

PS12540 – WIND-DUPLICE SMS SU MODIFICA OFFERTA
Allegato al provvedimento n. 30815



VERSIONE ACCESSIBILE

**INTEGRAZIONE DEGLI IMPEGNI PRESENTATI IN DATA 3 APRILE
VERSIONE CONSOLIDATA AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE
DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9
DEL REGOLAMENTO ADOTTATO CON DELIBERA AGCM 1 APRILE 2015,
N.25411**

Con l'avvio del procedimento PS/12540, notificato alla scrivente in data 13 marzo 2023 con prot. 0027857, codesta Spettabile Autorità ha individuato possibili profili di illiceità nella pratica commerciale di Wind Tre avviata il 24 novembre 2022 e finalizzata alla variazione unilaterale delle condizioni di contratto, in possibile violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo.

Wind Tre, pur senza fare acquiescenza alla contestazione mossale, presenta i seguenti **Impegni** ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, dell'art 8 comma 7 del d.lgs.145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento adottato con Delibera AGCM 1 aprile 2015, n.25411:

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

Procedimento PS/12540 notificato in data 13 marzo 2023.

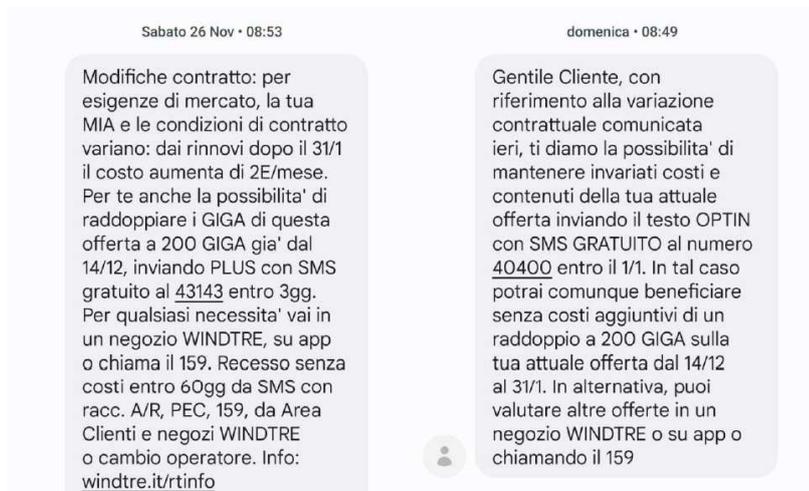
2) Professionista che presenta gli impegni

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA: Wind Tre S.p.A.

SEDE LEGALE: Rho (MI), Largo Metropolitana 5, 20017

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Comunicazione avviata a novembre 2022 riguardante la modifica delle condizioni contrattuali e di offerta realizzata tramite l'invio di due SMS: il primo, consistente in un aumento del costo mensile dell'offerta, unitamente, a scelta del Cliente, all'aumento del contenuto di Giga o della velocità di navigazione (a seconda dell'offerta attiva sull'utenza), con l'indicazione di poter recedere senza costi entro 60 giorni dalla notifica della variazione (ex art. 98 *septies-decies*, comma 5 del D.Lgs.207/2021); il secondo, contenente la possibilità per il Cliente di esprimere la preferenza di mantenimento dei costi e contenuti dell'offerta preesistente.



4) Contenuto testuale degli impegni proposti ed eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Ogni qual volta Wind Tre effettuerà variazioni unilaterali del prezzo e/o del contenuto dell'offerta, che prevedano oltre al diritto di recesso per il cliente anche la possibilità di optare per l'adesione ad un'offerta analoga per costi e contenuti alla precedente, Wind Tre si impegna a farlo, da oggi e per il futuro, salvo eventuale contraria indicazione dell'Autorità:

- 1) Con un unico messaggio
- 2) Senza riferimenti alla offerta precedente
- 3) Dando indicazione dei contenuti aggiuntivi direttamente nel messaggio (per quanto possibile, visti i limitati caratteri a disposizione nell'SMS e, approfonditamente, nella pagina informativa a cui si accede dal *link* presente nel messaggio)
- 4) Dando in *opt-in* la possibilità di aderire ad una nuova offerta, simile ma diversa dalla precedente



5) Indicando al massimo la nuova offerta con il nome della precedente, completato da un aggettivo come “plus”

Quanto sopra sarà applicato a titolo esemplificativo secondo la seguente struttura:

Modifiche contratto. Per esigenze di mercato la tua offerta varia: dal 18/4 i giga aumentano a 150GB/mese e dal 1/6 il costo aumenta di 2E/mese. Oppure puoi scegliere un’offerta Plus con i tuoi attuali costi e contenuti ma con un giga in più al mese a partire dal 10/6, per il disturbo senza costi aggiuntivi. Per avere Plus invia OPTIN con SMS gratis al 40400 entro il 30/4. Per ogni esigenza vai nei negozi WINDTRE o chiama 159. Recesso senza costi entro 60gg con racc. A/R, PEC, 159, sito e negozi WINDTRE. Info: windtre.it/rinfo2

La parola “Oppure” sarà sostituita dalla locuzione “In alternativa” se possibile alla luce della necessità di rispettare la lunghezza massima del messaggio. La comunicazione relativa alla possibilità di recesso senza oneri è in fondo al messaggio come di consueto perché è applicabile a tutti i clienti, anche a coloro che scelgano di inviare il messaggio OPTIN. Le parole “per il disturbo senza costi aggiuntivi” per un limitato numero di messaggi sono poste dopo la parola “al mese” e prima delle parole “a partire dal 10/6”.

Inoltre, Wind Tre si impegna ad applicare entro il 31 luglio 2023 a tutti i clienti che abbiano avuto l’incremento di prezzo previsto dalla manovra avviata in data 24 novembre 2022, l’incremento di contenuti previsto in modalità opt in, al momento della manovra, ove già non goduto. Tali clienti sono pari al totale dei clienti interessati alla manovra (*omissis*) e che quindi hanno ricevuto il messaggio dell’incremento di prezzo al netto:

- **dei clienti che hanno accettato i giga aggiuntivi o altro beneficio esercitando l’opt in con il comando PLUS pari a circa (*omissis*);**
- **dei clienti che hanno esercitato il diritto di recesso dal contratto o cambiato operatore e delle disattivazioni in generale (totale aggiornato alla data della presente pari a circa *omissis*);**
- **dei clienti che hanno chiesto di rimanere alle condizioni economiche precedenti pari a circa (*omissis*);**
- **dei clienti gestiti con soddisfazione a seguito di reclamo o che abbiano scelto altra offerta (pari a circa *omissis* - dato aggiornato alla data della presente).**
- **dei clienti che hanno comunque beneficiato del medesimo incremento dei giga o altro beneficio a seguito di iniziativa unilaterale a titolo di caring della società dopo la comunicazione di aumento del costo pari a circa *omissis*. Detti clienti hanno già ricevuto un messaggio che preavvertiva del beneficio.¹**
- **dei clienti che sono stati oggetto di diversa ma contestuale rimodulazione senza offerta in opt-in di contenuti pari a circa *omissis*.**

L’impegno che precede verrà adempiuto attraverso l’invio di un messaggio SMS contenente l’indicazione secondo cui l’incremento di GIGA/velocità di navigazione viene riconosciuto in esecuzione degli impegni assunti verso codesta spettabile Autorità nell’ambito del procedimento 12540, del seguente tenore ovviamente modificato in relazione al singolo beneficio:

¹ Le quantità non sono direttamente sommabili in quanto lo stesso cliente può appartenere a diverse categorie.



“Gentile Cliente abbiamo il piacere di informarti che i giga della tua offerta sono diventati illimitati a seguito dell’impegno assunto da Windtre verso AGCM (PS 12540)”.

Wind Tre conta di inviare tra *omissis* di messaggi. Il numero esatto dei messaggi inviati verrà comunicato non appena disponibile e potrebbe subire un decremento in base alle disattivazioni o ai cambiamenti di offerta spontanei subentrati nel frattempo.

Per chiarezza si conferma che con il messaggio sopra indicato che interesserà i residui *omissis* di clienti, tutti i circa *omissis* di clienti che sono stati interessati dalla manovra del 24 novembre 2022 e che hanno avuto l’incremento di prezzo di due euro avranno i giga aggiuntivi o altro beneficio originariamente offerti in opt in e saranno posti nella stessa situazione di cui godranno in futuro i clienti che saranno destinatari del messaggio citato.

5) Considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell’avvio dell’istruttoria

Gli Impegni presentati sono idonei a rimuovere i possibili profili di violazione contestati, attraverso l’invio di un unico SMS con cui Wind Tre si impegna a comunicare alla clientela la variazione del costo e/o del contenuto (in aumento o in diminuzione), con in aggiunta la possibilità di optare per l’adesione ad una nuova offerta Plus che abbia caratteristiche simili alla offerta precedente, salvo che per alcuni elementi distintivi (ad es. offerta di un maggior numero di GB).

Gli impegni appaiono idonei a far venire meno ogni possibile profilo di violazione degli articoli 20 e 21 del Codice del Consumo, fermo restando il rispetto dell’art. 65 del Codice medesimo.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

La presente versione degli Impegni è da considerarsi accessibile

Alla luce delle argomentazioni sopra riportate e della presentazione delle misure di Impegno aggiornate, si conclude chiedendo a Codesta Spettabile Autorità di voler archiviare il presente procedimento.

Distinti saluti.

Antongiulio Lombardi

Regulatory Affairs Director



ALLEGATO 1

OMISSIS