonico a lui assegnato, sono coperti dalla fibra ottica offerta dall'operatore. Nel caso in cui sia interessato a sottoscrivere l'offerta in fibra offerta dal professionista, prima di accedere all'attivazione della stessa sarà per il consumatore obbligatorio compilare i campi informativi riguardanti il prefisso e il numero telefonico, con l'indirizzo, il Comune e la provincia di residenza al fine di verificare la copertura di rete.

vii. Nello spot vengono fornite le informazioni concernenti le limitazioni della velocità di navigazione derivanti dalla tecnologia di trasmissione utilizzata e dallo sviluppo geografico della rete in fibra; come anche, nel corso dello spot e nonostante la sua brevità, viene fornito il dettaglio concernente il fatto che il prezzo di € 19,90 è limitato ai primi 12 rinnovi e immediatamente dopo, in sovra impressione, viene indicato che per i clienti Wind da almeno un anno il prezzo è bloccato a tale importo e che, diversamente, dal 13° rinnovo il costo è di € 29,90. Si tratta di uno spot che deve esaurirsi all'interno di un breve termine di pochi secondi, nel quale è innegabile che si forniscono nei fatti i dettagli di tipo economico e tecnico, che sono comunque forniti nuovamente e resi obbligatori nella fase di eventuale sottoscrizione del contratto.

viii. Con riguardo all'offerta fissa Infostrada, i costi addebitati sono oggetto di chiara ed esplicita indicazione nel materiale pubblicitario e informativo, come risulta dalla documentazione allegata alla memoria infra procedimentale<sup>22</sup>.

ix. Il dettaglio dei costi che il cliente sostiene viene fornito anche nel riepilogo dell'offerta attivata dal dealer.

x. Tutte le informazioni concernenti i costi che il cliente sostiene se attiva il servizio di telefonia vengono fornite nell'ambito delle "Informazioni utili" quale link presente nella pagina web riportante il riepilogo di tutti i costi che il cliente sostiene in caso di attivazione dell'offerta. Nella medesima sezione sono indicate la velocità massima (in FTTH o FTTC), in download e in upload, nonché le città presso le quali è disponibile l'offerta FTTH. Diversamente da quanto contestato in sede di estensione oggettiva, non sono previsti costi differenti rispetto ai vari periodi temporali. Nella sezione "Wind informa", si precisa che le velocità di navigazione sono "le massime raggiungibili" e che "quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento e dalla capacità tecnica della linea".

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

**39.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso spot televisivi e rete Internet, in data 7 febbraio 2018 è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo.

**40.** Con parere pervenuto in data 9 marzo 2018, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che la condotta relativa alle offerte in fibra ottica "riguarda l'ingannevolezza delle informazioni offerte agli utenti nell'ambito di campagne pubblicitarie per l'erogazione di servizi di connessione a Internet e non risulta direttamente riconducibile al quadro normativo del settore delle comunicazioni elettroniche".

La condotta relativa al traffico extra-soglia risulta riconducibile – fermi restando gli eventuali profili di aggressività e ingannevolezza- al quadro normativo del settore delle comunicazioni elettroniche, in particolare alla delibera 252/16/CONS che impone agli operatori la pubblicazione sul proprio sito web della pagina sulla "trasparenza tariffaria", e alla delibera 326/10/CONS, che prevede in caso di offerte con plafond predefinito di traffico dati la predisposizione di sistemi che allertino l'utente del prossimo raggiungimento di tale limite.

**41.** Quanto ai mezzi di diffusione, l'Autorità considera che il consumatore "potrebbe essere stato indotto ad assumere decisioni di natura economica dalla presenza di informazioni potenzialmente fuorvianti riguardanti i costi del traffico extra soglia per i servizi di navigazione in mobilità nonché, per i servizi di rete fissa, in ordine alla reale fruibilità della connessione Internet tramite fibra ottica pubblicizzata ed agli effettivi costi da sostenere per il servizio richiesto". In tal senso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ritiene che "le proposte commerciali sono state veicolate attraverso Internet, in particolare mediante i siti aziendali [www.tre.it](http://www.tre.it) e [www.infostrada.it](http://www.infostrada.it)" nonché attraverso la diffusione di spot televisivi, e che l'utilizzo congiunto di tali mezzi "risulti funzionale, agevoli e amplifichi significativamente la realizzazione della descritta pratica commerciale".

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**42.** Oggetto del presente provvedimento sono le violazioni da parte di Wind Tre S.p.A. del Codice del Consumo circa: a) le non trasparenti informazioni fornite ai consumatori riguardo al traffico extrasoglia per i servizi in mobilità; b) la

---

<sup>22</sup> [Docc. 40, 42 e 76.]

deficitaria informativa in ordine alle offerte commerciali dei servizi di connettività da rete fissa ad Internet in fibra ottica, nonché alle condizioni economiche di fruibilità delle offerte applicate.

**43.** In via preliminare, con riferimento alla competenza di questa Autorità, si rileva che ai sensi dell'articolo 27, comma 1 *bis*, del Codice del Consumo dispone che *"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 (...)"*.

**44.** La norma citata individua un criterio di ripartizione delle competenze che assegna in via esclusiva all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato l'enforcement rispetto alle 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.

**45.** Al riguardo si deve rilevare che l'AGCOM, nel proprio parere, ha ritenuto che la condotta consistente nella mancanza di un'adeguata informativa all'utente in merito all'esistenza di costi ulteriori (extra soglia), che vengono addebitati dall'operatore al superamento da parte del consumatore del plafond di traffico dati previsto nel contratto concluso risulta riconducibile al quadro normativo del settore delle comunicazioni elettroniche, fermi restando i profili di aggressività e ingannevolezza; l'AGCOM ha ritenuto, altresì, che la fattispecie oggetto del procedimento relativa all'ingannevolezza delle informazioni offerte agli utenti nell'ambito di campagne pubblicitarie per l'erogazione di connessione internet non risulta direttamente riconducibile al quadro normativo di settore delle comunicazioni elettroniche.

**46.** Alla luce di quanto detto, sussiste la competenza dell'Autorità a conoscere della fattispecie qui in considerazione, riguardanti messaggi promozionali diffusi attraverso vari mezzi che: a) presentano informazioni non trasparenti in merito al traffico extrasoglia per i servizi in mobilità; b) presentano informazioni ingannevoli e omissive in ordine alle caratteristiche e alle limitazioni anche dei servizi di connettività da rete fissa ad Internet in fibra ottica, nonché alle condizioni economiche di fruibilità delle offerte applicate.

**47.** Ciò premesso, va confermata la scorrettezza della pratica commerciale descritta al punto II, come di seguito illustrato.

***a. Sulla locuzione "Illimitato" e altre similari nelle comunicazioni commerciali rispetto al traffico extrasoglia, per i servizi in mobilità***

**48.** I messaggi circa le offerte in mobilità reclamizzate, come ad esempio la *"Free Unlimited Plus"*, attraverso le affermazioni quali: *"Naviga senza pensieri alla massima velocità con la rete 4G LTE di 3"*, in assenza di precisazioni contestuali volte a chiarire l'esistenza e le modalità di calcolo dei costi del traffico extrasoglia una volta esauriti i GIGA inclusi nell'offerta, lasciano intendere che tramite l'abbonamento si abbia la possibilità di un traffico dati illimitato sia in download che in upload. Contrariamente a quanto eccepito dal professionista i termini *"Free"* ed *"Unlimited"* non possono essere riferiti solo ed esclusivamente al traffico voce e sms, anche quando sembra essere indicato un limite alla capacità di navigazione, tenuto conto che il *claim* pubblicitario principale riguarda la sola attività connessa al traffico dati, attraverso appunto l'uso della locuzione *"Naviga senza pensieri"*.

**49.** A fronte di affermazioni enfatiche utilizzate nelle comunicazioni commerciali sulla libertà di navigazione Internet, non risultano ulteriori elementi informativi che collegano in maniera inequivoca il concetto di illimitatezza al traffico voce. Inoltre, il sito non risulta riportare con adeguato risalto testuale e grafico l'esistenza e l'entità di costi a consumo, una volta superata la soglia del traffico dati. Le locuzioni quali: *"Unlimited Plus"*, e l'espressione legata alla massima libertà di navigazione quale: *"Naviga senza pensieri alla massima velocità con la rete 4G LTE di 3"*, riportate nelle comunicazioni commerciali non risultano accompagnate da un'adeguata informativa o avvertenze (*alert*) volte a precisare che, una volta superato il traffico extra-soglia, i costi di navigazione saranno addebitati in base alla tariffa a consumo.

**50.** Contrariamente a quanto sostenuto dalla società Wind Tre nelle proprie memorie, non valgono a chiarire la portata informativa delle affermazioni pubblicitarie sulla libertà di navigazione le indicazioni contenute nel sito internet sul traffico extrasoglia con indicazione delle tariffe applicate, in quanto tali informazioni non sono raggiungibili attraverso un *alert* o un avviso collocato in prossimità dei claim principali indicante che l'utilizzo del servizio di connessione alla rete Internet in mobilità, una volta superati i limiti del volume del traffico incluso nell'offerta sarà conteggiato a consumo. Nel sito Internet risulta infatti che le informazioni sono collocate in posizione defilata e raggiungibile dopo numerosi movimenti di scrolling in modo che non viene consentito ai consumatori di conoscere l'esistenza del traffico extra soglia e le relative modalità di calcolo dei costi.

**b. Sulle carenti informazioni riguardo alle caratteristiche e alle limitazioni dei servizi di connettività da rete fissa ad Internet in fibra ottica, nonché alle condizioni economiche di fruibilità delle offerte applicate nel corso del rapporto contrattuale**

**i. Le caratteristiche e le limitazioni dell'offerta**

**51.** Riguardo ai servizi in fibra, i *claim* pubblicitari utilizzati risultano focalizzati sulla massima velocità raggiungibile, senza che vengano fornite indicazioni in merito a limitazioni della velocità di navigazione derivanti dalla tecnologia di trasmissione utilizzata e dallo sviluppo geografico della rete in fibra, o alle performance dei collegamenti e ai servizi fruibili tramite i medesimi.

**52.** Nello specifico, gli spot in diffusione nel periodo gennaio - settembre 2017 incentrano il servizio in Fibra con grande evidenza grafica su due aspetti: la diffusione del servizio (come quello diffuso a settembre, ad esempio: *"Fibra per tutti"*, *"Fibra senza limiti"*) e le prestazioni apicali (*"Fibra illimitata fino a 1000 MB"*), senza informare sul livello di copertura geografica della rete né sulle caratteristiche della stessa, né viene riportato alcun *alert* sulla necessità di verificare le zone coperte dal servizio alla massima velocità indicata.

**53.** Gli spot contengono affermazioni che lasciano intendere la possibilità di navigare attraverso internet in piena libertà e senza alcun limite legato alle tecnologie utilizzate. Al riguardo, contrariamente a quanto eccepito dal professionista, si rileva come gli spot in questione sono tutti inequivocabilmente riferiti a offerte in fibra commercializzate con marchio 'Infostrada', sia pure dedicate a utenti già abbonati ai servizi mobili.

**54.** Con riferimento al sito Internet del professionista, i servizi di collegamento a Internet da casa in Fibra recanti il marchio Infostrada, vengono pubblicizzati attraverso l'esaltazione della velocità apicale *"fino a 1000 Mb"*, senza alcuna avvertenza sull'esistenza di limitazioni, salvo poi appurare nella sezione che si apre a tendina *"Wind Informa"*, in corrispondenza alla sottosezione sulla *"Velocità di connessione"*, che *"Le velocità di navigazione citate nelle varie offerte fisse sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio)"*.

**55.** Riguardo, poi, alla copertura geografica, il sito internet riporta un link *"Verifica la disponibilità"* in ogni pagina web descrittiva di ciascuna offerta, alla quale si accede per verificare la copertura con riferimento all'indirizzo d'interesse senza, tuttavia, alcuna specifica in merito alle caratteristiche tecniche dell'offerta e alle relative performance conseguibili presso l'indirizzo indicato.

**56.** Nella sezione *"Dettaglio Offerta"*, con modalità di apertura a tendina, si legge che la *"Velocità Fibra: - Fibra FTTH fino a 1000 Mb in download e 100 Mb in upload"* è disponibile in alcune città (quali: Milano, Bologna, Torino, Perugia, Bari, Napoli, Catania, Venezia, Cagliari, Padova, Palermo e Genova).

**57.** Tutte le avvertenze così collocate non risultano chiarire con immediatezza le effettive prestazioni ottenibili dai servizi in offerta, tenuto conto che le suindicate indicazioni sulle massime performance pubblicizzate sono raggiungibili in via meramente teorica. L'uso del termine generico *"fibra"* dunque non consente al consumatore di conoscere le effettive prestazioni ottenibili e le reali limitazioni connesse alla tecnologia disponibile nella zona geografica d'interesse.

**ii. Le condizioni economiche dei servizi in offerta**

**58.** La campagna pubblicitaria diffusa da Wind Tre per il servizio Internet in Fibra presenta un ulteriore aspetto di incompletezza informativa sotto il profilo delle effettive condizioni economiche dei servizi reclamizzati applicate. Al riguardo, i servizi sono tutti reclamizzati a determinati prezzi (*"Wind Home Infostrada Fibra a €19,90"* e *"Wind Home Infostrada Unlimited Fibra" a "24,90 per 12 rinnovi"*). Nei messaggi televisivi viene indicato che si tratta di un *"Prezzo bloccato per i clienti Wind"*. Solo nel banner in sovra impressione, nei pochissimi secondi di apparizione sullo schermo TV, si legge che l'offerta con prezzo bloccato è ad adesione limitata e solo per nuovi clienti per il servizio fisso che hanno già un abbonamento mobile con il professionista, con l'indicazione delle condizioni economiche complete per gli altri clienti: *"Per nuove attivazioni fino al 12-11-2017 per i clienti Wind Ricaricabili o Magnum da almeno 1 anno il prezzo è bloccato. Diversamente da 13° rinnovo costo 29.90€"*. Analoghe considerazioni valgono per le comunicazioni commerciali disponibili sul sito Internet ove si specifica che il suindicato costo del servizio rappresenta un *"Prezzo bloccato per i clienti Wind da più di un anno"*, mentre le effettive condizioni economiche vengono riportate in sezioni del sito difficilmente accessibili. Infatti, solo in esse i potenziali aderenti al servizio vengono a conoscenza del fatto che per i nuovi clienti il servizio base *"Wind Home Infostrada Fibra"*, ad esempio, è assoggettato ad una *"tariffa applicata [di] 19,90€ ogni 4 settimane per i primi 12 rinnovi, 29,90€ dal 13°"*. A titolo informativo se la tariffa fosse applicata ogni 30 gg il prezzo sarebbe di *21,32€ per i primi 12 rinnovi, 32,04€ dal secondo"*.

**Conclusioni**

**59.** Alla luce delle evidenze riportate in fatto, risulta, dunque, che Wind Tre ha posto in essere una condotta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo. Il professionista ha, infatti, omesso o indicato in maniera confusa e contraddittoria, le informazioni su:

- a) i costi del traffico extra soglia riguardo ai servizi in mobilità una volta esauriti i giga inclusi nell'offerta;
- b) per i servizi di connettività ad Internet da rete fissa in fibra ottica, le caratteristiche dell'offerta in fibra, i limiti geografici di copertura delle varie soluzioni di rete, le differenze di servizi disponibili e di performance (ad esempio tempi di attesa per la fruizione dei servizi medesimi) in funzione dell'infrastruttura utilizzata per offrire il collegamento



in fibra, nonché le effettive condizioni economiche di fruizione dei suddetti servizi. In conseguenza di tale condotta omissiva, il consumatore, a fronte dell'uso del termine onnicomprensivo "fibra", non è stato messo nelle condizioni di individuare gli elementi che distinguevano, in concreto, le diverse tipologie di offerta, in particolare dal punto di vista del diverso tipo di prestazioni connesse alla tecnologia sottesa alle medesime, che costituisce elemento indispensabile per consentire all'utilizzatore finale di effettuare una scelta consapevole.

**60.** È mancato, poi, un adeguato richiamo alla necessità di verificare le effettive funzionalità dell'offerta nella zona di interesse dell'utente, non essendo sufficiente l'avviso che: "La velocità Effettiva di navigazione dipende da tecnologia e copertura, intensità traffico, dispositivo utilizzato", riportato con caratteri piccolissimi nell'ultima sequenza degli spot televisivi, e l'avviso nel sito Internet, nella sezione "Wind Informa", in corrispondenza alla sottosezione sulla "Velocità di connessione", che "Le velocità di navigazione citate nelle varie offerte fisse sono le massime raggiungibili: quelle effettive dipendono dalla capacità dei server a cui si è collegati, dal livello di affollamento della rete e dalla capacità tecnica della linea (verificata successivamente all'attivazione del servizio)"<sup>23</sup>.

**61.** La condotta omissiva sopra descritta assume particolare rilievo in considerazione del settore economico interessato, caratterizzato da modelli di consumo ed esigenze degli utenti che stanno mutando radicalmente e rapidamente a fronte di una crescente offerta di servizi digitali (ad esempio, *cloud computing*, internet of things, realtà virtuale e aumentata, intelligenza artificiale, oltre a reti sociali, giochi, video e audio streaming, applicazioni vocali e di messaggistica basate su IP, videoconferenze ad alta definizione, servizi vari on line pubblici e privati). Come, peraltro, confermato nella strategia comunitaria della "Gigabit Society", l'uso di tali servizi richiede una sempre maggiore qualità e rapidità di risposta della rete<sup>24</sup> del cui livello il consumatore deve essere reso, adeguatamente, edotto unitamente alle tipologie di servizi di cui potrà beneficiare per ciascuna offerta di connettività a internet pubblicizzata dagli operatori. L'assenza di un'informazione chiara ed esaustiva su tali profili impedisce al consumatore di prendere una decisione consapevole di natura commerciale sull'acquisto dell'offerta in fibra e lo induce o è idonea ad indurlo in tal modo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

**62.** La pratica commerciale in oggetto contrasta, altresì, con la diligenza professionale che può legittimamente attendersi da un operatore nel settore di riferimento. In particolare, è da evidenziare che non si è riscontrato, da parte di Wind Tre, il normale grado di correttezza, competenza e attenzione che ci si poteva ragionevolmente attendere nella condotta in esame, tenuto conto delle caratteristiche dell'attività svolta e del fatto che il professionista rappresenta un operatore importante nel contesto del mercato italiano di riferimento.

**63.** In conclusione, alla luce delle risultanze istruttorie e delle considerazioni che precedono, la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21 e 22, del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**64.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, 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.

**65.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 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.

**66.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della particolare natura del profilo di scorrettezza caratterizzato da carenze informative particolarmente significative e di natura profondamente decettiva in merito a servizi (di connettività ad internet in banda ultra larga e in mobilità LTE) innovativi e a elevato contenuto tecnologico.

**67.** La gravità discende anche dalla posizione di grave asimmetria informativa e, quindi, di vulnerabilità del consumatore di fronte all'acquisto di servizi le cui caratteristiche, di natura complessa, non sono di chiara e immediata comprensione per l'utente.

**68.** Sempre avuto riguardo alla gravità della condotta, si considera la rilevanza economica del professionista, un operatore, di elevata notorietà, tra i più importanti del mercato italiano di riferimento.

**69.** Rileva, inoltre, ai fini della gravità, il grado di diffusione della pratica, estesa, tramite internet e spot televisivi a tutto il territorio nazionale.

---

<sup>23</sup> [Doc. 24, citato: estrazioni dell'11 e 13 settembre 2017.]

<sup>24</sup> [Cfr. Proposta di direttiva che istituisce il codice delle comunicazioni elettroniche – COM (2016) 590 final del 12 ottobre 2016; Comunicazioni della Commissione "Connettività per un mercato unico digitale competitivo: verso una società dei Gigabit europea" – COM (2016) 587 final del 14 settembre 2016 e "Sulla revisione intermedia dell'attuazione della strategia per il mercato unico digitale – Un mercato unico digitale connesso per tutti" – COM (2017) 228 final del 10 maggio 2017. La Commissione, in particolare, individua, oltre alla velocità trasmissiva in downstream e upstream, ulteriori parametri in grado di caratterizzare le prestazioni del collegamento a internet fornito all'utente, tra cui la resilienza (capacità di recupero di una connessione), la latenza (tempo impiegato per trasmettere una unità di informazione) e gli indicatori connessi al tasso di errore di trasmissione.]

**70.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti si evince che la condotta *sub* lettera a), riguardo all'utilizzo di termini 'Unlimited' e simili per il traffico in mobilità, è stata posta in essere dal mese di giugno 2017 ed è attualmente in diffusione<sup>25</sup>.

**71.** Riguardo alla condotta *sub* lettera b), in merito alle carenze informative sui limiti tecnologici e geografici dei servizi di connettività ad Internet in fibra ottica, nonché sulle condizioni economiche effettivamente applicate nelle varie fasi del rapporto contrattuale, essa è stata attuata a mezzo spot televisivi nel periodo compreso tra il mese di gennaio e il mese di settembre 2017<sup>26</sup>, e a mezzo internet dal mese di giugno 2017 sino a oggi<sup>27</sup>.

**72.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di fissare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A., nella misura di 4.500.000 (quattromilionicinquecentomila) euro.

**73.** In considerazione del fatto che sussistono, nel caso di specie, le seguenti circostanze: una aggravante relativa alla recidiva, in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del codice del consumo<sup>28</sup>; l'altra, attenuante, in quanto il professionista risulta in perdita, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 4.250.000 € (quattromilioniduecentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale oggetto del presente procedimento risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21 e 22, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, in relazione ai servizi offerti dal professionista;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Wind Tre S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21 e 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.250.000 € (quattromilioniduecentocinquantamila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di centoventi giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

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'articolo 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'articolo 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.

---

<sup>25</sup> [Doc. 7.]

<sup>26</sup> [Doc. n. 42, all. da n. 1 a n. 3.]

<sup>27</sup> [Doc. n. 7, doc. n. 18, all. 11, doc. n. 24.]

<sup>28</sup> [Cfr. Provvedimento 5 luglio 2017 n. 26676, Rif. PS10685 – Wind Contrati a distanza / esecuzione durante il periodo di recesso e Provvedimento n. 26320 del 21 dicembre 2016, PS10026 – Wind Teleselling.]

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 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*