

PS11549 - WIND IN NAVE

Provvedimento n. 28303

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 luglio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera del 17 e 18 marzo 2019, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Wind Tre S.p.A. (di seguito anche Wind), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Rho (MI) e operante nel settore delle telecomunicazioni. Il bilancio della società al 31 dicembre 2019 presenta un valore dei ricavi pari a 5 miliardi e 59 milioni di euro¹.

2. Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche GNV), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, avente sede legale in Palermo e operante nel settore del trasporto marittimo. Il bilancio della società al 31 dicembre 2018 presenta un valore dei ricavi pari a euro 386.814.008².

3. Grimaldi Group S.p.A. (di seguito anche Grimaldi), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, titolare del brand "Grimaldi Lines", avente sede legale in Palermo e operante nel settore del trasporto marittimo. Il bilancio della società al 31 dicembre 2019 presenta un valore dei ricavi pari a euro 95.511.007³.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne la verifica dei comportamenti posti in essere dai professionisti, a far data almeno dal mese di giugno 2019, consistenti:

A) in riferimento a Wind, nell'addebito ai propri clienti dei costi per la fornitura del servizio di *roaming* marittimo, effettuata in assenza di adeguata e tempestiva informativa sull'abilitazione della scheda SIM alla relativa fruizione e sull'automatico funzionamento del servizio sulla nave, oltre che sui relativi costi e, dunque, in assenza di richiesta della fornitura da parte dei clienti;

B) in riferimento a GNV e Grimaldi, nell'aver omesso di fornire ai rispettivi passeggeri adeguata e tempestiva informativa circa l'esistenza del servizio di *roaming* marittimo a bordo delle proprie imbarcazioni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 26 novembre 2019 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11549 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, per quanto riguarda Wind, e 20, comma 2 e 22, del Codice del Consumo, per quanto riguarda GNV e Grimaldi⁴; in data 4 dicembre 2019 veniva effettuata un'attività ispettiva presso le sedi di Wind di Rho (MI) e di Roma⁵.

¹ [Cfr. Bilancio di esercizio di Wind Tre S.p.A. al 31 dicembre 2019.]

² [Cfr. Bilancio di esercizio di GNV al 31 dicembre 2018.]

³ [Cfr. Bilancio di esercizio di Grimaldi al 31 dicembre 2019.]

⁴ [Cfr. Doc. n. 7 dell'Indice del Fascicolo.]

⁵ [Cfr. Docc. nn. 13, 17 e 21 dell'Indice del Fascicolo.]

6. Nelle date del 19, 20 e 23 dicembre 2019 sono pervenute le risposte alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento da parte, rispettivamente, di Grimaldi, Wind e GNV⁶.
7. In data 10 febbraio 2020, Wind ha trasmesso una comunicazione relativa alla intervenuta cessazione del servizio di *roaming* marittimo⁷.
8. In data 19 marzo 2020, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria in corso, della necessità di assicurare alle Parti il più ampio esercizio dei diritti di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio⁸.
9. In data 12 maggio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁹.
10. In data 27 maggio 2020, Wind ha trasmesso la propria memoria conclusiva¹⁰.
11. In data 4 giugno 2020, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, commi 1-*bis* e 6 del Codice del Consumo¹¹. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 3 luglio 2020¹².

2) Le evidenze acquisite

Le istanze di intervento ricevute

12. In relazione alle pratiche oggetto del procedimento sono pervenute tre segnalazioni¹³, da cui è emerso che Wind non avrebbe fornito un'adeguata informativa ai propri clienti sull'abilitazione della scheda SIM alla fruizione del servizio di *roaming* marittimo e sull'automatico funzionamento dello stesso sulla nave, oltre che sui relativi costi; pertanto, tale servizio sarebbe stato erogato senza alcuna richiesta da parte dei clienti. Soprattutto nel periodo estivo, i clienti che hanno viaggiato con navi o traghetti su tratte italiane avrebbero subito l'addebito da parte di Wind di ingenti costi per il servizio di *roaming* marittimo, senza aver richiesto tale servizio.

Il funzionamento del servizio di *roaming* marittimo

13. Il servizio di *roaming* marittimo consente ai consumatori, titolari di un'utenza di telefonia mobile, di usufruire dei servizi di comunicazione mobile durante il trasporto marittimo all'interno di una nave o un traghetto, utilizzando il proprio dispositivo cellulare GSM anche quando viene persa la copertura della rete terrestre. Il servizio in questione è assicurato da un sistema che si basa su un collegamento satellitare che opera tramite la stazione-base ("*BTS maritime*") di un operatore telefonico installata a bordo dell'imbarcazione, su ripetitori installati in diverse punti della nave (che compongono la rete *indoor* marittima) e su un ripetitore satellitare per la connessione satellitare. Tale sistema collega via satellite, commutando anche il segnale cellulare del GSM in segnale satellitare e viceversa, i terminali mobili con tecnologia GSM dei consumatori presenti sulle navi alle antenne della rete mobile installate a terra.

14. Il servizio di *roaming* marittimo inizia ad essere erogato automaticamente, utilizzando la rete marittima a bordo dell'imbarcazione, quando l'imbarcazione si allontana dalla costa, ossia a partire da circa 2 miglia nautiche, e i cellulari non sono più collegati alla rete terrestre. Il collegamento alla rete marittima viene meno quando la nave si riavvicina alla costa e il terminale mobile si riaggancia automaticamente alla rete terrestre.

15. Gli operatori tipicamente coinvolti nella fornitura del servizio di *roaming* marittimo sono: (1) la compagnia marittima sulla cui imbarcazione sono installate le apparecchiature necessarie per il collegamento satellitare (stazione e ripetitori), (2) il fornitore della connessione satellitare (operatore satellitare), (3) l'operatore che fornisce e gestisce le apparecchiature di bordo (operatore marittimo), (4) l'operatore di telecomunicazioni che fornisce il servizio di telefonia mobile agli utenti passeggeri, che, per ciascuna imbarcazione, può coincidere con l'operatore marittimo, oppure l'operatore di telecomunicazioni può acquistare dall'operatore marittimo il servizio in parola per i propri clienti. È possibile, inoltre, che la compagnia marittima ospiti diversi operatori marittimi, che forniscono, ciascuno con i propri apparati e ripetitori, i servizi di telecomunicazione sulla nave.

16. Il servizio in questione risulta distinto, dunque, dal cd. *Roaming* internazionale, che permette di utilizzare il servizio di comunicazioni mobili ordinarie anche all'estero tramite accordi di ospitalità, cd. di *roaming* internazionale, con gli operatori mobili terrestri dello Stato estero. Infatti, il servizio denominato *roaming* "marittimo", utilizza una diversa tecnologia, fondata sul collegamento satellitare, rendendo possibile, grazie alla connessione satellitare e

⁶ [Cfr. Docc. nn. 28, 30 e 32 dell'Indice del Fascicolo.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 37 dell'Indice del Fascicolo.]

⁸ [Cfr. Docc. nn. 38, 39 e 40 dell'Indice del Fascicolo.]

⁹ [Cfr. Docc. n. 45, 46 e 47 dell'Indice del Fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. Doc. n. 52 dell'Indice del Fascicolo.]

¹¹ [Cfr. Doc. n. 53 dell'Indice del Fascicolo.]

¹² [Cfr. Doc. n. 54 dell'Indice del Fascicolo.]

¹³ [Cfr. Docc. nn. 1, 4 e 5 dell'Indice del Fascicolo.]

all'installazione di reti all'interno di talune imbarcazioni, la fornitura dei servizi di comunicazione mobile in alto mare a bordo di imbarcazioni dotate della speciale rete.

17. In ragione delle caratteristiche tecniche del servizio di *roaming* marittimo, i costi dello stesso risultano molto più elevati rispetto a quelli regolamentati dei servizi di comunicazione mobile in *roaming* che utilizzano la rete terrestre. Infatti, come rilevato dalla stessa AGCOM, per il servizio in esame, non trova applicazione la disciplina europea sul *roaming* (cd. *roaming like at home*), di cui al Regolamento (UE) n. 2012/531, modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e al Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Linee guida di *roaming* al dettaglio), trattandosi di servizio fornito tramite reti satellitari e non terrestri, per il quale non sono previsti, infatti, massimali tariffari.

18. A fronte dell'assenza di tariffe regolamentate, secondo la Raccomandazione della Commissione del 19 marzo 2010 relativa all'autorizzazione dei sistemi per i servizi di comunicazione mobile a bordo delle navi (2010/167/UE), "gli Stati membri dovrebbero adottare le misure adeguate a garantire che i consumatori e gli altri utilizzatori finali siano adeguatamente informati dei termini e delle condizioni d'uso dei servizi MCV".

19. Nello stesso senso, le Linee guida dell'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche BEREC richiedono che i clienti "devono essere informati dai fornitori di *roaming* di eventuali spese aggiuntive per tali connessioni e forniti delle disposizioni contro le bollette esorbitanti quando si utilizzano i dispositivi mobili, in particolare nei casi in cui i clienti si connettono automaticamente alla rete mobile quando sono su una nave o in aereo".

20. Il BEREC spiega nelle citate Linee Guida perché il servizio di *roaming* marittimo è deregolamentato: le reti satellitari installate su navi e aeromobili, non essendo qualificabili come reti terrestri, non rientrano nella nozione di "rete ospitante" di cui al Regolamento n. 531/2012. Il BEREC prevede infatti che "Non appena il dispositivo mobile di un cliente in *roaming* si connette ad una rete diversa da una rete ospitante di cui al Regolamento, ad esempio una rete satellitare, i servizi di *roaming* offerti da una rete di questo tipo non sono coperti dalle disposizioni del Regolamento in quanto non è una rete terrestre e richiederebbe quindi l'uso di un dispositivo diverso". Il BEREC spiega che "Questo vale anche per le chiamate effettuate a/dai navi o aerei che utilizzano GSM/UMTS picocell come tecnologia di accesso combinato con un backhaul satellitare al fine di fornire servizi ai passeggeri e all'equipaggio"¹⁴

21. Le modalità di disattivazione del servizio in esame che impediscono addebiti ai clienti, secondo le informazioni fornite da Wind, sono: i) spegnimento del terminale; ii) disattivazione sul terminale del *roaming* dati; iii) non effettuare o accettare di ricevere chiamate¹⁵. È importante notare che, ove si disattiva la connessione dati, si evita solo il traffico dati (generato da navigazione su *Internet*, anche da applicazioni cd. *always on*, installate sul dispositivo), rimanendo attivi le chiamate e gli SMS in virtù del collegamento satellitare.

Le pratiche oggetto del procedimento

i) Pratica sub A)

22. Dalle evidenze acquisite risulta che, a partire almeno dal mese di giugno 2019, sulle tratte marittime nazionali (ossia su rotte da città italiana a città italiana, ad esempio tra Napoli e Palermo), Wind ha fornito ai clienti del brand "Wind" il servizio di *roaming* marittimo denominato "Wind in Nave", che includeva i servizi di chiamata voce (sia originata che ricevuta), di invio e trasmissione SMS, nonché di trasmissione dati, con tecnologia 2G o 3G¹⁶. A tal fine, Wind ha stipulato accordi di *roaming* con gli operatori marittimi Maritime Communication Partner (MCP), AT&T Mobilita, Siminn Ocean Cell e Vodafone Malta¹⁷.

23. I costi applicati da Wind per il servizio in questione sono stati i seguenti: i) se l'operatore marittimo era MCP, 1,5 euro/min per chiamate effettuate, 1 euro/min per chiamate ricevute, 0,50 euro per SMS inviati e 2,5cent/KB per la connessione dati; ii) per i restanti operatori marittimi sopra indicati, 4 euro/min per chiamate effettuate, 2 euro/min per chiamate ricevute, 1 euro per SMS inviati e 2,5cent/KB per la connessione dati.

24. Dall'esame dei contratti stipulati da Wind con gli operatori marittimi è emerso che i costi del traffico telefonico generato dal servizio in parola erano pagati dal cliente direttamente a Wind, in qualità di gestore telefonico del cliente medesimo; Wind, a sua volta, versava agli operatori marittimi i corrispettivi pattuiti.

25. Wind Tre non risulta, dunque, aver avuto alcun rapporto negoziale con le compagnie marittime, né con gli operatori fornitori delle tecnologie necessarie alla copertura radiomobile delle navi¹⁸.

26. Con riferimento alle informative sul servizio in questione rese ai propri clienti in fase precontrattuale, è emerso¹⁹ che sul sito "www.wind.it" erano rinvenibili alcune informazioni effettuando il seguente percorso di

¹⁴ [Linee Guida cit. (punto 190).]

¹⁵ [Cfr. Doc. n. 30 dell'Indice del Fascicolo (Memoria di Wind del 20 dicembre 2019), pagg. 3 e 4.]

¹⁶ [Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 2.]

¹⁷ [Cfr. Docc. nn. da 19.1 a 19.7, da 19.9 a 19.14, 19.17 a 19.20 dell'Indice del Fascicolo (contratti tra Wind e operatori marittimi).]

¹⁸ [Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 2.]

¹⁹ [Cfr. Doc. n. 17 dell'Indice del Fascicolo (Verbale ispettivo AGCM Sede di Roma via G.C. Viola), pagg. 3 e 4; Doc. n. 19.22 dell'Indice del Fascicolo (Screenshot del sito web wind.it); Doc. n. 30 cit., pag. 4.]

navigazione, che prevedeva diversi passaggi: *home page* del sito *wind.it* > "Mobile" > "Wind Estero" > "Dall'Estero" > "Ricaricabile" o "Abbonamento" > "Tariffe Base nel mondo", che atterra in una pagina *web* contenente, in fondo, un *link* per le "Tariffe Roaming Marittimo, Aereo e Satellitare".

Figura 1

Con le tariffe Wind Italia è vicina anche quando sei all'estero.
 Con il Roaming Internazionale hai tutto il mondo diviso in 5 zone geografiche, e ciascuna delle quali corrisponde una diversa tariffa telefonica. Costo delle chiamate effettuate e ricevute nelle diverse zone del mondo:

CHIAMI: Tariffe al minuto						
	A ZONA UE	A ZONA 1	A ZONA 1 New	A ZONA 2	A ZONA 3	A ZONA 4
DA ZONA UE	Nazionale	27 cent	27 cent	2 €	3 €	4 €
DA ZONA 1	19 cent	19 cent	27 cent	2 €	3 €	4 €
DA ZONA 1						
NEW	27 cent	27 cent	27 cent	2 €	3 €	4 €
DA ZONA 2	2 €	2 €	2 €	2 €	3 €	4 €
DA ZONA 3	3 €	3 €	3 €	3 €	3 €	4 €
DA ZONA 4	4 €	4 €	4 €	4 €	4 €	4 €

RICEVI: Tariffe al minuto					
IN ZONA UE	IN ZONA 1	IN ZONA 1 New	IN ZONA 2	IN ZONA 3	IN ZONA 4
0 €	1,31 cent	23 cent	1 €	1,50 €	2 €

SCARICHI E NAVIGHI						
	IN ZONA UE	IN ZONA 1	IN ZONA 1 New	IN ZONA 2	IN ZONA 3	IN ZONA 4
SMS Inviati	Nazionale	7,3 cent	7,3 cent	0,50 €	1 €	1 €

MMS Inviati	Nazionale	45 cent	45 cent	1,50 €	2 €	3 €
Dati	Nazionale	6,9 cent/MB	15 cent/MB	1,25 cent/Kb	2,5 cent/Kb	2,5 cent/Kb

Le tariffe riportate in tabella vengono applicate in tutto il mondo ad eccezione dei Paesi dell'Unione Europea per i quali valgono le condizioni previste dalla normativa europea. Le tariffe riportate in tabella non vengono applicate ai numeri verdi nazionali dei paesi esteri, per maggiori dettagli vedi Wind Ricorda. Se hai uno Smartphone e sei all'estero, puoi bloccare il traffico dati in roaming accedendo dal menù del telefono; in questo modo potrai evitare connessioni inconsapevoli. Ogni volta che ti troverai al di fuori dell'Italia, riceverai un SMS che ti informerà sulle tariffe base applicate nel Paese in cui ti trovi.

Tariffe Roaming Marittimo, Aereo e Satellitare SCOPRI

Informazioni Utili

Zone Tariffarie +

Wind Ricorda +



Info Utili
Trasparenza tariffaria
Wind Informa

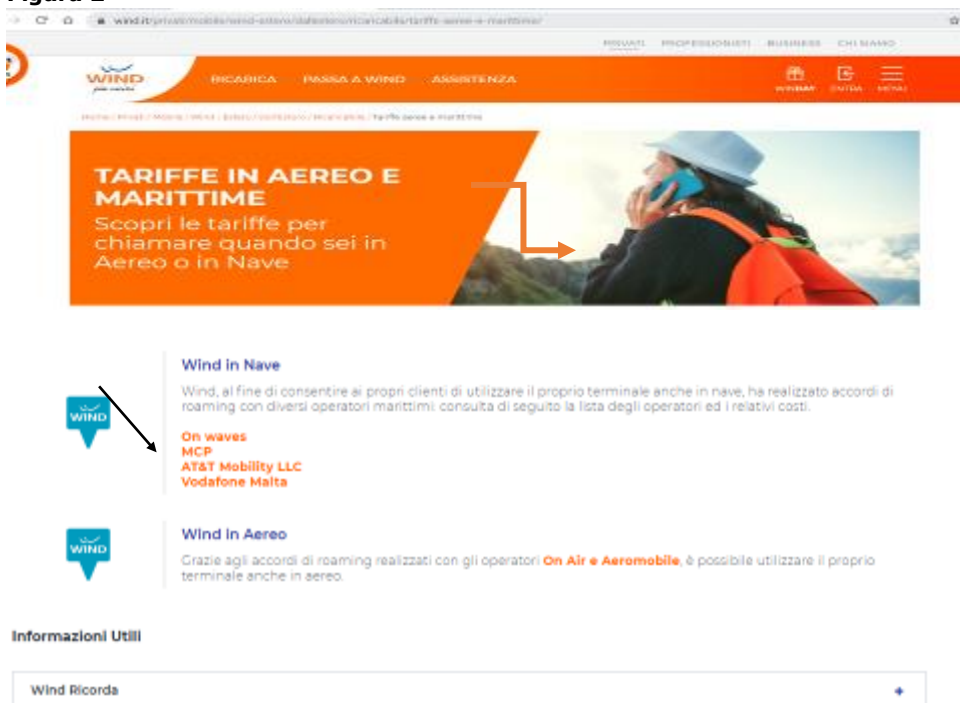
Comunicazioni
Legge n.172 del 4/12/2017
Legge Concorrenza

Contatti
Trova Negozio
Contattaci

App
MyWind
Wind Cube

27. Aprendo il predetto *link* si arrivava alla pagina contenente le informazioni sulle tariffe marittime, distinte a seconda degli operatori marittimi e, cliccando sul nome del singolo operatore marittimo, si accedeva ad ulteriori dettagli sulle compagnie di navigazione e sulle tratte coperte dal servizio in questione.

Figura 2



Nella sezione "Informazioni Utili" della suddetta pagina, era presente un menu a tendina denominato "Wind ricorda", aprendo il quale comparivano le seguenti informazioni, riportate con caratteri di piccole dimensioni: "Per il servizio di roaming satellitare è necessario utilizzare un terminale satellitare. Il roaming marittimo viene abilitato dall'armatore quando ci si trova al di fuori delle acque territoriali (12 miglia dalla costa). A tal proposito, il cliente riceve un SMS di Welcome nel quale gli viene comunicata la copertura marittima ed il relativo costo applicato. Il servizio viene disabilitato dall'armatore quando la nave entra nuovamente all'interno delle acque territoriali. Wind non ha in ogni caso responsabilità sull'accensione o spegnimento del suddetto servizio".

28. Sempre sul sito di Wind era presente un'area con FAQ informative per i clienti, che contemplava, tra le altre, una domanda sul *roaming* marittimo²⁰.

29. In relazione alle informative fornite ai clienti in fase contrattuale, le evidenze mostrano che il *roaming* marittimo non era indicato tra i servizi oggetto dei contratti sottoscritti dai clienti Wind per la fornitura del servizio di telecomunicazione mobile tramite la rete terrestre cellulare. In particolare, nelle "Condizioni generali di contratto relativo ai servizi di telecomunicazioni Wind", edizione 2019²¹, comune alle schede SIM in abbonamento e alle schede SIM ricaricabili, è presente l'articolo 5.2, rubricato "Roaming e chiamate internazionali", che non contiene alcun richiamo specifico al *roaming* marittimo. Sul punto, Wind ha dichiarato che "non esistono altre specifiche informative contrattuali sul *roaming* marittimo, in quanto il servizio in esame rientra nel concetto di "roaming estero" e che "anche a livello di marketing, non sono previste informative specifiche, in particolare non esistono brochure specifiche sul servizio di *roaming* marittimo"²².

30. È risultato, inoltre, che in fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo Wind inviava un SMS di benvenuto al proprio cliente nel momento in cui il relativo terminale mobile si registrava sulla rete satellitare della nave²³. Con tale messaggio veniva comunicato al cliente che il servizio di *roaming* marittimo era attivo, indicando i costi di ciascuna prestazione offerta (chiamate, messaggi, dati); non era fornita alcuna indicazione sulle modalità di disattivazione per evitare gli addebiti dei servizi in questione.

31. Di seguito, si riporta, a titolo esemplificativo, il testo dell'SMS di benvenuto inviato nel caso in cui l'operatore marittimo fosse Vodafone Malta:

"Gentile Cliente WIND le ricorda che a bordo è possibile chiamare a 4 euro/min e ricevere telefonate a 2 euro/min. Il prezzo per ogni SMS inviato è pari a 1 euro e navigare in Internet costa 25 euro a MB. Qualora non riuscisse ad utilizzare il servizio dati all'estero, verifichi di aver impostato correttamente sul suo telefonino l'APN internet.wind. Per info visiti il sito wind.it."

32. Nel periodo che va dal 1° giugno 2019 al 3 dicembre 2019 le schede SIM che hanno usufruito del servizio in parola per ciascun operatore marittimo sono risultate essere le seguenti²⁴:

AT&T Mobility LLC:.....[1.000 – 6.000]*

Maritime Comm. Partner:.....[15.000 – 25.000]

Siminn/OceanCell- BICS Hub:.....[meno di 100]

Vodafone Malta Mar:.....[50.000 – 150.000]

33. I reclami ricevuti da Wind nel periodo giugno - dicembre 2019 sono [meno di 100] e riguardano fatturazioni di notevole importo per connessioni marittime²⁵. È emerso, infatti, che per il servizio dati in *roaming* marittimo Wind non attivava alcuna soglia massima di dati al raggiungimento della quale la connessione si interrompeva, bensì il credito continuava ad essere scalato eventualmente anche oltre l'importo presente sulla scheda SIM ed era possibile dunque che il credito andasse in "negativo"²⁶. A titolo esemplificativo, si evidenzia che alcuni reclami hanno avuto ad oggetto addebiti per connessioni marittime che hanno generato crediti negativi per euro -[100-500], -[500-1.000], -[100-500], -[500-1.000]. In tali casi, Wind ha rimborsato i clienti ma solamente per la parte necessaria a riportare il relativo credito in positivo²⁷.

34. Per i clienti del brand "3", è emerso che Wind ha stipulato un solo accordo di *roaming* con l'operatore marittimo Telenor MCP²⁸, in virtù del quale la società ha offerto ai propri clienti 3 il *roaming* marittimo per i servizi di chiamata voce (sia originata che ricevuta) e di SMS (invio e ricezione); non è risultato disponibile, invece, il servizio di connessione dati.

²⁰ [Cfr. Doc. n. 17 cit., pag. 4.]

²¹ [Cfr. Doc. n. 41 dell'Indice del Fascicolo (Verbale di acquisizione documentale del 24 aprile 2020).]

²² [Cfr. Doc. n. 17 cit., pag. 3.]

²³ [Cfr. Doc. n. 17 cit., pag. 3; Doc. n. 19.23 (File excel contenente il testo degli SMS di benvenuto per il *roaming* marittimo); Doc. n. 30 cit., pag. 5.]

²⁴ [Cfr. Doc. n. 23.43 dell'Indice del Fascicolo (Documento ispettivo "Traffico *roaming* marittimo Wind - 20191204" contenente i risultati dell'estrazione dei volumi di traffico realizzata sul sistema di data warehouse dell'azienda). Al riguardo, occorre tenere presente che il medesimo cliente potrebbe aver generato traffico su più operatori nel periodo elettorale, nel caso in cui abbia viaggiato più volte su navi differenti, che utilizzano operatori diversi.]

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

²⁵ [Cfr. Docc. nn. da 23.22 a 23.42 dell'Indice del Fascicolo (Documenti ispettivi recanti i reclami) e Doc. n. 30 cit. - allegato 3.]

²⁶ [Cfr. Doc. n. 23.9 dell'Indice del Fascicolo (Documento ispettivo "Procedure *roaming* marittimo Wind.docx").]

²⁷ [Cfr. Docc. nn. 23.26, 23.30, 23.39 e 23.40 cit.]

²⁸ [Cfr. Doc. n. 30 cit. - allegato 2.]

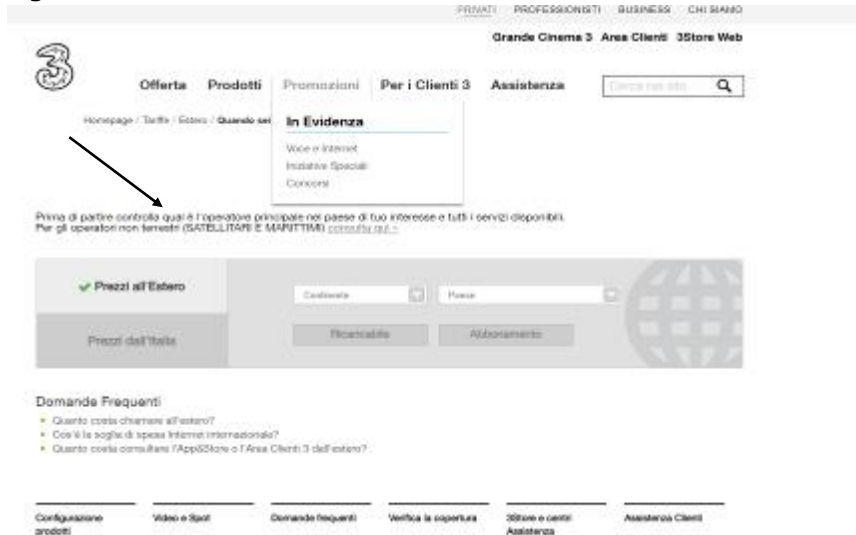
35. I clienti con le schede SIM ricaricabili 3 e con servizio di chiamata diretta non attivo, per poter utilizzare il servizio, dovevano inserire sull'apparato la seguente stringa: "*101*+39 numero #" ²⁹.

36. I costi applicati da Wind per tale servizio sono di 3 euro/min per chiamate effettuate, 3 euro/min con scatto alla risposta da 0,25 euro per chiamate ricevute e 60 cent per SMS inviato ³⁰.

37. I costi del traffico telefonico generato dal servizio in parola sono pagati dai clienti 3 direttamente a Wind, in qualità di gestore telefonico degli stessi; Wind, a sua volta, versa all'operatore marittimo il corrispettivo pattuito ³¹.

Con riferimento all'informativa sul servizio di *roaming* marittimo resa ai clienti 3 in fase precontrattuale, è risultato ³² che sul sito web "www.tre.it" alcune informazioni erano rinvenibili attraverso il seguente percorso di navigazione: *homepage* del sito tre.it > Offerta > Estero > Mondo, che approdava alla pagina web nella quale è contenuto il link denominato "Per gli operatori non terrestri (SATELLITARI E MARITTIMI) consulta qui".

Figura 3



38. Aprendo il *link* predetto si atterrava alla pagina riportante l'elenco degli operatori satellitari e marittimi, unitamente al relativo dettaglio tariffe.

²⁹ [Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 4.]

³⁰ [Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 3.]

³¹ [Cfr. Doc. n. 30 – allegato 2 cit.]

³² [Cfr. Doc. n. 30 cit., pag. 5.]

Figura 4

The screenshot shows the Wind website interface for satellite services. At the top, there is a navigation bar with the Wind logo, menu items (Offerta, Prodotti, Promozioni, Per i Clienti 3, Assistenza), and a search bar. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: "Tutti Privati / Offerta / Estero / Opzioni / Quando sei all'Estero / Operatori Satellitari". The main heading is "Operatori Satellitari".

Under the heading, there is a sub-section "Operatori non terrestri (SATELLITARI E MARITTIMI)". Below this is a table titled "Dettaglio Operatori e servizi".

Operatore	Chiamate	Chiamate dirette	SMS	Dati
ONAR (International Air)	✓		✓	✓
TELENOR MPC	✓	✓	✓	

Below the table is another section "Dettaglio tariffe (IVA inclusa)". Under "Chiamate", it lists "Verso l'Italia" at 3 €/min and "Ricevute" at 3 €/min + scatto alla risposta 0,25€.

Below this is another "Dettaglio tariffe (IVA inclusa)" section. Under "Chiamate", it lists "Verso l'Italia" at 3 €/min and "Ricevute" at 3 €/min + scatto alla risposta 0,25€. Under "SMS", it lists "Verso l'Italia" at 60 cent €/cad and "Ricevuti" at 60 cent €/cad. Under "Internet", it lists "All'estero" at 29,40 €/MB.

At the bottom, there is an "Informazioni utili:" section with sub-sections: "Chiamate" (instructions on international prefixes), "SMS" (instructions on destination numbers), and "Internet e MMS" (note that internet traffic is throttled).

39. In relazione all’informativa resa in fase contrattuale, anche per i clienti del brand “3” è risultato che il *roaming* marittimo non era indicato tra i servizi oggetto dei contratti sottoscritti dai clienti medesimi per la fornitura del servizio di telecomunicazione mobile tramite la rete terrestre cellulare. Dall’analisi del documento recante le “*Condizioni generali di contratto relative ai servizi di comunicazione UMTS di 3*”, edizione novembre 2019³³, comuni alle schede SIM in abbonamento e alle schede SIM ricaricabili, è emerso che all’articolo 14, rubricato “*Roaming e chiamate internazionali*”, non è contenuto alcun specifico riferimento al *roaming* marittimo.

40. In fase di erogazione del servizio in questione, anche il cliente “3” riceveva, nel momento in cui il terminale mobile si agganciava alla rete marittima, un SMS di benvenuto con il quale veniva informato dell’attivazione del servizio e del costo delle prestazioni offerte (chiamate e SMS); non era fornita alcuna indicazione sulle modalità di disattivazione per evitare gli addebiti dei servizi in questione.

41. Di seguito, si riporta il testo dell’SMS di benvenuto:

“TRE le ricorda che a bordo è possibile chiamare a 3 euro/min e ricevere telefonate a 3 euro/min con scatto alla risposta da 0,25 euro. SMS 60 cent. IVA Inclusa. La informiamo che, causa l’elevata tariffa della connessione internet, il traffico dati al momento non è disponibile”.

42. È risultato, inoltre, che nel periodo giugno - dicembre 2019 i reclami ricevuti dai clienti “3” per addebiti riconducibili a *roaming* marittimo sono [meno di 100]. In tali casi, verificata l’effettiva sussistenza di traffico marittimo, Wind ha confermato la correttezza degli addebiti, non riconoscendo rimborsi ai clienti reclamanti³⁴.

³³ [Cfr. Doc. n. 41 cit.]

³⁴ [Cfr. Docc. da n. 23.15 a n. 23.21 dell’Indice del Fascicolo (Documenti ispettivi recanti reclami).]

43. Con riferimento ad entrambi i *brand* di Wind Tre (Wind e 3), è emerso che la società non ha fornito ai vettori informative sui propri servizi di *roaming* marittimo non avendo rapporti contrattuali con le compagnie marittime.

44. In relazione ai ricavi derivanti dal servizio in questione, Wind ha indicato, per il periodo giugno - ottobre 2019, un totale di € [500.000 - 1.500.000], evidenziando, altresì, che il servizio presenta una marginalità, intesa come differenza tra ricavi e costi, modesta e pari a circa [100 - 600] mila euro nel periodo dicembre 2018-novembre 2019.

45. Con nota del 10 febbraio 2020, Wind ha comunicato che a far data dal 6 febbraio 2020 ha cessato l'erogazione del servizio di *roaming* marittimo ai propri clienti.

ii) Pratica sub B)

46. Con riferimento al comportamento delle compagnie marittime Grimaldi Group S.p.A. e Grandi Navi Veloci S.p.A., dalla documentazione acquisita emerge quanto segue.

Grimaldi

47. Le evidenze dimostrano che Grimaldi non ha concluso alcun contratto con Wind, infatti, il servizio di *roaming* marittimo di Wind viene erogato sui traghetti Grimaldi in virtù dell'intermediazione dell'operatore [omissis], soggetto aggregatore degli operatori marittimi con i quali Wind ha stipulato accordi di *roaming*³⁵.

48. Con riferimento alle informative rese da Grimaldi ai propri passeggeri, è emerso che a bordo delle navi sulle quali è attivo il *roaming* marittimo la predetta compagnia diffonde, mediante interfono, avvisi informativi sulla presenza del servizio in questione³⁶.

GNV

49. Dalle evidenze acquisite è emerso che GNV non ha concluso alcun contratto con Wind. Il servizio di *roaming* marittimo di Wind viene erogato sui traghetti GNV in virtù dell'intermediazione dell'operatore [omissis], soggetto aggregatore degli operatori con i quali Wind ha stipulato accordi di *roaming*³⁷.

Con riferimento alle informative rese da GNV ai propri passeggeri, è emerso che a bordo delle navi sulle quali è attivo il *roaming* marittimo la compagnia affigge nelle aree pubbliche delle imbarcazioni un avviso sulla presenza del servizio³⁸. La medesima informativa fornita a bordo nave è presente anche sul sito istituzionale di GNV³⁹.

3) Le argomentazioni difensive delle Parti

i) Pratica sub A)

50. Wind ha rilevato che la propria clientela sarebbe stata avvisata, con un SMS inviato prima dell'attivazione del servizio di *roaming* marittimo, della disponibilità di copertura radiomobile sulla nave e del relativo costo, in modo che la stessa potesse scegliere se usufruire o meno del servizio. Inoltre, anche sulla nave, il cliente avrebbe ricevuto adeguata informativa della disponibilità del servizio, tramite affissioni e avvisi con interfono. Tali attività informative escluderebbero la mancata conoscenza o conoscibilità del servizio in questione e dei relativi costi da parte del cliente, il quale avrebbe la possibilità di scegliere di non usufruirne⁴⁰.

51. L'erogazione del servizio in questione sarebbe stata svolta in analogia a quella del *roaming* internazionale di cui il *roaming* marittimo costituirebbe una sottospecie; il cliente, infatti, poteva rinvenire sul sito *Internet* della società le medesime informazioni che riceve per il traffico internazionale e riceveva il preavviso di disponibilità del servizio, con il suddetto SMS di Benvenuto, così come avviene per detto traffico internazionale⁴¹.

52. Sempre in analogia al *roaming* internazionale, il cliente poteva evitare qualsiasi addebito, disattivando sul proprio terminale il *Roaming* Dati e non effettuando o accettando chiamate⁴².

53. Wind avrebbe, dunque, erogato in buona fede il servizio in contestazione, applicando ad esso i medesimi principi e presupposti noti e consolidati per il traffico internazionale.

54. Con riferimento ai clienti "3", Wind ha evidenziato, altresì, che il servizio di *roaming* marittimo era limitato al solo traffico voce e SMS, non essendo disponibile per il traffico *Internet*, in considerazione dell'elevata tariffa della connessione, così come comunicato alla clientela con l'SMS di Benvenuto. Peraltro, i clienti con schede ricaricabili "3" e con servizio di chiamata diretta non attivo, per poter utilizzare il servizio erano tenuti ad inserire sul telefono una

³⁵ [Cfr. Doc. n. 28 dell'Indice del Fascicolo (Risposta di Grimaldi alla richiesta di informazioni), p.2.]

³⁶ [Cfr. Doc. n. 28 cit. - Allegato n. 12.]

³⁷ [Cfr. Doc. n. 31 dell'Indice del Fascicolo (Risposta di GNV alla richiesta di informazioni), p. 1.]

³⁸ [Cfr. Doc. n. 31 cit.]

³⁹ [Cfr. Doc. n. 31 cit.]⁴⁰ [Cfr. Doc. n. 52 dell'Indice del Fascicolo (Memoria conclusiva di Wind), pag. 1.]

⁴⁰ [Cfr. Doc. n. 52 dell'Indice del Fascicolo (Memoria conclusiva di Wind), pag. 1.]

⁴¹ [Cfr. Doc. n. 52 cit., pagg. 1 e 2.]

⁴² [Cfr. Doc. n. 52 cit., pag. 2.]

apposita stringa (*101*+39 numero e #), circostanza questa che esclude la mancata volontarietà nell'utilizzo del servizio in discorso⁴³.

55. Infine, Wind evidenzia che, appena ricevuta la notifica di avvio del presente procedimento, all'inizio del 2020 ha immediatamente cessato, l'erogazione del servizio di *roaming* marittimo su tutta la propria *customer base*, nell'auspicio di poter attenuare così la ripercussione negativa della possibile sanzione su un servizio già di per sé poco remunerativo⁴⁴.

ii) Pratica sub B)

Grimaldi

56. Grimaldi ha evidenziato che gli accordi dal medesimo stipulati con gli operatori marittimi consentono l'utilizzo dell'infrastruttura satellitare presente sulle navi e l'installazione sulle proprie imbarcazioni degli apparati necessari affinché l'operatore telefonico possa fornire ai propri clienti (o ai clienti di operatori con i quali abbia concluso accordi) il servizio radiomobile a bordo delle navi. Pertanto, non vi sarebbe alcun coinvolgimento della compagnia di navigazione nella prestazione e nella commercializzazione del servizio di *roaming* marittimo e tantomeno nella definizione delle condizioni commerciali e delle modalità tecniche di fruizione del servizio per i clienti dell'operatore telefonico⁴⁵.

57. La suddetta compagnia marittima ha rilevato, altresì, che in considerazione dell'oggetto del servizio di *roaming* marittimo - che attiene ad un settore (quello delle telecomunicazioni) che nulla ha a che fare con il trasporto marittimo e che è soggetto a specifica regolamentazione tecnica e normativa - tutti i profili relativi alla fornitura, alla commercializzazione e alla promozione del servizio, nonché le connesse verifiche di conformità, sarebbero unicamente in capo all'operatore telefonico, con esclusione di oneri e responsabilità per Grimaldi, come si evincerebbe dai suddetti accordi⁴⁶.

58. Grimaldi ha rappresentato, infine, di fornire a bordo delle proprie navi un'informativa sulla presenza del servizio di *roaming* satellitare telefonico mediante messaggi diffusi con interfono⁴⁷.

GNV

59. GNV ha rappresentato di fornire ai propri passeggeri un avviso sul servizio, mediante cartellonistica a bordo nave e mediante il proprio sito *Internet*⁴⁸.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

60. Poiché la pratica commerciale sub A) è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione mobili e riguarda il settore delle telecomunicazioni, in data 4 giugno 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis e comma 6, del Codice del Consumo.

61. Con parere pervenuto in data 3 luglio 2020 la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, con riferimento alla normativa di settore, "le condotte oggetto del procedimento, relative al servizio di *roaming marittimo*, non risultano riconducibili - fermi restando i profili di ingannevolezza di cui agli artt. 20, e 26 del Codice del Consumo - alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al *roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili*, lì dove è previsto il passaggio automatico alla tariffa regolamentata nell'ambito del RLAH per la fruizione dei servizi di telefonia mobile all'interno dell'Unione. Più precisamente, le Linee Guida BEREC sull'applicazione del Regolamento (UE) n. 531/2012, così come modificato dal Regolamento (UE) 2015/2120, e Regolamento di esecuzione della Commissione (UE) 2016/2286 (Documento n. Bor (17)56), al paragrafo Q. *Roaming calls made to/from ships or planes - punto n. 190*, escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi o aeroplani utilizzando reti satellitari. Né risulta una normativa di settore ad hoc per il servizio di telefonia mobile utilizzabile tramite reti satellitari, sia a livello nazionale che europeo, applicabile al caso di specie".

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

i) Pratica sub A)

62. Con riferimento alla pratica sub A), dalle evidenze emerge che Wind, almeno dal giugno 2019 fino al mese di febbraio 2020, ha fornito il servizio di *roaming* marittimo durante la navigazione su tratte italiane su determinate navi,

⁴³ [Cfr. Doc. n. 52 cit., pag. 3.]

⁴⁴ [Cfr. Doc. n. 52 cit., pag. 3.]

⁴⁵ [Cfr. Doc. n. 28 cit., pag. 2.]

⁴⁶ [Cfr. Doc. n. 28 cit., pagg. 2 e 3.]

⁴⁷ [Cfr. Doc. n. 28 cit., pag. 4.]

⁴⁸ [Cfr. Doc. n. 32 cit., pag. 1.]

senza alcuna richiesta da parte dei clienti, con relativo addebito di costi ingenti e inaspettati, non avendo loro fornito specifica informativa. La conseguenza è che gli stessi clienti si sono trovati a sopportare tali costi per connessioni dati (anche involontarie, a causa di aggiornamenti automatici di App o delle cd. connessioni *always on*) e chiamate telefoniche anche in arrivo, in modo del tutto inconsapevole.

63. Infatti, in primo luogo, le risultanze istruttorie evidenziano che le schede SIM fornite da Wind ai propri clienti erano abilitate alla erogazione del servizio di *roaming* marittimo, senza che il consumatore avesse formulato alcuna richiesta di tale funzionalità.

64. Il servizio veniva, quindi, attivato automaticamente durante la navigazione non appena il terminale agganciava la rete marittima, a circa 2 miglia dalla costa, nel momento in cui si perdeva la copertura della rete terrestre di comunicazioni, con automatico inizio dell'addebito dei costi, senza che, nuovamente, il cliente avesse espresso la propria richiesta in tal senso, non avendo avuto specifica informativa preventiva.

65. Come risulta dalle evidenze raccolte, il cliente - se fosse stato preventivamente edotto ovvero reso consapevole dell'attivazione automatica del servizio in questione non appena si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni mobili - per evitare l'automatica attivazione del servizio di *roaming* marittimo agli ingenti costi fissati dall'operatore (in assenza, come detto, di un *cap* regolamentare) avrebbe potuto spegnere il dispositivo cellulare, impostare l'opzione "modalità aerea" ovvero disattivare l'opzione *roaming*. Tuttavia, l'assenza di consapevolezza del consumatore circa l'attivazione del servizio in questione e la mancanza di informazioni adeguate circa l'esistenza di tale servizio, hanno impedito al cliente, che non fosse stato interessato ad utilizzare il cellulare durante la navigazione, di disattivare il servizio.

66. Date le caratteristiche del *roaming* marittimo, in assenza di adeguata informativa da parte degli operatori, il consumatore medio non è in grado di sapere che su alcune imbarcazioni, in tratte nazionali, esiste la presenza di collegamento satellitare. Invero, il consumatore medio che viaggia su rotte nazionali (ad esempio, tra Civitavecchia e Olbia o tra Livorno e Palermo), potrebbe facilmente supporre che lontano dalla costa potrà perdere il collegamento alla rete terrestre e rimanere senza collegamento o, al limite, potrebbe pensare di essere sotto *roaming* europeo "Like at home".

67. Le risultanze istruttorie hanno evidenziato, inoltre, la mancanza di un'adeguata, oltre che tempestiva, informativa sul servizio di *roaming* marittimo e sulle relative condizioni economiche, sia in fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, nonché di successiva erogazione del servizio in questione sulla nave.

68. Dalle evidenze descritte risulta, infatti, che Wind non ha reso il consumatore edotto, in modo sufficientemente chiaro ed efficace, del servizio di *roaming* marittimo e delle relative caratteristiche neanche attraverso le informazioni presenti sui siti *web* di entrambi i *brand* (Wind e Tre). Infatti, le caratteristiche del servizio erano rinvenibili solo nella sezione dedicata alle "Tariffe Base nel mondo", mentre lo stesso era erogato anche su tratte di navigazione tra porti nazionali. Pertanto, il consumatore, interessato a viaggiare con un traghetto su una tratta nazionale, difficilmente avrebbe cercato informazioni nella sezione del sito dedicata alle offerte per l'estero, restando così ignaro della esistenza del servizio di *roaming* marittimo sulle tratte suddette.

69. Inoltre, le risultanze hanno evidenziato che nei predetti siti istituzionali non è contenuta alcuna informativa in merito alle modalità di disattivazione necessarie ad evitare gli addebiti connessi alla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

70. Parimenti, la documentazione contrattuale non è in alcun modo adeguata dal punto di vista informativo, non contenendo alcun riferimento specifico ed espresso al *roaming* marittimo. Contrariamente a quanto sostenuto da Wind, infatti, non può considerarsi idonea a tal fine l'informativa relativa al *roaming* internazionale, dal quale il *roaming* marittimo differisce per le ragioni tecnologiche, regolamentari e tariffarie sopra descritte. Per citare solo queste ultime, i costi di comunicazione, non essendo regolamentati, non solo sfuggono alla disciplina comunitaria del cd. *roaming like at home*, ma soprattutto non sono soggetti a soglie tariffarie, con la conseguente possibilità di addebitare anche ingenti importi a carico dei consumatori (ad es. da alcuni reclami si rilevano addebiti per connessioni marittime che hanno portato a crediti negativi per euro - 233,30, - 349,412, - 709,45). Anche l'Agcom, nel parere sopra indicato, ha confermato che le condotte oggetto del presente procedimento, relative al servizio di *roaming* marittimo, non sono riconducibili alle previsioni del Regolamento (UE) n. 2012/531 e s.m.i. relativo al *roaming* sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili e in particolare alle disposizioni relative al passaggio automatico alla tariffa regolamentata *Roaming like at home*, affermando che le Linee Guida BEREC sull'applicazione del citato Regolamento (UE) escludono esplicitamente dall'ambito di applicazione della regolamentazione in parola i servizi di chiamate effettuate per e da navi (o aeroplani) utilizzando reti satellitari.

71. Infine, contrariamente a quanto sostenuto da Wind, nemmeno gli SMS di benvenuto inviati ai clienti Wind e ai clienti 3 all'inizio della fase di erogazione del servizio di *roaming* marittimo, con i quali si informava il cliente dell'attivazione del servizio e dei relativi costi, risultavano efficaci e tempestivi. Infatti, tali messaggi erano trasmessi soltanto dopo l'attivazione del servizio, potendo quindi non essere letti o non letti immediatamente, perché, ad esempio, pervenuti in tarda notte oppure su terminali non nella disponibilità immediata dei passeggeri, in quanto riposti nella valigia. Tale sistema non garantiva, quindi, che l'informativa raggiungesse il suo fine, né che lo raggiungesse tempestivamente, non potendo peraltro esservi la certezza della lettura dell'SMS da parte del cliente anche ove il dispositivo cellulare fosse nella sua immediata disponibilità. Ad ogni modo, il contenuto dello stesso è piuttosto carente, in quanto si limita a riportare i costi del servizio senza indicare le modalità per evitare addebiti.

72. Si precisa, inoltre, che l'assenza di una preventiva e specifica informativa da parte del professionista non può essere compensata dalle informative tramite avvisi che le compagnie marittime hanno diffuso all'interno delle imbarcazioni. Le evidenze hanno mostrato che si tratta di informazioni molto generiche che si limitano ad avvisare i passeggeri della presenza del servizio di *roaming* marittimo a bordo della nave, senza fornire indicazioni sulla tipologia di servizi offerti (chiamate/SMS/Internet), né sugli ingenti costi del servizio. Del resto, ogni eventuale iniziativa informativa assunta direttamente dalla compagnia marittima, senza intervento dell'operatore telefonico, non potrebbe dettagliare le caratteristiche di tale servizio, diverse da operatore a operatore, proprio per l'estraneità delle compagnie al rapporto tra consumatore e operatore di telecomunicazioni.

73. Peraltro, la consapevolezza del professionista circa la possibilità che l'attivazione automatica del servizio di *roaming* marittimo potesse causare un utilizzo involontario dello stesso da parte del cliente, con conseguenti elevati ed inaspettati addebiti, è confermata dal fatto che per il brand "3" è stata compiuta la scelta di non offrire in *roaming* marittimo il servizio di connessione dati, motivandola – nel suddetto SMS di benvenuto – proprio in ragione degli elevati costi di connessione. Il professionista, dunque, in considerazione degli ingenti costi di connessione e della possibilità che il cliente utilizzasse il servizio inconsapevolmente (ad esempio, per la presenza di applicazioni *always on*), ha scelto di escluderlo dall'offerta.

74. In conclusione, la pratica commerciale posta in essere da Wind, consistente nell'erogazione ai propri clienti del servizio di *roaming* marittimo in assenza di una preventiva ed espressa richiesta degli stessi di attivazione di tale servizio, si configura come una violazione dell'articolo 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

ii) Pratica sub B)

75. Con riferimento alla pratica sub B), dagli elementi istruttori acquisiti non emergono elementi sufficienti a provare la sussistenza di una pratica commerciale scorretta messa in atto dalle compagnie marittime Grimaldi e GNV con riguardo all'informativa resa sulla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

76. Sulla base delle evidenze raccolte, infatti, dette compagnie marittime si limitano a mettere a disposizione degli operatori marittimi, con cui hanno stipulato appositi accordi, gli spazi all'interno della nave nei quali sono ospitate le apparecchiature in grado di assicurare la copertura radiomobile necessaria all'erogazione del servizio di *roaming* marittimo. I compensi riconosciuti alle suddette compagnie dagli operatori marittimi costituiscono, sostanzialmente, il corrispettivo per l'affitto degli spazi all'interno della nave.

77. Le compagnie marittime risultano, dunque, estranee al rapporto tra Wind, operatore telefonico che fornisce alla propria clientela il servizio di *roaming* marittimo all'interno delle imbarcazioni, e i passeggeri, utenti Wind, con riguardo alla fornitura del servizio di *roaming* marittimo.

78. Coerentemente, gli obblighi informativi circa la sussistenza del servizio in questione sono di spettanza di Wind, in qualità di operatore telefonico che eroga ai propri clienti il servizio in parola. Come già evidenziato, infatti, solo l'operatore telefonico, in qualità di gestore del servizio, è in possesso delle informazioni relative alle caratteristiche tecniche, commerciali ed economiche dello stesso.

79. In conclusione, la condotta posta in essere da Grimaldi e GNV non presenta elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

80. Ai sensi dell'articolo 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 05.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

81. 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.

82. Con riguardo alla gravità della violazione commessa da Wind, si tiene conto nella fattispecie in esame, della particolare natura del suo profilo, caratterizzato dalla pre-attivazione di un servizio, con elevati costi di utilizzo, senza la richiesta preventiva ed espressa del consumatore. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica della Società con fatturato, al 31 dicembre 2019, pari a 5 miliardi e 59 milioni di euro, e del suo livello di notorietà in ambito nazionale, essendo tra gli operatori più importanti nel settore dei servizi di telecomunicazioni in Italia, nonché del pregiudizio economico per i consumatori, stimabile in almeno [500.000 – 1.500.000] € circa, corrispondenti agli addebiti derivanti dal servizio di *roaming* marittimo nel periodo giugno - ottobre 2019.

83. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2019 al 6 febbraio 2020.

84. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A. nella misura di 1.350.000 € (unmilione trecentocinquanta mila euro).

85. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del

Consumo⁴⁹, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.A. nella misura di 1.500.000 € (unmilionecinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II. *sub A*) risulti scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto Wind Tre S.p.A. ha addebitato ai propri clienti i costi del servizio di *roaming* marittimo che il professionista ha erogato senza espressa richiesta dei clienti;

RITENUTO, inoltre, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al par. II. *sub B*) non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2 e 22 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al par. II, *sub A*), del presente provvedimento, posta in essere da Wind Tre S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che, la pratica commerciale descritta al par. II, *sub B*), del presente provvedimento, posta in essere da Grandi Navi Veloci S.p.A. e Grimaldi Group S.p.A. non presenta, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 20, comma 2 e 22 del Codice del Consumo.

c) di irrogare a Wind Tre S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.500.000 € (unmilionecinquecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato 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.

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'articolo 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 della documentazione 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'articolo 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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

⁴⁹ [Cfr. PS11380.]