

PS11575 - WIND TRE-RICARICA CREDITO TELEFONICO

Provvedimento n. 28617

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 marzo 2021;

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, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 22 dicembre 2020, con la quale la società Wind Tre S.p.A. ha presentato il testo consolidato degli impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 16 febbraio 2021, con il quale ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Wind Tre S.p.A. (di seguito anche Wind Tre), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo, è una società attiva nel settore delle comunicazioni elettroniche.
2. Federconsumatori, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la condotta posta in essere da Wind Tre, consistente nell'offrire ai propri clienti, secondo diverse modalità, la possibilità di ricaricare la propria scheda telefonica acquistando le ricariche denominate "RICARICA SPECIAL 5€" e "RICARICA SPECIAL 10€", attivando le quali l'utente paga l'importo pari al taglio indicato ma riceve, per ogni ricarica effettuata, un minor credito telefonico pari, rispettivamente, a 4 e 9 euro, e, in aggiunta, Giga e minuti illimitati per un periodo di 24 ore dalla conferma di avvenuta ricarica.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

4. Con atto del 14 ottobre 2020 è stato comunicato a Wind Tre l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11575, per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, rispetto all'addebito all'utente di un costo per la fornitura di un servizio a pagamento non richiesto (minuti e giga illimitati per 24 ore). In particolare, veniva contestato che il meccanismo alla base del servizio "RICARICA SPECIAL" comporterebbe, per ogni ricarica, l'addebito in capo all'utente di un costo di 1 euro per l'attivazione del servizio "*minuti e giga illimitati per 24 ore*". Ciò avverrebbe senza che l'utente stesso ne sia consapevole e abbia dunque richiesto il servizio. Sul punto, rileva che l'utente che acquista i servizi di ricarica sarebbe indotto a credere, in ragione della stessa denominazione delle ricariche ("RICARICA SPECIAL 5€" e "RICARICA SPECIAL 10€"), di richiedere e acquistare un credito telefonico di importo corrispondente al taglio della ricarica, appunto di 5 e di 10 euro.
5. In data 23 ottobre 2020 Wind Tre ha effettuato l'accesso agli atti del procedimento.
6. In data 11 novembre 2020 la società ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, presentando anche una memoria infra-procedimentale e una proposta di impegni.
7. In data 23 novembre 2020 si è svolta l'audizione con i rappresentanti di Wind Tre.
8. In data 27 novembre 2020 Wind Tre ha integrato la proposta di impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione, completati successivamente in data 16 dicembre e 22 dicembre 2020.
9. In data 13 gennaio 2021 è stata comunicata a Wind Tre e in data 18 gennaio 2021 a Federconsumatori la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
10. In data 21 gennaio 2021 sono pervenute le memorie conclusive di Wind Tre.
11. Il 4 febbraio 2021 è stato chiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Le evidenze acquisite

12. Wind Tre offriva ai consumatori, secondo diverse modalità (*on line* sul proprio sito e presso punti vendita quali centri Wind, edicole, tabaccherie e bar), la possibilità di ricaricare la propria scheda telefonica acquistando le ricariche denominate "RICARICA SPECIAL 5€" e "RICARICA SPECIAL 10€", attivando le quali l'utente paga l'importo pari al taglio indicato ma riceve, per ogni ricarica effettuata, un minor credito telefonico pari, rispettivamente, a euro 4 ed a euro 9. In aggiunta, l'utente riceve Giga e minuti illimitati per un periodo di 24 ore dalla conferma di avvenuta ricarica.

13. Wind Tre riportava le caratteristiche del servizio "RICARICA SPECIAL" sul proprio sito *web*, nella sezione dedicata agli utenti "privati", tramite il *link* "RICARICA", collocato nella sezione alta della *homepage*. Dal *link* si accedeva alla pagina della "RICARICA ON LINE Facile, veloce, sicura" dove era possibile acquistare direttamente una ricarica *on line*.

14. Nella stessa schermata, Wind Tre offriva ai consumatori la possibilità di ricaricare la propria scheda telefonica scegliendo l'importo della ricarica da acquistare tra un elenco di diversi tagli di 4 euro, 5 euro SPECIAL, 10 euro SPECIAL, 11 euro, 15 euro, 25 euro, 50 euro, 100 euro. Più avanti, al centro della medesima pagina, veniva riportata con caratteri di piccole dimensioni la dicitura: "Con Ricarica 5€ Special hai GIGA e Minuti illimitati per 24 ore e 4 € euro di credito. Con Ricarica 10€ Special hai GIGA e Minuti illimitati per 24 ore e 9 € euro di credito. Per maggiori dettagli clicca qui".

15. Solo accedendo alle informazioni di maggiore dettaglio contenute all'interno della pagina di atterraggio di questo *link*, all'utente veniva indicato: "Con Ricarica Special 5€ hai Giga e Minuti illimitati per 24 ore e 4€ di credito prepagato. I GB possono essere utilizzati anche nei Paesi dell'Unione Europea, nel rispetto delle condizioni del Regolamento Europeo 2016/2286. Riceverai sul numero ricaricato, entro un massimo di 24 ore dalla tua richiesta, un SMS di avvenuta ricarica e un SMS di conferma attivazione dell'offerta Giga e Minuti Illimitati. I GB e Minuti illimitati sono validi per 24 ore dalla conferma di avvenuta ricarica. Per verificare la scadenza dell'offerta Giga e Minuti Illimitati vai su App My Wind o su Area Clienti Wind. Ricarica Special 5€ è disponibile su App, Ricarica Online e presso Negozi Wind, tabaccherie, bar, ricevitorie, cartolerie e edicole presenti su tutto il territorio nazionale con cui Wind ha stipulato gli accordi commerciali"; "Con Ricarica Special 10€ hai Giga e Minuti illimitati per 24 ore e 9€ di credito prepagato. I GB possono essere utilizzati anche nei Paesi dell'Unione Europea, nel rispetto delle condizioni del Regolamento Europeo 2016/2286. Riceverai sul numero ricaricato, entro un massimo di 24 ore dalla tua richiesta, un SMS di avvenuta ricarica e un SMS di conferma attivazione dell'offerta Giga e Minuti Illimitati. I GB e Minuti illimitati sono validi per 24 ore dalla conferma di avvenuta ricarica. Per verificare la scadenza dell'offerta Giga e Minuti Illimitati vai su App My Wind o su Area Clienti Wind Ricarica Special 10€ è disponibile su App, Ricarica Online e presso Negozi Wind, tabaccherie, bar, ricevitorie, cartolerie e edicole presenti su tutto il territorio nazionale con cui Wind ha stipulato gli accordi commerciali".

16. Cliccando poi sulla dicitura "Condizioni di utilizzo dell'offerta", era possibile accedere ad ulteriori e più dettagliate informazioni sulle condizioni di carattere generale dell'offerta "RICARICA SPECIAL".

17. Inoltre, presso i centri Wind, edicole, tabaccherie e bar la società proponeva per i tagli da 5 e 10 euro solamente "RICARICA SPECIAL" senza consentire l'acquisto di ricariche ordinarie da 5 e 10 euro effettivi.

18. Nel corso dell'istruttoria, Wind Tre ha rappresentato, in sintesi, di aver già attuato modifiche nella propria condotta sulla vendita di ricariche Special prima dell'avvio dell'istruttoria, dettagliando quanto segue:

- di aver distinto graficamente, sul proprio sito *web*, le due tipologie di ricarica (Standard e Special) differenziandone il colore ed ingrandendo il carattere del *box* Ricarica SPECIAL;
- di aver modificato il contenuto della pagina informativa del sito www.wind.it/privati/mobile/ricarica-SPECIAL ingrandendone il carattere;
- di aver rivisitato le pagine contenenti le informazioni relative alle ricariche *standard*, con l'indicazione della disponibilità dei diversi tagli di ricarica sui diversi canali;
- di aver attuato ulteriori accorgimenti per coloro che scelgano di effettuare una ricarica tramite App, fornendo le seguenti informazioni di dettaglio, che ricordano al cliente il contenuto della RICARICA SPECIAL, tramite un *Pop up* che indica (in funzione del taglio di RICARICA SPECIAL selezionato): "Con ricarica 5 SPECIAL hai Giga e minuti illimitati per 24 ore e 4 Euro di credito: Per maggiori dettagli clicca qui", "Con ricarica 10SPECIAL hai Giga e minuti illimitati per 24 ore e 9 Euro di credito: Per maggiori dettagli clicca qui";
- che le informazioni sulle caratteristiche distintive della RICARICA SPECIAL sono state adeguatamente rese disponibili e diffuse, tramite specifiche locandine esplicative, presso tutti i punti vendita abilitati alle ricariche e presso il canale diffusivo della Grande Distribuzione, e di avere provveduto a comunicare via *e-mail*, a tutti i *partner*, l'invito a distribuire la locandina di RICARICA SPECIAL presso la loro rete, provvedendo essa direttamente alla stampa, a proprie spese, di locandine per i punti di distribuzione Sisal. Inoltre, è stata effettuata una comunicazione informativa, corredata da una tabella esplicativa, rivolta alla rete di vendita, per facilitare gli addetti nel comunicare al cliente che effettuasse delle domande presso il punto vendita, notizie chiare in merito ai tagli disponibili per ogni canale, ai tagli di ricarica *Standard*, ai prodotti SPECIAL disponibili ed alle loro caratteristiche;
- di aver implementato uno "scontrino preacquisto" che consente al cliente, presso i punti di ricarica a grande diffusione, di avere chiarezza sul tipo di ricarica scelta e sulle sue caratteristiche, prima dell'effettivo acquisto.
- di aver introdotto due nuovi tagli di ricarica, da 6 e 11 euro di tipo *Standard*, sui canali di vendita bar, tabacchi, edicole e da 6 euro (in aggiunta al taglio di 11 euro già presente) presso i negozi Wind Tre, in modo che il cliente che non voglia, per sue esigenze, effettuare una ricarica *Standard Scratch* fisica da 5 euro o 10 euro (che continueranno in

ogni modo ad essere distribuite negli stessi punti vendita), potrà comunque acquistare una ricarica *Standard*, nella modalità non fisica, tramite i medesimi canali e secondo i nuovi tagli.

Gli impegni del professionista

19. Con nota pervenuta in data 11 novembre 2020, la società Wind Tre ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata sino alla versione definitiva in data 22 dicembre 2020.

20. In particolare, gli impegni presentati dal professionista - che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - prevedono le misure, volte a sanare le criticità contestate nell'avvio, di seguito descritte:

Impegno n. 1: Wind Tre ha previsto, con riguardo al contenuto del sito *windtre.it* nella Sezione RICARICA ON LINE, per il cliente che intende acquistare Ricarica Special nei due diversi tagli, che una volta selezionato l'importo si apra un *box* che spiega le caratteristiche della Ricarica, e sia obbligatorio "flaggare" la dicitura posta subito sotto "*Dichiaro di accettare le condizioni del servizio*".

Impegno n. 2: la società, con riguardo al contenuto del sito *windtre.it*, nella Sezione RICARICA ON LINE, si è impegnata a separare ulteriormente e graficamente la Ricarica Standard dalla Ricarica Special.

Impegno n. 3: Wind Tre si è impegnata a modificare la denominazione da 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).

Impegno n. 4: la società si è impegnata a garantire il mantenimento nei magazzini Wind Tre a totale Italia di una disponibilità media mensile per gli ordini dei vari punti vendita 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.

Impegno n. 5: il professionista si è impegnato ad eliminare la stampa e la vendita delle *scratch card* fisiche dell'offerta Ricarica Special nei due tagli da 5 e 10 euro.

Impegno n. 6: nei punti vendita di proprietà WINDTRE (WINDTRE RETAIL S.r.l.) 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 da 10€ Standard.

Impegno n. 7: Wind Tre prevede che verranno accettati *[omissis]** i reclami di clienti che hanno acquisito l'offerta Ricarica Special, mantenendo il beneficio dei Giga e Minuti illimitati, nonché in aggiunta restituendo l'euro in ricarica in credito residuo. Di tale attività di rimborso in caso di reclamo, verrà data evidenza sul sito commerciale Wind Tre nella pagina <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 effettuata dal Servizio tramite riaccredito..*". *[Omissis]*.

Impegno n. 8: la società, in considerazione dell'impossibilità tecnica di un fornitore di ricariche *on line* di indicare nel pre-scontrino le caratteristiche dell'Offerta Ricarica Special, prevede la predisposizione di una locandina specifica per tale fornitore, che fornisca le caratteristiche dell'offerta Ricarica Special (4+1 e 9+1), da distribuirsi unitamente ai tagli *standard* di ricarica con richiesta di esporla in tutti i suoi punti vendita.

21. Per quanto concerne la tempistica di attuazione degli impegni, Wind Tre afferma che tutti gli impegni sopra descritti sono già stati realizzati e continueranno ad essere in vigore stabilmente fino alla presenza, nell'offerta della società, di Ricarica Special.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

22. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere tramite la rete internet, in data 4 febbraio 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

23. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di quarantacinque giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

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

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

24. Il procedimento in esame riguarda le offerte di servizi di telefonia mobile ricaricabili. In tale settore, risulta di primaria importanza evitare che servizi non richiesti vengano attivati e addebitati all'insaputa dei consumatori, e dunque anche che le modalità di presentazione della singola offerta confondano o non informino adeguatamente l'utenza sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche dei servizi che vi sono inclusi.

25. L'Autorità ritiene che gli impegni assunti dal professionista sono idonei a sanare i profili di illegittimità della pratica commerciale contestati in avvio.

26. In particolare, gli impegni sono particolarmente efficaci nel migliorare l'informativa sui termini e le caratteristiche del servizio offerto al consumatore.

27. Nel merito, per quel che riguarda il contenuto del sito *windtre.it*, le modifiche apportate sono in grado di rendere pienamente consapevole delle proprie scelte il consumatore che voglia acquistare Ricarica Special nei due diversi tagli. Le misure proposte, che prevedono l'inserimento di informazioni puntuali riguardanti le diverse caratteristiche delle due modalità di ricarica (Standard e Special) e la previsione di percorsi distinti tra loro per usufruirne, di cui quello per effettuare la Ricarica Special prevede l'obbligatoria presa visione delle informazioni sulle sue caratteristiche e la loro accettazione con un *click*, e ancora la modifica della denominazione della Ricarica Special, sono proporzionali e sufficienti allo scopo di superare ogni profilo di carenza informativa circa le caratteristiche applicabili al servizio.

28. Rileva, inoltre, l'impegno della società a mantenere presso i punti vendita un numero adeguato di scorte di ricariche *standard* fisiche nel taglio da 5 e da 10 Euro, al fine di assicurare ai clienti dei punti vendita la disponibilità delle stesse in modo che non siano costretti ad acquistare una Ricarica *standard* del nuovo tipo (digitale) da 6 o 11 euro.

29. Infine, si osserva che l'esigenza di assicurare la tutela della clientela interessata dalla condotta in esame trova attuazione concreta nella prevista misura di ristoro ovvero nel previsto impegno, già implementato, di accettare *[omissis]* i reclami di clienti che hanno acquistato l'offerta Ricarica Special e lamentano di avere ricevuto un credito inferiore al taglio della ricarica: per costoro verrà mantenuto il beneficio dei Giga e Minuti illimitati per 24h e verrà attribuito l'euro inizialmente non conteggiato sul credito residuo. In tal modo, essi godranno, di fatto gratuitamente, del beneficio dei Giga e Minuti illimitati per 24h. Di tale attività di rimborso verrà data adeguata evidenza sul sito commerciale Wind Tre nella sezione <https://www.windtre.it/ricarica-special/>.

30. In conclusione, le misure proposte dal professionista sono idonee a rimuovere i profili oggetto di contestazione, in quanto le caratteristiche della Ricarica Special e le sue differenze rispetto alle ricariche tradizionali sono oggi adeguatamente conoscibili dal consumatore al momento della sua scelta di acquisto, rendendolo consapevole della diversa natura della Ricarica Standard, avente ad oggetto esclusivamente il credito telefonico, rispetto alla Ricarica Special, che si compone, invece di un *bundle* di servizi e credito telefonico; in tal modo verrà evitato che al consumatore vengano forniti e addebitati servizi da esso non richiesti. Ciò sarà reso possibile anche perché la società consentirà di acquistare, sia sul sito sia presso i punti vendita, ricariche costituite da solo credito telefonico, garantendo delle stesse, presso i negozi, un'adeguata disponibilità.

31. Alla luce delle suddette considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Wind Tre S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Wind Tre S.p.A.

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Wind Tre S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti in versione definitiva in data 22 dicembre 2020, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Wind Tre S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità della completa attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fonda su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli