

**PS11575 - WIND TRE-RICARICA CREDITO TELEFONICO**

*Allegato al provvedimento n. 28617*

**Formulario IMPEGNI**  
**Procedimento PS11575**

Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 - 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, clausole vessatorie  
*FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI 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 PRESENTE REGOLAMENTO*

1) **Numero del Procedimento: PS11575**, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del Professionista: **14 Ottobre 2020**

2) **Professionista che presenta gli impegni: WINDTRE S.p.A**  
SEDE LEGALE WINDTRE SPA: Rho (MILANO) LARGO METROPOLITANA 5  
20017 RHO (MI)

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

L'Autorità nel provvedimento di avvio PS11575 formulava una potenziale fattispecie di possibile illiceità relativa alla pratica commerciale in oggetto all'offerta Ricarica Special in potenziale violazione dell'art. 20 comma 2 e 26 lettera f) del Codice del Consumo.

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, ribadendo di non aver mai inteso violare alcuna normativa, tenendo conto di quanto già rappresentato nelle comunicazioni ed osservazioni formulate ad AGCM, formula le proposte di impegno di seguito rappresentate.

## Testo **IMPEGNI**

### **Durata impegni: attuati definitivamente e stabilmente**

1. Sito windtre.it: nella Sezione RICARICA ON LINE: rendere obbligatoria selezione con click (tecnicamente denominato visto o click) per il cliente che intende acquistare Ricarica Special nei due diversi tagli
2. Sito windtre.it: nella sezione RICARICA ON LINE: Separare ulteriormente e graficamente la Ricarica Standard dalla offerta Ricarica Special
3. Modifica denominazione da Offerta Ricarica Special 5 e 10 a:
  - a. Ricarica Special 4+1 (4 credito + 1 di Giga e minuti illimitati per 24 ore)
  - b. Ricarica Special 9+1 (9 credito + 1 di Giga e minuti illimitati per 24 ore)
4. Garanzia di mantenimento in magazzino W3 a totale Italia della disponibilità media mensile per gli ordini dei vari touch point di ricarica per i prossimi 24 mesi di:
  - a. Ricariche standard scratch fisiche taglio da 5 Euro: numero medio di **400.000** pezzi di ricariche a magazzino, disponibili alla vendita.
  - b. Ricariche standard scratch fisiche taglio da 10 Euro: numero medio di **500.000** pezzi di ricariche a magazzino, disponibili alla vendita.
5. Eliminazione dalla stampa e dalla vendita delle scratch card fisiche dell'offerta Ricarica Special nei due tagli da 5 e 10.
6. Nei punti vendita di Proprietà WINDTRE (WINDTRE RETAIL SRL) sul territorio nazionale il residuo di magazzino giornaliero garantirà la presenza di almeno 20 scratch card fisiche da 5€ Standard e 20 scratch card fisiche 10€ Standard
7. Verranno accettati [omissis] i reclami di clienti che hanno acquistato l'offerta ricarica Special mantenendo il beneficio di Giga e Minuti illimitati nonché in aggiunta restituendo l'euro in ricarica in credito residuo. Di tale attività di rimborso verrà data evidenza sul sito commerciale Windtre nella sezione <https://www.windtre.it/ricarica-special/> tramite il seguente testo: *"In caso di erroneo acquisto dai vari canali del servizio Ricarica Special nei due tagli da 5 (4+1) e da 10 (9+1), potrà essere effettuata una idonea segnalazione al nostro servizio clienti per verificare le condizioni propedeutiche alla restituzione di 1 Euro che sarà effettuato dal Servizio tramite riaccredito."*  
[omissis]
8. In considerazione della impossibilità tecnica di un fornitore di ricariche on line di indicare nel pre-scontrino le caratteristiche dell'Offerta Ricarica Special, verrà predisposta una locandina per tale fornitore che fornisca le caratteristiche dell'offerta Ricarica Special (4+1 e 9+1) unitamente ai tagli standard di ricarica con richiesta di esporla in tutti i suoi punti vendita.

Gli impegni sopra descritti sono adottati stabilmente fino alla presenza dell'offerta Ricarica Special.

*Fermo restando quanto sopra a far data dall'adozione degli impegni sopra descritti per i primi 24 mesi verrà predisposta ed inviata ad Agcm una relazione ogni sei mesi, per un totale di 4 relazioni, la prima delle quali decorsi 6 mesi dall'adozione degli impegni.*

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

Si ritiene che l'adozione gli impegni descritti unitamente a quanto già attuato sia idonea sia a sanare la situazione oggi verificatasi che ad evitare che la stessa possa verificarsi in futuro.