

IP234 - WIND SERVIZI PREMIUM

Provvedimento n. 25516

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 giugno 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 in particolare l'art. 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'art. 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*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 25263 del 13 gennaio 2015, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di servizi a sovrapprezzo non richiesti o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito unilaterale e automatico dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori durante la navigazione in mobilità, posta in essere dal 26 marzo 2014 in violazione degli art. 20, 21, 22, 24, 25, lettera a), e 26, lettera f), del Codice del Consumo, da Wind S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con provvedimento n. 25263 del 13 gennaio 2015, l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica posta in essere da Wind S.p.A., consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di Wind di servizi a pagamento (c.d. servizi *premium*) non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori realizzata mediante l'adozione di omissioni informative ingannevoli e di condotte aggressive. Più nello specifico, sotto il primo profilo, Wind ha omesso di informare i consumatori circa il fatto che il contratto di telefonia mobile sottoscritto preabilita la SIM alla ricezione di servizi a sovrapprezzo, nonché circa l'esistenza di un blocco selettivo dei servizi *premium* nonché ancora circa la necessità per l'utente che volesse giovarsi di doversi attivare mediante una richiesta esplicita di adesione alla procedura di blocco. Tali omissioni privano il consumatore della possibilità di scegliere con piena consapevolezza se aderire all'offerta di telefonia comprensiva dell'accesso ai servizi *premium* forniti da terzi e addebitati automaticamente sul proprio credito telefonico, ovvero se esercitare, al momento della conclusione del contratto, l'opzione che gli viene riconosciuta circa l'adesione al blocco selettivo e la conseguente disabilitazione dei predetti servizi.

Sotto il secondo profilo, il professionista ha attuato una procedura automatica di attivazione del servizio e di fatturazione che non prevede alcuna autorizzazione da parte del cliente al pagamento e, in ogni caso, nessuna informazione al riguardo fornita all'utente, nonché alcun controllo da parte dell'operatore telefonico sull'azione manuale assertivamente posta in essere dall'utente e sulla attendibilità delle richieste di attivazione provenienti da soggetti quali i fornitori di servizi estranei al rapporto negoziale che lega utente e operatore, che procede all'addebito sul conto telefonico del cliente senza controllare che l'utente abbia effettivamente cliccato sulla *landing page* ufficiale del servizio per attivarlo consapevolmente. L'adozione di tale sistema non consente al consumatore di avere consapevolezza dell'attivazione di servizi *premium* e può determinare l'adesione non richiesta o involontaria, con relativa fatturazione, ai medesimi servizi. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale e

ha disposto di comunicare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

Nella relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 23 marzo 2015, Wind S.p.A. ha dato conto di aver provveduto ad adeguare le condizioni generali di contratto, la modulistica fornita alla clientela in fase di richiesta del servizio di telefonia mobile e il proprio sito *internet* per colmare le omissioni informative relative alla preabilitazione delle SIM alla ricezione dei servizi a pagamento e all'esistenza del blocco per i medesimi, e di aver sensibilizzato la propria forza vendita al fine di fornire assistenza alla clientela riguardo al blocco. Wind ha inoltre introdotto la piattaforma unica di gestione diretta dei servizi a sovrapprezzo al fine di prevenire le attivazioni non volontarie derivanti dalle azioni fraudolente di terzi, e ha migliorato l'informativa fornita ai clienti nel momento in cui sta per essere attivato il servizio indicando vicino al tasto di attivazione che il numero di telefono sarà utilizzato per l'erogazione del servizio e il relativo addebito.

Nella comunicazione pervenuta in Autorità in data 8 giugno 2015, Wind ha indicato di aver anche rafforzato il monitoraggio dell'attività dei Content Service Provider con l'obiettivo di bloccare tempestivamente comportamenti anomali e intervenire con correttivi nei confronti dei CSP, e dei reclami pervenuti dagli utenti.

Nella relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 23 marzo 2015, tuttavia, Wind ha dichiarato di non aver implementato ulteriori misure tecniche relative all'acquisizione del consenso consapevole del consumatore all'atto dell'acquisto dei servizi *premium* atte ad impedire le attivazioni involontarie derivanti dalla previsione di un unico *click* per l'acquisto del servizio.

Con numerose richieste di intervento successive alla presentazione della relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 23 marzo 2015, diversi consumatori hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato ed in particolare, secondo quanto da essi riportato, risulterebbero reiterarsi le attivazioni non richieste o inconsapevoli di servizi a pagamento.

La pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

Il citato provvedimento n. 25263, del 13 gennaio 2015, risulta comunicato al professionista in data 23 gennaio 2015.

Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta non è mai cessata.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 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. 25263, del 13 gennaio 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Wind S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 25263, del 13 gennaio 2015;

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

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Rosaria Tufarelli;

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 Wind S.p.A., 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'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Wind 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

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella
