

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 marzo 2015;

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, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

1. Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche Wind), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nei settori delle comunicazioni elettroniche fisse e mobili e delle comunicazioni via internet (di seguito anche “il professionista”). Il bilancio della società, relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, presenta ricavi totali per 4.984.525.000 euro e risulta in perdita.

## **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne l’attivazione unilaterale nei confronti dei clienti di telefonia mobile del professionista di un servizio oneroso denominato

“*Service Card*”, previo invio ai medesimi clienti di un SMS che informava della prossima attivazione del predetto servizio fissando contestualmente un termine ultimo decorso il quale la *Service Card* - in assenza di esplicita dichiarazione di segno contrario, da manifestarsi da parte del consumatore tramite SMS recante il testo “*CARD NO*” - sarebbe stata attivata, ponendo a carico del cliente tutti i relativi costi e addebiti.

3. In particolare, il messaggio inviato da Wind ai propri clienti aveva il seguente tenore: “*A partire dal 14/04/14 la sua offerta si amplia con Service Card! Potrà cambiare gratis la SIM e, ogni 6 mesi, scegliere un’opzione pagando la metà del prezzo di attivazione. Il costo è di 2.90E. semestrali. Per rinunciare a questi vantaggi, invii un sms, testo CARD NO, al 43143 entro il 13/4*”.

4. Tale servizio prevedrebbe quindi un costo semestrale pari ad Euro 2,90, attribuendo al cliente la possibilità di cambiare la propria carta SIM senza sostenere alcun costo ulteriore, nonché la possibilità di opzionare, ogni sei mesi, una eventuale nuova offerta promozionale ad un costo di attivazione scontato del 50%.

5. In particolare, nel periodo marzo-aprile 2014, sono pervenute segnalazioni con le quali alcuni consumatori hanno segnalato l’attivazione unilaterale nei confronti dei clienti di telefonia mobile del professionista del servizio “*Service Card*”.

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

#### ***1) L’iter del procedimento***

6. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 9 ottobre 2014 è stato comunicato a Wind l’avvio del procedimento istruttorio n. PS9545 per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25 e 26, lettera f), del Codice del Consumo.

7. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta posta in essere dal professionista - consistente nell’attivare unilateralmente un servizio a pagamento, ponendo a carico del consumatore l’onere di un comportamento attivo (*i.e.*, l’invio di apposito SMS), nel rispetto di precisi termini di decadenza (*i.e.*, entro il 13 aprile 2014), al fine di non vedersi attivato il servizio stesso e addebitati i relativi costi - potrebbe configurare una pratica commerciale scorretta, *sub specie* di condotta aggressiva.

**8.** Infatti, il meccanismo posto in essere dal professionista - fondato sull'acquisizione presuntiva del consenso negoziale del consumatore, chiamato ad un comportamento attivo entro un preciso termine per sottrarsi alla prestazione non richiesta e al relativo addebito – potrebbe indurre un pregiudizio per le ordinarie dinamiche negoziali e per la libera e consapevole determinazione del consumatore stesso.

**9.** Wind avrebbe infatti attivato la *Service Card* in assenza di consenso o di richiesta da parte del consumatore, così ponendo in essere una condotta contraria alla diligenza professionale e idonea a indurre una decisione di natura commerciale che il consumatore non avrebbe altrimenti preso. Tale comportamento potrebbe quindi configurare una pratica commerciale aggressiva in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**10.** Inoltre, l'addebito sul credito telefonico per la fornitura del servizio *Service Card* che il professionista ha fornito e il consumatore non ha richiesto potrebbe integrare una violazione degli artt. 24 e 25, nonché dell'art. 26, lettera *f*), del Codice del Consumo.

**11.** La pratica commerciale più sopra descritta è peraltro resa possibile proprio in virtù della posizione di supremazia sul consumatore vantata dal professionista, il quale - anche grazie all'accesso diretto al credito prepagato sulle carte ricaricabili - può unilateralmente addebitare i costi previsti per il servizio non richiesto, provvedendo in tal modo a prelevare direttamente somme in danno del consumatore.

**12.** In data 12 novembre 2014, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha presentato una memoria difensiva.

**13.** In data 20 novembre 2014, presso i locali dell'Autorità si è svolta l'audizione dei rappresentanti di Wind.

**14.** In data 1° dicembre 2014, la Parte ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nel corso dell'audizione.

**15.** In data 17 dicembre 2014 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

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

**16.** Dalla documentazione prodotta in atti da Wind con memoria del 12 novembre 2014 e dalle informazioni acquisite dal professionista stesso in data 1° dicembre 2014, nonché in sede di audizione svoltasi presso i locali dell'Autorità in data 20 novembre 2014, è emerso, in sintesi, quanto segue.

**17.** La campagna “*Service Card*” promossa da Wind ha interessato i clienti che avevano attivato i piani tariffari. Gli utenti impattati da tale campagna sono stati pari a [400.000-600.000]\*. A questi è stato inviato dal 10 al 12 marzo 2014 un SMS del seguente tenore: “*A partire dal 14/04/14 la sua offerta si amplia con Service Card! Potrà cambiare gratis la SIM e, ogni 6 mesi, scegliere un’opzione pagando la metà del prezzo di attivazione. Il costo è di 2.90E. semestrali. Per rinunciare a questi vantaggi, invii un sms, testo CARD NO, al 43143 entro il 13/4. Sempre dal 14/4/14 le telefonate nazionali, superati i minuti inclusi nella sua opzione, costeranno 29cent/min, tariffa al sec. senza scatto alla risposta. Recesso dai servizi Wind senza costi di disattivazione entro il 13/4. Info su Wind.it, Area Clienti o 158*”.

Dal 10 al 12 aprile, in prossimità dell’attivazione dell’opzione, è stato inviato un ulteriore SMS di *remind*.

**18.** A seguito dell’invio dell’SMS informativo [200.000-350.000] clienti hanno rifiutato l’opzione offerta. A coloro che hanno invece accettato è stato inviato il seguente SMS: “*Service Card è attiva. Può sostituire la sua sim senza costi e una volta ogni 6 mesi può attivare una nuova offerta pagando la metà del costo di attivazione*”<sup>1</sup>.

Wind ha inoltre previsto una procedura per cui, entro i quarantacinque giorni successivi all’entrata in vigore della *Service Card*. I clienti che hanno proceduto in tal senso entro il termine indicato sono stati circa [20.000-35.000].

**19.** Dopo quarantacinque giorni dall’attivazione, la *Service Card* può essere disattivata dietro richiesta del cliente, senza riconoscimento di alcun rimborso rispetto alle semestralità già trascorse<sup>2</sup>. I clienti che hanno inoltrato richiesta di disattivazione del servizio dopo il termine di quarantacinque giorni e fino al 24 novembre 2014 sono stati circa [85.000-100.000].

**20.** Wind ha quindi previsto la possibilità per il consumatore di rifiutare l’attivazione del servizio senza recedere dal rapporto contrattuale in essere con l’operatore<sup>3</sup>.

---

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

<sup>1</sup> Doc. 19 dell’indice del fascicolo.

<sup>2</sup> Doc. 23 dell’indice del fascicolo.

<sup>3</sup> Doc. 23.

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

#### *Sulla competenza dell'Autorità*

**21.** In via preliminare, Wind ha eccepito l'incompetenza dell'Autorità nel caso di specie in favore dell'AGCom<sup>4</sup>.

**22.** L'operatore ha infatti sostenuto la necessità di applicare nel presente caso - in virtù del principio di specialità - la normativa di competenza dell'AGCom, in quanto dotata di un maggior grado di specificità in relazione alla fattispecie concreta, oltretutto caratterizzata da esaustività e completezza anche dal punto di vista dell'apparato sanzionatorio<sup>5</sup>.

**23.** In particolare, la fattispecie in questione, avendo ad oggetto la variazione di condizioni contrattuali, sarebbe disciplinata dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche (di seguito anche CCE), il quale, al comma 4, dispone che *“Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni”*.

**24.** Né in senso contrario varrebbe - a dire del professionista - invocare l'art. 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, atteso che tale disposizione, anche alla luce dell'art. 3, par. 4, nonché del decimo considerando della direttiva 2005/29/CE - e altresì dell'art. 19, comma 3, dello stesso Codice del Consumo - andrebbe letta nel senso di attribuire competenza all'Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette nei soli casi in cui le condotte oggetto di contestazione non risultino soggette a regolazione di settore.

**25.** Al contrario, trovando i comportamenti ascritti a Wind una compiuta e prevalente disciplina nella regolamentazione di settore, dovrebbe concludersi per l'incompetenza dell'Autorità a conoscere della fattispecie, il cui scrutinio sarebbe quindi riservato all'AGCom. Diversamente, si incorrerebbe nel rischio della inflizione di una doppia sanzione per la medesima condotta, con

---

<sup>4</sup> L'eccezione è stata sollevata con memoria istruttoria del 12 novembre 2014, doc. 19 e ribadita nella risposta alla richiesta di informazioni del 1° dicembre 2014, doc. 26.

<sup>5</sup> Al riguardo, l'operatore ha in primo luogo invocato le sentenze dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato nn. 11, 12, 13, 14, 15 e 16/2012 e successivamente operato il riferimento agli artt. 70 e 71 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche nonché alle delibere n. 179/03/CSP sulle carte dei servizi e n. 126/07/CONS in materia di misure a tutela dell'utenza e obblighi informativi.

violazione del principio del *ne bis in idem*<sup>6</sup>.

#### *Sulla fattispecie oggetto del procedimento*

**26.** Nella memoria presentata in data 12 novembre 2014, nonché nel corso dell'audizione del 20 novembre 2014, Wind ha rappresentato la propria posizione con riguardo alle condotte oggetto del procedimento.

**27.** Wind ha ritenuto che la condotta contestata configuri una rimodulazione contrattuale, posta in essere ai sensi dell'art. 70 del CCE, che riguarda non solo le condizioni economiche dell'offerta, ma anche la fruizione di servizi quali il cambio gratuito della SIM e la scelta di opzioni aggiuntive alla metà del prezzo. Come imposto dalla normativa di settore, i clienti cui è stata offerta la *Service Card* hanno beneficiato di una trasparente e completa informativa, nonché della facoltà di recedere dai servizi fruiti, come anche di poter mantenere l'offerta originaria.

**28.** Tale rimodulazione, a detta di Wind, è stata quindi implementata nel rispetto della normativa di settore, con particolare riferimento agli artt. 70 e 71 del CCE, in quanto la propria facoltà di modificare le condizioni contrattuali è stata esercitata avendo fornito tutte le informazioni essenziali rispetto alla rimodulazione e rispettato il necessario preavviso informativo di trenta giorni.

**29.** Per tale motivo, la condotta contestata non sarebbe in grado di condizionare la libertà di scelta del consumatore e quindi non potrebbe essere connotata come "aggressiva".

**30.** Da ultimo, il professionista ha contestato il fatto che l'Autorità abbia avviato il procedimento sulla base di un numero esiguo di segnalazioni, peraltro pervenute da soggetti che non hanno attivato la *Service Card*, né ricevuto alcun addebito relativo alla stessa.

#### **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 SMS), e,

---

<sup>6</sup> Ciò anche alla luce del fatto che, a detta dell'operatore, anche l'AGCom avrebbe inoltrato allo stesso una richiesta di informazioni in merito alla rimodulazione contrattuale posta in essere con la *Service Card* e inoltre, la stessa Wind è stata destinataria recentemente di una decisione dell'AGCom, assunta con Delibera n. 354/14/CONS, sempre relativa ad una rimodulazione tariffaria posta in essere dal professionista.

inoltre, riguarda il settore delle comunicazioni, in data 14 gennaio 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, nonché ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo. n. 21/2014.

**32.** Con parere pervenuto in data 13 febbraio 2015, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che la condotta in esame ricade nel quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche, risultando riconducibile alla previsione di cui all'art. 70 del CCE e al disposto degli articoli 3 comma 3, 4 comma 2 e 5 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP dell'AGCom.

## **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

### ***1) Questioni preliminari***

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

**33.** In via preliminare, va affrontata la questione della competenza dell'Autorità a intervenire nel caso di specie

**34.** Come noto, il quadro normativo è stato integrato recentemente 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, ai sensi dell'articolo 19, comma 3»*. 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.** Conseguenze da quanto sopra la chiara competenza dell’Autorità *ex art. 27*, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo a conoscere della fattispecie qui in considerazione, in quanto relativa a “*condotte dei professionisti che integrano una pratica commerciale scorretta*”.

**37.** Ciò posto, non appare pertinente né fondato rispetto al caso di specie ipotizzare la sussistenza di un limite all’accertamento in materia di pratiche commerciali scorrette nel caso in cui il comportamento risulti asseritamente conforme alla regolazione di settore, che si ricaverebbe dall’inciso contenuto nell’art. 27, comma 1*bis* del Codice del Consumo «*fermo restando il rispetto della regolazione vigente*» e dalla relativa interpretazione contenuta nella Relazione illustrativa al decreto secondo cui lo stesso andrebbe interpretato nel senso di escludere la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dal professionista ove questa sia conforme alla regolazione di settore.

**38.** Difatti, il vincolo posto dalla norma alla valutazione del canone di diligenza professionale esigibile dal professionista nei settori regolati sulla base delle disposizioni generali in materia di pratiche commerciali scorrette contenute negli art. 18 e ss. del Codice del Consumo, opera a condizione che la condotta concreta ricada nell’ambito di operatività dell’articolo 19, comma 3, del Codice, che costituisce trasposizione nell’ordinamento interno della disposizione comunitaria contenuta nell’articolo 3, paragrafo 4, della direttiva n. 2005/29/CE, in virtù della quale la normativa speciale di rango comunitario potrà prevalere su quella generale solo in caso di contrasto e solo limitatamente agli aspetti specifici cui essa puntualmente si riferisce.

**41.** Nel caso di specie, tuttavia, non ricorre alcun contrasto tra la normativa speciale e quella generale, poiché la condotta del professionista non rientra nell’ambito di applicazione dell’articolo 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche, integrando piuttosto gli estremi di una pratica commerciale di per sé aggressiva, ed in particolare di una fornitura non richiesta *ex* articolo 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del consumo. Argomento in sé idoneo a fondare la competenza esclusiva dell’Autorità ad intervenire nei confronti della condotta del professionista, a prescindere dal fatto che, trattandosi di una fattispecie di per sé aggressiva da *black list*, nessuna norma potrebbe in ogni caso prevalere su quella del Codice del consumo.

## **2) Valutazioni di merito**

**39.** Il presente procedimento ha ad oggetto una pratica commerciale consistente nell'attivazione unilaterale nei confronti dei clienti di telefonia mobile del professionista di un servizio oneroso denominato "*Service Card*".

**40.** Dalle risultanze istruttorie è emerso che l'attivazione di tale servizio è stata proposta ai clienti che avevano attivato determinati piani tariffari, con un impatto pari a circa [400.000-600.000] utenti. Tali clienti avrebbero potuto sottrarsi alla prestazione non richiesta e al relativo addebito solo ponendo in essere un comportamento attivo entro un preciso termine.

**41.** Contrariamente a quanto ritenuto dall'operatore, l'attivazione dell'opzione "*Service Card*" non configura una rimodulazione effettuata ai sensi dell'art. 70, comma 4, del CCE, ma piuttosto l'offerta di un servizio proposto ai sottoscrittori di due piani tariffari, ulteriore rispetto al contratto in essere. Peraltro, a detta dell'operatore, gli utenti avrebbero potuto rinunciare all'opzione anche successivamente all'attivazione della stessa, possibilità generalmente non consentita nel caso in cui intervenga una rimodulazione tariffaria. Semmai, come ritenuto anche da AGCom, una modifica delle condizioni contrattuali si rinviene nella seconda parte del messaggio inviato da Wind ai propri clienti, attraverso la locuzione: "*Sempre dal 14/4/14 le telefonate nazionali, superati i minuti inclusi nella sua opzione, costeranno 29cent/min, tariffa al sec. senza scatto alla risposta*". Non a caso in relazione a tale seconda opzione Wind ha consentito l'esercizio del diritto di recesso senza costi di disattivazione, come espressamente previsto dal CCE per le rimodulazioni tariffarie.

**42.** Pertanto, "*Service Card*" costituisce una mera opzione aggiuntiva rispetto al proprio piano tariffario, imposta in modo coercitivo dall'operatore, ponendo in capo al consumatore l'onere di attivarsi per evitare l'automatica applicazione della stessa.

**43.** Va tenuto presente che nel settore della telefonia mobile, in virtù dell'esistenza di rapporti contrattuali basati su SIM ricaricabili, funzionanti con credito prepagato e piattaforma tecnologica controllata dal professionista, quest'ultimo si trova nella condizione di poter eseguire in modo unilaterale le modifiche tariffarie pretese (attraverso una variazione della propria piattaforma) potendo altresì procedere al prelievo coattivo dal credito telefonico dei clienti.

**44.** La condotta in questione configura una pratica commerciale aggressiva che si risolve nell'aver esercitato una pressione idonea a limitare

considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore medio, imponendo unilateralmente ai propri clienti che avevano sottoscritto determinati piani tariffari un servizio ulteriore a carattere oneroso, al quale gli stessi si trovano costretti a soggiacere salvo esercitare attivamente il diritto di recesso.

**45.** Il comportamento del professionista assume evidentemente riflesso sulla decisione di natura commerciale dello stesso consumatore, esposto in conseguenza della coercizione perpetrata dall'operatore a scelte economiche e/o contrattuali - ad esempio, quella di sciogliere il rapporto con la società o rinunciare all'opzione stessa, cosa che in realtà più della metà dei clienti impattati dalla condotta descritta ha fatto, ovvero di pagare un servizio indebitamente impostogli da Wind - che non avrebbe altrimenti assunto.

**46.** In tale contesto, non possono avere alcun valore scriminante le modalità d'implementazione del servizio adottate dal professionista, consistenti essenzialmente nel consentire al cliente la possibilità - attraverso una condotta attiva, da tenersi nel rispetto di modi e tempi fissati dallo stesso professionista - di rinunciare all'opzione, anche successivamente all'attivazione della stessa (in questo caso peraltro avendo subito l'addebito immediato per il servizio nel frattempo fruito e non richiesto).

**47.** Per le considerazioni che precedono, la pratica considerata nel suo complesso integra la violazione degli artt. 20, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo.

**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 del servizio e all'onere richiesto al consumatore.

In particolare, il professionista risulta aver imposto ai propri clienti l'attivazione di un servizio ulteriore rispetto al piano tariffario sottoscritto, limitando la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione a tale servizio e inducendo lo stesso a soggiacere ad un onere sproporzionato (la necessità di doversi attivare entro termini e con forme stabilite da Wind per potersi sottrarre all'attivazione del servizio e al correlato e peraltro immediato maggior prelievo sul proprio credito telefonico) in relazione a un proprio diritto contrattuale: segnatamente, in relazione al diritto di sottoscrivere un piano tariffario senza dover subire successivamente l'attivazione di servizi ulteriori non richiesti.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**49.** 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.

**50.** 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.

**51.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a circa 5 miliardi di euro e rappresenta uno dei principali operatori di telefonia, e dell'impatto specifico della condotta del professionista, che ha interessato diverse centinaia di migliaia di consumatori.

**52.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 14 aprile 2014, momento in cui la pratica risulta essere stata implementata, e risulta tuttora in essere, in quanto Wind continua ancora oggi ad addebitare il costo della *Service Card* ai clienti che non hanno rinunciato alla sua disattivazione.

**53.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

**54.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza aggravante, in quanto il professionista risulta già destinatario di provvedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette<sup>7</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

**55.** Si tiene conto, inoltre, della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, per cui si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria irrogata a Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

---

<sup>7</sup> Cfr., tra gli altri, PS5148 - WIND-INVIA WIND AL 4141, n. 21915, adottato in data 15 dicembre 2010.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto idonea a incidere in misura apprezzabile sul comportamento economico del consumatore medio, mediante l'imposizione di un servizio oneroso e non richiesto al consumatore, esposto al prelievo coattivo sul proprio credito telefonico, nonché ponendo in capo al consumatore l'onere di sottrarsi all'attivazione dello stesso entro termini e con modalità stabilite dal professionista;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25 e 26, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 € (duecentocinquantamila euro);

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

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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).

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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 di copia del modello 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*