

PS12540 – WIND-DUPLICE SMS SU MODIFICA OFFERTA

Provvedimento n. 30815

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 ottobre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del consumo" (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 il 3 aprile 2023 e successivamente integrata il 6 giugno 2023, con la quale la società Wind Tre S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 13 giugno 2023 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTO il proprio provvedimento del 1° agosto 2023, con il quale, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento, ai fini della richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Wind Tre S.p.A. (di seguito, anche "Wind Tre"), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è una società, con sede legale a Rho (MI), attiva nel settore delle telecomunicazioni.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Nella comunicazione di avvio del procedimento¹ è stata contestata al Professionista una condotta consistente nella ingannevole e confusoria comunicazione, tramite due distinti SMS inviati a distanza di 24 ore, avente a oggetto una variazione del piano tariffario delle utenze di telefonia mobile.

3. In particolare, la contestazione oggetto del procedimento istruttorio riguarda la modalità con cui Wind Tre ha comunicato ai propri clienti mobili, a partire dal mese di novembre 2022, l'aumento del costo mensile del piano tariffario, inviando, a distanza di 24 ore, due messaggi. Il primo con oggetto: i) l'aumento di 2 euro del costo mensile del servizio (a partire da una certa data), con possibilità di recedere senza costi o di cambiare operatore; ii) la possibilità di beneficiare di un aumento di Giga² a seguito dell'invio entro 3 giorni di uno specifico SMS (con testo "PLUS"). Il secondo messaggio ha, invece, riguardato la possibilità per il cliente di: i) mantenere invariata l'offerta vigente al momento della ricezione del primo messaggio, inviando entro una certa data uno specifico SMS; ii) beneficiare temporaneamente di un aumento di Giga³; iii) valutare nuove offerte Wind Tre.

4. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata contestata la poca chiarezza di tali comunicazioni, potendo queste ingenerare nei destinatari confusione in ordine alle opzioni disponibili e ai numerosi termini di decorrenza e scadenza relativi alle varie proposte. Inoltre, è stato contestato il contenuto contraddittorio dei due messaggi, dal momento che il secondo SMS sembra consentire all'utente, a distanza di poche ore, di annullare gli effetti del primo SMS, senza però chiarire come si raccordino gli effetti delle diverse opzioni esercitabili.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

5. In relazione alla condotta descritta, il 13 marzo 2023 è stato avviato nei confronti del Professionista, ai sensi degli articoli 20 e 21 del Codice del consumo, il procedimento istruttorio PS12540.

6. Wind Tre ha avuto accesso agli atti del procedimento il 31 gennaio e 29 agosto 2023.

¹ [Cfr. doc. 57 del fascicolo istruttorio.]

² [Oppure della velocità di navigazione, a seconda dell'offerta attiva sull'utenza.]

³ [Oppure della velocità di navigazione, a seconda dell'offerta attiva sull'utenza.]

7. Il Professionista, ha presentato, il 3 aprile 2023⁴, una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata il 6 giugno 2023⁵.

8. Il 20 luglio 2023⁶, è stata comunicata a Wind Tre la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

9. Il successivo 3 agosto 2023⁷, è stata comunicata al Professionista la proroga di quindici giorni del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento.

10. Il 18 settembre 2023⁸, è, infine, pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, "AGCom").

III.2 Gli elementi acquisiti

11. Nel corso dell'istruttoria, il Professionista ha rappresentato che la campagna informativa relativa alla manovra sopra descritta si è svolta dal 24 novembre 2022 al 7 gennaio 2023 e ha interessato circa [6-10]* milioni di clienti mobili. Wind Tre ha, inoltre, dichiarato che il secondo messaggio è stato inviato ai medesimi destinatari del primo, sia che avessero sia che non avessero acconsentito all'aumento dei Giga o della velocità di navigazione e ha anche chiarito che i clienti che hanno accettato i Giga aggiuntivi o l'incremento della velocità di navigazione di cui al primo messaggio sono stati circa [60.000-100.000].

III.3 Gli impegni del Professionista

12. Il Professionista ha presentato una proposta di impegni il 3 aprile 2023, integrata il 6 giugno 2023.

13. In particolare, Wind Tre si è impegnata a effettuare ogni eventuale futura variazione unilaterale del prezzo e/o del contenuto dell'offerta con la seguente modalità:

1) con un unico messaggio;

2) senza riferimenti alla offerta precedente;

3) dando indicazione dei contenuti aggiuntivi direttamente nel messaggio (per quanto possibile, visti i limitati caratteri a disposizione nell'SMS e, approfonditamente, nella pagina informativa a cui si accede dal link presente nel messaggio);

4) dando in opt-in la possibilità di aderire a una nuova offerta, simile ma diversa dalla precedente;

5) indicando la nuova offerta con il nome della precedente, completato da un aggettivo come «plus».

14. La Società si è, inoltre, impegnata ad attuare il descritto impegno utilizzando la seguente comunicazione alla clientela, riportata a titolo esemplificativo negli impegni: "Modifiche contratto. Per esigenze di mercato la tua offerta varia: dal 18/4 i Giga aumentano a 150GB/mese e dal 1/6 il costo aumenta di 2E/mese. Oppure puoi scegliere un'offerta Plus con i tuoi attuali costi e contenuti ma con un Giga in più al mese a partire dal 10/6, per il disturbo senza costi aggiuntivi. Per avere Plus invia OPTIN con SMS gratis al 40400 entro il 30/4. Per ogni esigenza vai nei negozi WINDTRE o chiama 159. Recesso senza costi entro 60gg con racc. A/R, PEC, 159, sito e negozi WINDTRE. Info: windtre.it/rinfo2".

15. Inoltre, Wind Tre si è impegnata a fornire, entro il 31 luglio 2023, i Giga aggiuntivi (o l'incremento della velocità di navigazione), prospettati con il primo dei due SMS della manovra di novembre 2022, a tutti gli utenti che, pur avendo subito l'incremento tariffario ivi previsto, non abbiano esercitato la relativa opzione *opt-in*. Wind Tre stima di procedere alla fornitura dei contenuti aggiuntivi nei confronti di [1-5] milioni di utenti, calcolati sottraendo dal numero di clienti interessati dalla manovra oggetto di avvio ([6-10] milioni) il numero dei clienti che:

a. hanno già accettato l'incremento di contenuti esercitando l'*opt-in* ([60.000-100.000]);

b. hanno esercitato il recesso dal contratto o cambiato operatore ([500.000-900.000]);

c. hanno chiesto di rimanere alle condizioni economiche precedenti alla manovra ([1-5] milioni);

d. sono stati gestiti con soddisfazione a seguito di reclamo o hanno scelto un'altra offerta Wind Tre ([400.000-800.000]);

e. hanno già goduto di tale beneficio a seguito di iniziativa unilaterale a titolo di *caring* della società dopo la comunicazione di aumento del costo ([2-6] milioni). Detti clienti hanno già ricevuto un messaggio che preavvertiva del beneficio;

f. sono stati oggetto di diversa ma contestuale rimodulazione senza offerta in *opt-in* di contenuti ([100.000-500.000]).

16. Wind Tre si è, altresì, impegnata a inviare a tali utenti un SMS in cui chiarire che l'incremento di Giga/velocità di navigazione viene fornito in esecuzione degli impegni assunti nei confronti dell'Autorità in seno al procedimento in

⁴ [Cfr. doc. 66 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Cfr. docc. da 82 a 85 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Cfr. doc. 93 del fascicolo istruttorio.]

⁷ [Cfr. doc. 101 del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Cfr. doc. 124 del fascicolo istruttorio.]

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

oggetto, tramite il messaggio: "Gentile Cliente abbiamo il piacere di informarti che i Giga della tua offerta sono diventati illimitati a seguito dell'impegno assunto da Windtre verso AGCM (PS 12540)".

17. Il Professionista ha confermato di avere inviato tale SMS con comunicazione del 1° settembre 2023⁹.

18. Quanto ai clienti ([2-6] milioni) che hanno già beneficiato dell'incremento dei contenuti a seguito di iniziativa di *caring* intrapresa unilateralmente dalla società (e che, quindi, vengono sottratti dal numero dei clienti cui Wind Tre si è impegnata a fornire il beneficio aggiuntivo), il Professionista ha fornito, con comunicazioni del 6 e 7 giugno 2023, rispettivamente, una tabella riepilogativa del numero di messaggi di *caring* inviati (per un totale di [2-6] milioni) e un campione di [omissis] nominativi dei clienti interessati da detti invii.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

19. Poiché le condotte oggetto del procedimento riguardano il settore delle telecomunicazioni, il 3 agosto 2023 è stato richiesto il parere all'AGCom, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo.

20. Con comunicazione pervenuta il 18 settembre 2023, l'AGCom ha trasmesso il proprio parere, in cui, dopo avere premesso che la condotta oggetto di avvio attiene a profili di proprio interesse, avuto riguardo al diritto di recesso in presenza di modifiche contrattuali e ai principi generali di trasparenza delle informative rese ai consumatori, si è espressa in relazione alla riconducibilità della stessa alle fattispecie declinate dalla normativa settoriale a tutela dei consumatori contenuta nel Codice delle comunicazioni elettroniche, richiamando in particolare l'articolo 98 -*septies decies* di detto Codice e la propria delibera n. 519/15/CONS recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica.

21. L'Autorità di settore ha indicato di avere svolto una specifica attività di vigilanza volta a valutare la legittimità delle modalità di attuazione della modifica unilaterale delle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte di telefonia mobile comunicate da Wind¹⁰ e contenenti anche l'introduzione di un meccanismo di adeguamento dei prezzi all'indice ISTAT. A esito di tale attività di vigilanza, detta Autorità, vista l'assenza di una regolamentazione in materia di modifiche contrattuali e di trasparenza informativa in presenza di offerte indicizzate, ha ritenuto opportuna l'adozione di una specifica disciplina in materia e ha, pertanto, avviato, con delibera n. 89/23/CONS, una consultazione pubblica per la modifica della delibera n. 519/15/CONS.

22. La nuova disciplina è contenuta nell'articolo 8-*quater* dello schema di regolamento allegato a detta delibera 89/23/CONS, in cui l'AGCom ha previsto che la modifica delle condizioni contrattuali contenente un adeguamento periodico all'indice dei prezzi al consumo in caso di contratti esistenti deve essere accettata per iscritto da parte dell'utente finale e l'operatore è tenuto a non proporre, nella relativa comunicazione, ulteriori alternative, sancendo così il divieto di inserire nell'informativa agli utenti qualsivoglia comunicazione ulteriore che possa fuorviarli da scelte contrattuali consapevoli.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

23. Si ritiene che gli impegni proposti siano idonei a sanare i possibili profili di ingannevolezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

24. In particolare, le misure che Wind Tre si impegna ad attuare apportano benefici sostanziali nel rapporto consumatore - professionista per i motivi di seguito indicati.

V.1 La maggiore chiarezza informativa

25. Anzitutto, la comunicazione alla clientela - come rimodulata in sede di impegni - appare idonea a informare compiutamente di tutte le opzioni disponibili a seguito della manovra tariffaria attuata dall'operatore, consentendo all'utente di esercitare una scelta consapevole. Infatti, in un unico messaggio vengono riportati i contenuti della manovra tariffaria, le opzioni disponibili e le modalità di adesione. In tal modo è eliminata l'incertezza che era, invece, ingenerata dall'invio, all'utente che avesse già esercitato il recesso (ritenendolo l'unica opzione disponibile), dell'informazione relativa all'alternativa possibilità di rimanere al precedente piano tariffario. Pertanto, viene anche meno la contraddittorietà tra le informazioni veicolate circa le diverse opzioni, essendo reso chiaro che le stesse sono alternative fra loro.

26. Inoltre, nella comunicazione oggetto di impegno, l'alternativa fornita all'utente non è quella di attivarsi per mantenere invariata la precedente offerta, bensì quella di aderire a una "nuova" e "diversa" offerta (con gli stessi costi della precedente ma con un maggiore contenuto) per la quale viene correttamente chiesto un preventivo ed esplicito consenso.

27. Nell'attuale contesto, in cui gli operatori sempre più frequentemente ricorrono a variazioni tariffarie connesse a intervenute esigenze di mercato, la chiarezza della informazione e la correttezza delle opzioni prospettate all'utenza rappresentano un punto di equilibrio con il legittimo esercizio dello *ius variandi* (di cui all'articolo 98 - *septies decies*, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche).

⁹ [Cfr. doc. 123 del fascicolo istruttorio.]

¹⁰ [Con nota del 22 novembre 2022.]

28. Alla luce di tutto ciò, si ritiene che il contenuto dell'impegno sia idoneo a risolvere in radice le contestazioni mosse in avvio.

V.2 I Giga aggiuntivi ai clienti

29. La confusorietà dei messaggi oggetto di avvio può avere indotto gli utenti a non esercitare né l'opzione per i contenuti aggiuntivi, né quella di recesso dall'offerta, né quella volta al mantenimento del piano tariffario precedente. A fronte di ciò, l'ulteriore impegno a fornire Giga/velocità di navigazione aggiuntivi a tutti gli utenti che abbiano subito l'incremento tariffario senza aver fruito dell'incremento dei contenuti allora offerto costituisce una forma di ristoro "sostanziale" degli stessi dal pregiudizio arrecato dalla condotta oggetto di avvio.

30. Grazie a tale specifica misura, tutti i clienti interessati dalla manovra oggetto di avvio che abbiano subito l'incremento di prezzo senza godere dei benefici aggiuntivi ([1-5] milioni di clienti) verranno posti nella stessa situazione di quelli che ne hanno già goduto avendo esercitato l'opt-in prospettato nel duplice messaggio.

31. Apprezzabile è infine l'impegno di Wind Tre a comunicare a tale clientela che la fornitura del beneficio aggiuntivo costituisce ottemperanza agli impegni assunti dall'Autorità nell'ambito del procedimento in oggetto.

32. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO 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 scorrettezza della pratica commerciale 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 il 3 aprile 2023, integrati il 6 giugno 2023, allegati al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante;

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 dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

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

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi 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 10.000.000 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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli