

IP313 - WIND 3-OFFERTA FIBRA

Provvedimento n. 27565

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 febbraio 2019;

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 in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 27110 del 28 marzo 2018, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale, posta in essere da Wind Tre S.p.A. a partire dal gennaio 2017 e ancora all'epoca dell'adozione della suindicata delibera, consistente in significative omissioni informative riscontrate: a) nelle offerte dei servizi in mobilità, commercializzati con il marchio '3'; e b) nelle campagne pubblicitarie dei servizi di connettività a internet in fibra ottica, diffuse attraverso il sito web dell'operatore e il mezzo televisivo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 27110 del 28 marzo 2018, l'Autorità ha deliberato che Wind Tre S.p.A. ha posto in essere una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, per aver tra l'altro omesso, o indicato in maniera confusa e contraddittoria, informazioni su: caratteristiche dell'offerta di connettività a internet in fibra ottica, limiti geografici di copertura delle varie soluzioni di rete, 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. In conseguenza di tale condotta il consumatore, a fronte dell'uso del termine onnicomprensivo "fibra" e di claim volti a enfatizzare le massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità di navigazione (quali "*Fibra senza limiti*", "*Fibra illimitata...*"), 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. Le campagne pubblicitarie esaminate hanno, infine, indicato in modo non sufficientemente chiaro le condizioni di prezzo offerte, non lasciando immediatamente intendere che esse valevano solamente per gli utenti che avevano già un abbonamento mobile con il professionista.

2. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. Sulla base delle informazioni fornite da Wind Tre S.p.A. nella relazione pervenuta in data 2 agosto 2018, come integrata il 19 novembre 2018, nonché sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 22 e 31 gennaio 2019, è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato con riferimento a quanto di seguito illustrato.

A. ALERT

4. La pratica risulta continuata con riferimento all'assenza di adeguati richiami che informino il consumatore di possibili limitazioni tecnologiche o geografiche a fronte del permanere di claim enfatici sulle prestazioni dei servizi di connettività basati sulla "fibra".

Spot televisivi

5. Negli spot televisivi, a titolo esemplificativo, risulta che nel periodo 3-22 settembre 2018 e in quello successivo 21 ottobre-3 novembre 2018, è stato diffuso un messaggio in cui a fronte del claim "*Fibra Family...Fibra 1000 per la casa*", solo in una nota scarsamente visibile era riportato: "*Nuove attivazioni...nelle città in copertura FTTH....Verifica se puoi attivare la fibra FTTH oppure altre offerte in FTTC o ADSL*", senza che venisse fornito alcun alert evidente e immediato su possibili limitazioni nella fruibilità del servizio Fibra Family reclamizzato. In un altro spot, diffuso nel mese di gennaio 2019, si reclamizza il servizio della Fibra utilizzando come *claim* principale l'espressione "*Wind Fibra 1000*", senza che venga fornito alcun alert immediato su possibili limitazioni nella fruibilità del servizio, a ciò non bastando il

banner che compare in sovrapposizione a caratteri estremamente ridotti con indicazioni quali: " ... *Verifica se puoi attivare la Fibra FTTH oppure altra offerta (in FTTC o ADSL)...*".

Sito web

6. Il sito Internet contiene offerte con l'uso di *claim* quali ad esempio: "Fibra 1000" o "Fibra 1000 Unlimited" seguiti dal generico invito "verifica la velocità disponibile al tuo indirizzo" e successivamente dall'elenco delle città coperte dalla tecnologia FTTH, ma comunque senza alcun immediato richiamo o *alert* sull'esistenza delle limitazioni dell'offerta.

Brochure e affissionali

7. Analoghe carenze informative si riscontrano negli affissionali e nelle brochure che infatti contengono ad esempio *claim* quali "Fibra fino a 1000 Mega" e "Fibra 1000", senza specifiche indicazioni su possibili limiti di fruibilità dell'offerta per motivi tecnologici o geografici, non essendo sufficiente a tal riguardo la scritta in piccolo "Offerta disponibile nelle città FTTH" presente nelle brochure, o quelle "Nuove attivazioni...nelle città in copertura FTTH... Verifica se puoi attivare la Fibra FTTH oppure altre offerte (in FTTC o ADSL)", e "Per nuove attivazioni in FTTH" riportate negli affissionali.

B. CONDIZIONI ECONOMICHE

8. La pratica risulta continuata con riferimento alla mancata chiara indicazione delle condizioni economiche proposte per le offerte.

9. I messaggi diffusi a mezzo televisivo, brochure e affissioni infatti non evidenziano in maniera adeguata e completa le condizioni economiche, in particolare indicando in caratteri ridotti e in posizione defilata rispetto al prezzo principale ulteriori voci di costo quali "MODEM IN VENDITA ABBINATA CON 5 € al mese per 48 mesi".

C. CONCLUSIONI

10. Le condotte descritte ai punti A. e B. presentano i medesimi profili di scorrettezza già accertati.

11. Il citato provvedimento n. 27110, del 28 marzo 2018, risulta notificato al professionista in data 11 aprile 2018.

12. Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta è stata diffusa successivamente a tale data.

13. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 27110, del 28 marzo 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Wind Tre S.p.A. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 27110, del 28 marzo 2018;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Francesca Sebastio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società, ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Wind Tre S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo