

**PS12659 - WIND-MIA UNLIMITED**  
*Allegato al provvedimento n. 31164*



**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/12659 notificato in data 26 ottobre 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***

Codesta Autorità ha rilevato che Wind Tre, nella presentazione in App e/o Area Clienti dell'offerta "MIA Unlimited", destinata a già clienti, avrebbe omesso di indicare chiaramente la sussistenza di limiti d'utilizzo del traffico voce e le conseguenze del loro superamento, cioè la sostituzione dell'offerta con un'altra.

Nella App di Wind Tre che pubblicizza l'offerta "Mia Unlimited" non è immediatamente percepibile la sussistenza di limiti di utilizzo che contemperano i Giga e Minuti illimitati.

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

Wind Tre ha già apportato le necessarie modifiche alla descrizione dell'offerta "MIA Unlimited" in modo tale da evidenziare subito la sussistenza di condizioni.

A tal proposito, nella prima schermata è stata ampliata l'area cliccabile "DETTAGLI OFFERTA", aggiungendo "E LIMITAZIONI" in modo da evidenziare la sussistenza di precise condizioni di utilizzo.

Cliccando poi su “DETTAGLI E LIMITAZIONI”, il cliente può leggere immediatamente e senza altri link di rimando tutte le informazioni sul “Traffico voce e dati illimitato” salvo uso contrario ai criteri di correttezza e buona fede, con gli espressi limiti superati i quali Wind Tre si riserva di sospendere il servizio e modificare il piano tariffario, dopo un primo avviso dissuasivo.

Di seguito una grafica illustrativa di quanto descritto.

## Modifica Mia Unlimited



Aggiunto «E LIMITAZIONI» dopo «DETTAGLI»

### Dettagli e limitazioni

L'offerta si rinnova in automatico ogni mese e ha una durata minima di 24 mesi. In caso di recesso anticipato sarà addebitata la quota parte del costo di attivazione relativa ai mesi residui, in un'unica soluzione o mantenendo la rateizzazione fino alla scadenza, salvo che in fase di sottoscrizione sia stato versato l'intero importo in un'unica soluzione. Include il 5G Priority Pass, che consente prestazioni ottimizzate anche nei luoghi più congestionati. Per utilizzare il 5G previsto dall'offerta occorre avere un dispositivo 5G abilitato alla rete WINDTRE ed essere nelle aree coperte dal 5G di WINDTRE. Per info e copertura clicca [qui](#). Condizioni d'uso del servizio e limitazioni di traffico - Il traffico è illimitato salvo uso contrario a buona fede e correttezza o per finalità diverse dall'uso personale secondo quanto previsto dall'art. 6 delle [Condizioni Generali di Contratto](#). In caso di uso improprio o che superi i ragionevoli limiti di utilizzo a scopo personale da parte del cliente, WINDTRE avrà facoltà di:

- sospendere il Servizio, in tutto o in parte, previo preavviso, in caso di mancato rispetto delle limitazioni previste per il traffico SMS
- sostituire il piano sottoscritto in caso di mancato rispetto delle limitazioni previste per il traffico voce
- limitare temporaneamente ad un massimo di 128 Kbit/s la velocità della connessione in caso di mancato rispetto delle limitazioni previste per il traffico dati

Per conoscere i limiti di riferimento clicca [qui](#)

### ROAMING UE

Puoi utilizzare la tua offerta nazionale anche nei paesi membri dell'UE nei limiti previsti dalla Regolamentazione Europea 2016/2286. Clicca qui per consultare le condizioni di utilizzo e i paesi di validità.

Per info privacy clicca [qui](#)

### WINDTRE Ricorda

La velocità di navigazione è riferita all'utilizzo di una singola SIM, eventuali condivisioni dei GIGA su più dispositivi potrebbero avere impatti sulle prestazioni.

Il traffico Internet incluso è valido solo per le connessioni sviluppate sotto copertura 4G/LTE, HSDPA, UMTS, EDGE o GPRS a esclusione delle connessioni GSM. Le offerte non includono, nel bonus voce, le videochiamate, le chiamate in Roaming Internazionale al di fuori dell'Unione Europea, le chiamate Dati/fax, le chiamate dirette verso numerazioni di gestori esteri e le chiamate a tariffa speciale. Le offerte non includono, nel bonus SMS, i messaggi inviati in Roaming internazionale al di fuori dell'UE e verso numerazioni di gestori esteri, i messaggi speciali che iniziano con il carattere \* (asterisco), i messaggi dei servizi di informazione e intrattenimento, i messaggi di notifica, i messaggi verso indirizzi e-mail e fax. Il traffico incluso eventualmente non utilizzato scade improrogabilmente.

I limiti di riferimento sono:

Per tutte le offerte che includono Voce ed SMS

1. traffico uscente giornaliero per SIM non superiore a 160 minuti e/o 200 SMS/MMS
2. traffico uscente mensile per SIM non superiore a 1250 minuti e/o 2000 SMS/MMS
3. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso altri operatori non superiore al 60% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 50% del traffico vs mobile complessivo
4. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso un singolo operatore mobile diverso da WINDTRE non superiore al 40% del traffico uscente complessivo e comunque non superiore ad 30% del traffico vs mobile complessivo
5. traffico (minuti e/o SMS/MMS) uscente giornaliero/mensile per SIM indirizzato verso la propria rete di utenze WINDTRE non sia superiore al 80% del traffico uscente complessivo
6. traffico giornaliero uscente o entrante finalizzato ad autoricarica non superiore a due ore di conversazione ed a 50 SMS o MMS

Per tutte le offerte che includono Voce, SMS o dati illimitati

Non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume personale l'utilizzo del Servizio che rispetta i seguenti parametri:

7. traffico giornaliero voce o SMS uscente complessivo verso altri operatori non superiore al 60% del traffico totale voce o SMS uscente
8. rapporto tra traffico giornaliero voce o sms uscente verso altri operatori e traffico voce o SMS entrante da altri operatori non superiore a 3 (tre); ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento.

Non si applicano i parametri 1, 2, 3, 4 e 5 di cui sopra e si presume non personale, ferma restando l'assenza di alcun automatismo nell'applicazione delle cautele previste per il loro superamento, l'utilizzo del Servizio dati illimitato che superi i seguenti parametri: 1. volumi di traffico mensili anomali e almeno superiori a 5 volte rispetto alla media di consumo di clienti con offerte omogenee o analoghe; 2. volumi di traffico dati superiore per tre mesi consecutivi al volume del traffico medio mensile di clienti con offerte omogenee o analoghe.

Ricordiamo che il dettaglio del traffico effettuato è reso disponibile da Area Clienti fisso/mobile e da App WINDTRE. Il traffico ricevuto può essere verificato mediante le funzionalità del proprio Smartphone

A



In tal modo, Wind Tre ha eliminato l'involontaria non immediata disponibilità delle informazioni, fornendo in via anticipata tutti i dati utili ad una piena comprensione, da parte del fruitore, della composizione del piano tariffario e della necessità del rispetto dei limiti descritti per evitare di incorrere nelle conseguenze determinate dal loro superamento, rendendo evidente sin da subito che sussistono "limitazioni" nell'uso dell'offerta che, pur non interferendo con alcun utilizzo fisiologico del servizio, sono necessarie ad impedire utilizzi abusivi ed illeciti dell'offerta stessa.

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

Gli Impegni presentati ad avviso della scrivente sono idonei a rimuovere i possibili profili di violazione contestati, attraverso la descrizione dell'offerta – sin dalla prima schermata dell'App – come recante "limitazioni" (necessarie, come si è visto, per impedire utilizzi abusivi ed illeciti dell'offerta) chiaramente descritte, sia nella struttura sia nelle conseguenze del mancato rispetto.

***6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni***

Gli Impegni sono accessibili.