

A547 - CONDOTTE DI WIND TRE A DANNO DEI RIVENDITORI

Allegato al provvedimento n. 30129

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 14-TER DELLA
LEGGE N. 287/90
"Versione definitiva"**

1. Numero del Procedimento

A547 - CONDOTTE DI WIND TRE A DANNO DEI RIVENDITORI

2. Parte del procedimento

WIND Tre S.p.A. (d'ora in avanti anche la "Società")

3. Fattispecie contestate

Con provvedimento n. 29874 del 4 novembre 2021 (nel prosieguo, il "Provvedimento di avvio"), su segnalazione della Società Stone S.r.l. (di seguito, più semplicemente, "Stone" o "Segnalante"), Codesta Autorità ha avviato nei confronti di Wind Tre, un'istruttoria ai sensi ai sensi dell'articolo 9, comma 3 bis, della legge 18 giugno 1998, n. 192 e dell'articolo 14 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, per accertare l'eventuale abuso di dipendenza economica.

Secondo quanto prospettato nel Provvedimento di avvio, *"secondo le informazioni disponibili, potrebbe sussistere un rapporto di dipendenza economica tra Wind Tre e il Segnalante, alla luce di diversi elementi sintomatici che riguardano la posizione di mercato delle Parti, la durata della relazione contrattuale (iniziata con H3G sin dal 2002) e il contenuto degli obblighi contrattuali."*

Inoltre, *"In tale contesto, Wind Tre potrebbe avere imposto ai propri rivenditori una serie di condizioni e di obblighi ingiustificatamente gravosi, tali da condizionare indebitamente l'attività economica del rivenditore e comprimerne i margini di redditività."*

Al riguardo, occorre richiamare anche le frequenti rimodulazioni delle condizioni contrattuali, economiche e non, che rendono difficile per il rivenditore avere la piena consapevolezza del

contenuto del contratto e degli effetti dei meccanismi sopra descritti in termini di esposizione finanziaria.

Infatti, potrebbero assumere carattere particolarmente oneroso le condizioni economiche relative allo storno pro quota che, unitamente al reverse charge e ai sistemi di compensazione, hanno portato il segnalante, così come verosimilmente altri rivenditori, ad una gestione insostenibile da un punto di vista finanziario. Nel contempo, il recesso anticipato da parte del rivenditore potrebbe, alla luce dei vincoli contrattuali precedentemente richiamati, rendere estremamente difficoltoso per i rivenditori poter ricercare alternative idonee”.

“In altri termini, dalla documentazione in atti, sembrerebbe emergere che Wind Tre abbia imposto ai suoi rivenditori un’organizzazione commerciale e finanziaria disegnata in base alle proprie esigenze, attraverso l’applicazione di una serie di clausole pervasive e oggetto di ripetute modifiche nel tempo”.

“Posto che Wind Tre detiene una posizione di rilievo nei mercati relativi alla telefonia mobile, con un marchio che gode di una forte attrattiva commerciale, i fatti segnalati appaiono assumere rilevanza non solo con riferimento al singolo rapporto contrattuale, ma anche in rapporto alla tutela della concorrenza e del mercato. Le condizioni contrattuali sopra descritte, applicate da parte di un operatore di telefonia mobile che gestisce una significativa rete commerciale potrebbe avere, infatti, un impatto significativo su tutti gli imprenditori che costituiscono la rete in questione, a detrimento del gioco concorrenziale nel relativo mercato”.

“Inoltre, attraverso il meccanismo del reverse charge con contestuale cessione a Wind Tre del credito del rivenditore verso il cliente finale, Wind Tre incasserebbe anche la quota di corrispettivo versata dal cliente finale finalizzata al pagamento dell’IVA, ponendosi, a danno della rete dei rivenditori, in una posizione di vantaggio concorrenziale rispetto agli operatori di telefonia mobili concorrenti”

4. Mercati interessati

Nel Provvedimento di avvio, Codesta Autorità ha richiamato il mercato della telefonia mobile esponendo i fatti segnalati e le valutazioni (§ 3, 18).

5. Descrizione degli impegni proposti

A fronte degli addebiti formulati da Codesta Autorità, Wind Tre intende preliminarmente in difformità dalle premesse, in fatto e in diritto, poste alla base dell'intero procedimento, ribadire, per un verso, che l'avvio del procedimento è tardivo e, per l'altro, che, in ogni caso, le condotte in questione sono pienamente conformi alla normativa conferente e legittima espressione della libertà di impresa.

Per le anzidette ragioni, la Scrivente Società si riserva sin da ora di tutelare le proprie ragioni nelle sedi competenti, onde veder riconosciuta la piena conformità dei propri comportamenti alla normativa di cui trattasi.

Ciò nondimeno, senza che questo costituisca acquiescenza rispetto alle ipotesi di violazione formulate da Codesta Autorità, né ammissione di responsabilità o riconoscimento neppure tacito di inosservanza della normativa di cui trattasi, circostanza ancora una volta decisamente negata, Wind Tre intende eliminare comunque ogni elemento che possa avere indotto Codesta Spettabile Autorità a considerare le supposte criticità alla base del presente procedimento, proponendo – ai sensi e per gli effetti dell'art. 14-ter della legge 287/90 e nei termini ed alle condizioni di seguito indicati – gli impegni meglio precisati nel prosieguo.

La presente proposta scaturisce pertanto dallo spirito di fattiva collaborazione che la Scrivente Società intende assicurare a Codesta Autorità, al fine di favorire le esigenze di speditezza ed economia procedimentale dell'azione amministrativa e, dunque, di consentire una rapida conclusione dell'istruttoria in corso, con conseguente risparmio di risorse pubbliche e private.

Al fine di chiudere il presente procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione nei propri confronti, Wind Tre si impegna ad adottare i seguenti impegni.

Impegni con effetti strutturali

Impegno 1 - ESTENSIONE PERIODO DI PREAVVISO PER GLI IMPRENDITORI MONOMARCA.

Wind Tre si impegna a continuare a tutelare e a non disincentivare i cambiamenti di status o le cessazioni e a non avere allo stesso tempo atteggiamenti penalizzanti nei confronti dei rivenditori mono marca.

In aggiunta, per rafforzare l'impegno Wind Tre **introduce** la facoltà per ogni imprenditore mono marca, sia che abbia fatto richiesta di recesso sia che l'abbia ricevuta da Wind tre, di richiedere il prolungamento del periodo di preavviso, [... *omississ* ...], per ulteriori 60 giorni.

In particolare, Wind Tre si impegna a garantire all'imprenditore di continuare a produrre (ovvero fare attivazioni/vendite e quindi ricevere i compensi relativi alla produzione) per il periodo di preavviso previsto nel contratto [... *omississ* ...] senza che la richiesta di cessazione determini alcuna interruzione anticipata dell'operatività che possa metterlo in crisi economico/finanziaria. Naturalmente tale impegno varrà anche per gli ulteriori 60 giorni se richiesti dall'imprenditore.

Wind Tre, garantirà pertanto la continuità operativa dei codici, dei software e dell'hardware necessari a svolgere l'attività di vendita e a completare i pagamenti (attivi e passivi) relativi alle attività durante il periodo di preavviso e durante gli ulteriori 60 gg richiesti. Garantirà altresì che tali pagamenti avverranno non solo durante tale periodo (preavviso più 60 giorni) ma anche dopo la cessazione del rapporto a completamento di tutte le competenze/pendenze attive e passive.

Inoltre, Wind Tre si impegna a ritirare gli arredi e le dotazioni informatiche fornite in comodato d'uso gratuito solo dopo la cessazione del rapporto lasciando la possibilità all'imprenditore di utilizzarli anche durante il periodo di preavviso e durante gli ulteriori 60 giorni richiesti.

La richiesta di prolungamento del preavviso, in deroga al contratto, dovrà avvenire con le stesse modalità utilizzate per la comunicazione di cessazione (es. PEC).

L'imprenditore avrà naturalmente l'obbligo di garantire il rispetto:

- delle regole imposte dalla normativa Privacy per ciò che riguarda la gestione delle banche dati;
- delle regole imposte dalla normativa a tutela della concorrenza;

- dei rapporti con un eventuale altro operatore.

La Scrivente Società si impegna a adottare tutti gli accorgimenti che consentano di far sì che entro 1 mese dall'approvazione degli Impegni il processo descritto sia operativo.

In particolare, Wind Tre comunicherà agli imprenditori mono marca, utilizzando l'attuale sistema con cui vengono inviate le comunicazioni agli imprenditori (DRMS), quanto previsto nel presente impegno, evidenziando in particolare che avranno la facoltà in caso di recesso di poter avvalersi, su base richiesta individuale, di ulteriori 60 giorni qualora ne abbiano l'esigenza.

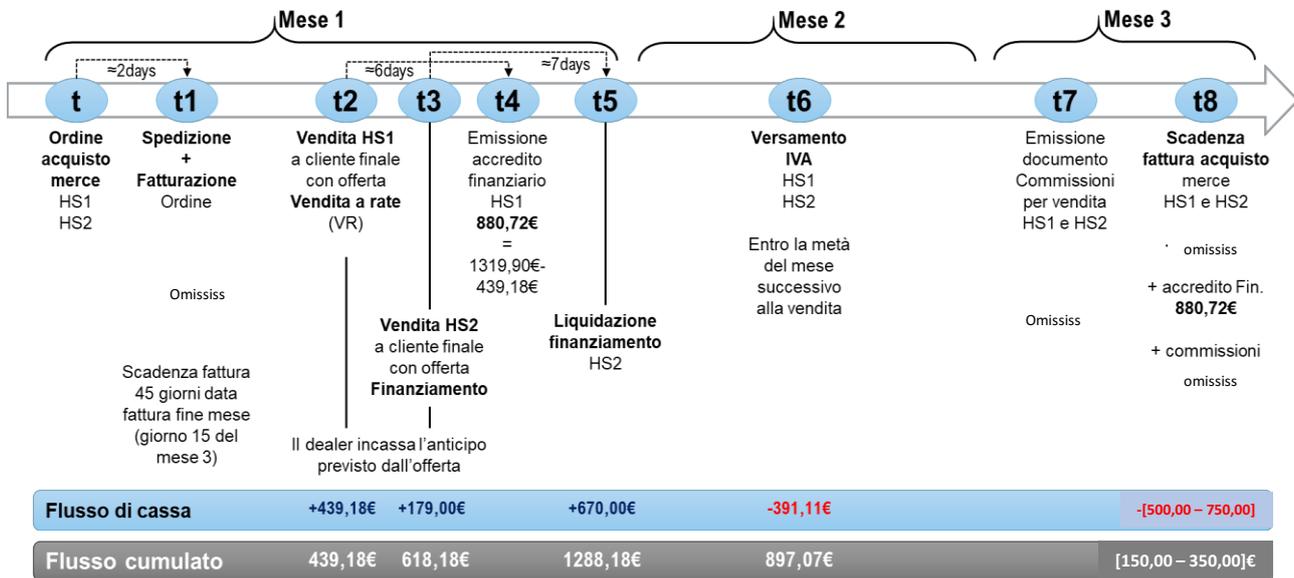
Impegno 2 – MECCANISMO DI REVERSE CHARGE CON CESSIONE DEL CREDITO

Si premette che la normativa di riferimento obbliga Wind Tre all'applicazione della modalità di reverse charge per la vendita dei telefoni e che in generale non vi sono effetti vietati e/o negativi per gli imprenditori né di natura contabile né fiscale. Per un'analisi di maggiore dettagli si rimanda all'Allegato 2.

Ciò premesso, in ottica di collaborazione e, come già evidenziato, per economia procedimentale, la Società scrivente si impegna a garantire i flussi attivi e passivi con le tempistiche rappresentate nello schema sotto riportato:

HS1	
Modello: iPhone	omississ GB
Prezzo di vendita:	1'319,90€
IVA (22%):	298,01€
Prezzo al Dealer	omississ
Margine Dealer	omississ
Anticipo off. VR:	439,18€

HS2	
Modello: iPhon	omississ
Prezzo di vendita:	849,00€
IVA (22%):	153,10€
Prezzo al Dealer	omississ
Margine Dealer	omississ
Anticipo Finanziamento:	179,00€



Pertanto, Wind Tre si impegna a mantenere:

- l'accredito finanziario per la vendita a rate dei telefoni in un tempo medio di 6 giorni dalla vendita al cliente finale, fino ad un massimo di 10 giorni (si fa presente che in caso in cui fosse necessario integrare da parte dell'Imprenditore la documentazione utile a validare la vendita, i giorni potrebbero aumentare per una responsabilità diretta dell'imprenditore non adducibile a Wind Tre);
- i pagamenti delle commissioni maturate come da contratto. Il conteggio dei compensi maturati nel mese di competenza viene inviato all'imprenditore da Wind Tre, entro i primi 5 giorni solari del secondo mese successivo a quello di competenza attraverso la presentazione d'idonea documentazione;
- le fatture dei prodotti con scadenza a 45 giorni fine mese data fattura (es. acquisto 20 di marzo, pagamento il 15 del mese maggio), che potranno essere compensate con l'accredito finanziario della vendita a rate e con le commissioni maturate.

Si ricorda che lo schema è stato definito indicando il caso in cui l'imprenditore paghi l'iva entro il 16 del mese successivo alla vendita del telefono (t6). La normativa prevede¹ che

¹ "La liquidazione trimestrale Iva può essere scelta dai contribuenti che nell'anno solare precedente hanno realizzato un volume d'affari non superiore a:

l'imprenditore possa decidere di pagare l'IVA trimestralmente ed in questo caso il versamento (t6) verrebbe a cadere oltre il termine della scadenza fattura.

Naturalmente, se per esigenze di mercato o competitive, dovesse essere necessario apportare delle modifiche:

- nel caso dovessero essere incontestabilmente positive per l'imprenditore, Wind Tre potrà apportarle direttamente comunicandole anche al Monitoring Trustee;
- nel caso dovessero essere peggiorative per l'imprenditore, Wind Tre si confronterà con il Monitoring Trustee per sottoporre l'eventuale necessità di modifica all'approvazione dell'Autorità.

Inoltre, in ottica di trasparenza, Wind Tre si impegna a mantenere gli attuali strumenti necessari a documentare verso l'imprenditore la sua situazione amministrativa. In particolare, mantenere attivo ed accessibile da remoto il portale PagoDealer dove l'imprenditore ha accesso a tutti i documenti amministrativi (Fatture, Accrediti finanziari, Commissioni...) e tramite il quale può:

- richiedere la liquidazione delle partite a suo credito
- compensare le partite a debito con quelle a credito
- pagare le partite a debito

Wind tre si impegna, inoltre, a mantenere nel PagoDealer la rappresentazione di dettaglio della vendita dei telefoni, attraverso una reportistica *ad hoc* che permette di effettuare ricerche relative ai dati dei singoli telefoni venduti ed ai relativi accrediti finanziari. La ricerca può essere effettuata per singolo seriale (IMEI) o periodo di riferimento.

Nel PagoDealer oltre alle fatture Wind Tre (situazione debitoria), Wind Tre si impegna a mantenere, inoltre, incluse anche le fatture Rivenditore relative ai compensi (situazione

-
- 400.000 euro, per i lavoratori autonomi e per le imprese che hanno come oggetto della propria attività la prestazione di servizi
 - 700.000 euro, per le imprese che esercitano altre attività

L'opzione, che deve essere comunicata nella prima dichiarazione annuale Iva da presentarsi successivamente alla scelta operata, ha effetto dall'anno in cui è esercitata e fino a revoca, salvo il superamento del limite sopra indicato." (Cfr.

<https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/Schede/Pagamenti/F24IVAP10/Come+e+quando+si+versa/>

creditoria) trasmessi dal DRMS che è lo strumento che consente di prendere visione del dettaglio dei compensi fatturati a valle delle attività di vendita.

Wind Tre si impegna a mantenere tale strumento, dove l'imprenditore potrà verificare, quindi, il documento della fattura compensi, un report aggregato dei compensi emessi ed un report di dettaglio che gli permetterà di consultare tutti i singoli importi per singola linea che hanno contribuito alla produzione della fattura (sia linee attivate nel mese sia quelle disattivate nel mese).

Impegni comportamentali

Impegno 3 – MECCANISMO STORNO PRO-RATA

Lo storno pro-rata era una tipologia di storno specifica, applicata dalla ex H3G, lanciata in una particolare condizione di mercato, e prevedeva un anticipo del compenso vincolato all'intera durata del contratto del cliente.

Questa meccanica è stata eliminata post fusione, a partire dalle attivazioni di marzo 2017.

Circa l'eliminazione del meccanismo dello storno *pro-rata*, oltre a quanto prodotto, si allega anche la dichiarazione firmata dai direttori Regulatory Affairs e BU Business & Consumer Sales di Wind Tre (si veda allegato 3).

Ciò premesso, la società scrivente si impegna a non reintrodurre il pagamento anticipato dei compensi ai punti vendita con il relativo meccanismo di *storno pro-rata*.

In merito, invece alla tipologia di storno attualmente in essere nei contratti Wind Tre (si veda descrizione nell'allegato 4), che è quella tipica delle reti di vendita di servizi (telecomunicazioni, energia, etc), Wind Tre si impegna a mantenere gli attuali storni al di sotto di un valore medio contenuto effettuando un monitoraggio mensile. Nel caso il valore dello storno complessivo sul totale erogato mensile dovesse superare il valore di punti 7%, Wind Tre avvierà una analisi delle cause che hanno determinato tale aumento, avvertendo contestualmente il Monitoring Trustee per condividerne la causa.

Il Monitoring Trustee, sulla base delle informazioni ricevute da Wind Tre e/o di approfondimenti richiesti, se dovesse rilevare che tale aumento dipenda da possibili criticità

dovute a comportamenti opportunistici a danno dell'operatore e/o del Cliente finale (ricordiamo che l'esercizio di tali storni permette di limitarli) provvederà:

- in collaborazione con Wind Tre ad individuare le azioni da introdurre per limitare, se possibile, anche con altri strumenti, il ripetersi dei comportamenti opportunistici rilevati;
- ad informare l'Autorità della necessità di aumentare la soglia massima definita e delle azioni messe in atto.

Impegno 4 - RIMODULAZIONI CONTRATTUALI

Relativamente ai compensi destinati ai punti vendita mono marca che dovessero introdurre una variazione in *pejus*, Wind Tre si impegna a garantire che sia allungato il termine di decorrenza entro cui l'imprenditore avrà la facoltà di accettare o non accettare la modifica comunicatagli formalmente.

A tal proposito Wind Tre adotterà la modifica contrattuale necessaria portando tale periodo dagli attuali [10-15] giorni a 30giorni.

Inoltre, Wind Tre si impegna a spiegare o in convention e/o in durante le riunioni territoriali le motivazioni sottostanti la modifica contrattuale apportata per farla comprendere meglio ai rivenditori, evidenziando i fattori che l'hanno determinata, come ad esempio l'andamento dei prezzi nel mercato retail.

Infine, Wind Tre si impegna a non ridurre in percentuale anno su anno le commissioni previste nell'allegato contrattuale in modo maggiore della riduzione percentuale dei ricavi retail consumer a parità di periodo e di valore dell'offerta. Infatti, il margine di libertà di Wind Tre a rimodulare i compensi contrattuali del canale monomarca risponde all'esigenza di adattare il contratto con i rivenditori all'andamento del mercato ed in particolare dei contratti con i clienti finali, sempre tesi a una riduzione dei prezzi retail (solo a titolo di esempio, si può notare in modo chiaro che rispetto ad una diminuzione dei ricavi consumer brand Wind Tre del [... omississ ...]% nel 2021 rispetto al 2020, gli allegati contrattuali non sono stati modificati in tale periodo).

A tal riguardo Wind Tre si impegna, prima di procedere ad una eventuale variazione contrattuale in *pejus*, a verificare la diminuzione dei ricavi consumer brand Wind Tre e a garantire che sia rispettato l'impegno proposto (non ridurre in percentuale anno su anno le commissioni previste nell'allegato contrattuale in modo maggiore della riduzione percentuale dei ricavi retail consumer a parità di periodo e di valore dell'offerta).

La Scrivente Società si impegna, pertanto, ad adottare tutti gli accorgimenti che consentano di far sì che entro 1 mese dall'approvazione degli Impegni, il processo descritto sia operativo, inviando la modifica contrattuale necessaria (prolungamento del termine di decorrenza entro cui l'imprenditore avrà la facoltà di accettare o non accettare la modifica) a tutti gli imprenditori mono marca, utilizzando gli attuali sistemi con cui vengono inviate le comunicazioni agli imprenditori (DRMS, Docusign, PEC). Inoltre, le eventuali modifiche contrattuali peggiorative che dovessero rendersi necessarie verranno comunicate contestualmente non solo agli imprenditori ma anche al Monitoring Trustee dando a quest'ultimo l'evidenza della riduzione effettuata nel rispetto dell'impegno preso.

Impegno 5 – MONITORING TRUSTEE

Ai fini della nomina del Monitoring Trustee, Wind Tre si impegna entro 15 giorni dall'approvazione degli impegni a sottoporre all'attenzione dell'Autorità una lista di nomi di soggetti esterni all'azienda, di comprovata esperienza nel campo delle Telecomunicazioni, indipendenti da Wind Tre, rispetto ai quali l'Autorità potrà esprimere il proprio gradimento.

Non appena ricevuto l'indicazione del gradimento che l'Autorità avrà espresso, Wind Tre si impegna a nominare entro ulteriori 15 giorni da tale momento il Monitoring Trustee deputato alla verifica della corretta implementazione degli impegni.

Il Responsabile nominato attuerà la supervisione degli Impegni approvati ed ogni anno, fino alla scadenza degli impegni, predisporrà una relazione di ottemperanza.

Periodo di validità

Gli impegni assunti da Wind tre saranno validi per un periodo di 3 anni dalla data di effettiva approvazione.

Il predetto termine viene infatti ritenuto dalla Società Scrivente come sufficientemente congruo, considerate anche le modalità di rapida evoluzione del mercato, a tutto vantaggio di una concorrenza efficiente e con beneficio per i punti vendita e per i consumatori finali.

In particolare, si riporta la tabella che sintetizza la data da cui decorreranno i singoli impegni, nonché il loro termine, a partire dall'approvazione da parte dell'Autorità:

Impegni	Implementazione, dall'approvazione degli impegni, entro	Termine, dall'approvazione degli impegni, entro
Impegno 1	1 mese	3 anni
Impegno 2	Contestuale	3 anni
Impegno 3	Contestuale	3 anni
Impegno 4	1 mese	3 anni
Impegno 5	15 giorni + 15 giorni	3 anni

6. Considerazioni circa l'idoneità degli impegni a far venire meno i profili anticoncorrenziali oggetto dell'istruttoria

La Scrivente Società ritiene che la proposta di condotte e impegni contenuta nel presente formulario sia idonea ad eliminare efficacemente tutte le preoccupazioni – qui denegate – ravvisate da Codesta Autorità nel corso del presente procedimento che la non completa rappresentazione dei fatti da parte del segnalante possa aver comportato.

Inoltre, le misure rimediali proposte appaiono suscettibili di un'attuazione piena e tempestiva da parte di Wind Tre ed anche la loro successiva implementazione potrà essere agevolmente verificata da Codesta Autorità, coerentemente con quanto richiesto dalla

“Comunicazione sulle procedure di applicazione dell’articolo 14-ter della Legge 10 ottobre 1990, n. 287”².

Si osservi come gli impegni si rivelino altresì pertinenti rispetto all’oggetto del Procedimento (e, quindi, funzionali alla piena soluzione dei problemi concorrenziali ipotizzati dall’Autorità), nonché proporzionati rispetto alle violazioni contestate, atteso che per rimuovere le restrizioni prospettate, tra le varie possibili alternative di soluzione, è d’uopo valutare in primo luogo l’applicabilità della misura meno restrittiva ed invasiva. Anche sotto tale profilo, pertanto, il controllo di pertinenza e proporzionalità potrà essere agevolmente compiuto da parte di Codesta Autorità.

Nello specifico:

- Impegno 1 - ESTENSIONE PERIODO DI PREAVVISO PER GLI IMPRENDITORI MONOMARCA, appare atto a rispondere pienamente alle preoccupazioni sollevate da Codesta Autorità.

Infatti, con questo impegno Wind Tre, oltre a garantire la possibilità di prolungare il preavviso previsto contrattualmente di ulteriori 60 giorni (quasi [... *omississ* ...]il periodo transitorio), qualora l’imprenditore mono marca ne faccia esplicita richiesta prima della scadenza del preavviso stesso, consentirà a questi di operare, non solo nel periodo transitorio [... *omississ* ...] ma anche durante tale periodo di estensione di 60 giorni, utilizzando ancora gli arredi, le dotazioni informatiche fornite in comodato d’uso gratuito, i codici dei software necessari a svolgere l’attività di vendita e a completare i pagamenti (attivi e passivi) relativi alle attività del periodo di transizione (non solo durante tale periodi ma anche dopo che questi siano terminati e fino al completamento degli stessi). Ciò agevola ulteriormente l’imprenditore allungando e rendendo più graduale tale fase transitoria qualora ritenuta dall’imprenditore stesso necessaria.

² Cfr. delibera AGCM 6 settembre 2012, n. 23863, par. 7.

In questo modo, verrà anche agevolato ulteriormente – se possibile – il concreto dispiegarsi di un più ampio ed effettivo confronto competitivo nel mercato nazionale dei servizi di telefonia mobile.

Ciò posto, l'impegno presentato contribuisce ad eliminare ogni dubbio in merito a possibili finalità anticompetitive, né verso i punti vendita di Wind Tre né verso i concorrenti, derivanti dall'ipotizzato abuso di dipendenza economica, dal momento che l'impegno rende, anche testualmente, esplicita l'assenza di qualsivoglia finalità ostativa, finanche indiretta, nei confronti dei punti vendita.

- Impegno 2 - MECCANISMO DI REVERSE CHARGE CON CESSIONE DEL CREDITO, appare atto a rispondere pienamente alle preoccupazioni sollevate da Codesta Autorità.

Infatti, sebbene come già anticipato:

- la normativa di riferimento obbliga Wind Tre all'applicazione del reverse charge per la vendita dei telefoni;
- in generale non vi sono effetti vietati e/o negativi per gli imprenditori né di natura contabile né fiscale;

appare evidente che Wind Tre, impegnandosi a garantire i flussi attivi e passivi con le tempistiche rappresentate, contribuisce ad eliminare ogni dubbio in merito alle asserite finalità di abuso di dipendenza economica nei confronti dei punti vendita dal momento che rende esplicita l'assenza di qualsivoglia finalità abusiva diretta o indiretta come rappresentato nel dettaglio.

Wind Tre, si è infatti dotata di strumenti per garantire agli imprenditori dei flussi complessivi in entrata ed in uscita *rolling* che non creano criticità ed ha messo a disposizione di questi opportuni strumenti di verifica relativa ai suoi flussi attivi e passivi anche per singolo telefono/linea.

- Impegno 3 - MECCANISMO STORNO PRO-RATA, appare atto a rispondere pienamente alle preoccupazioni sollevate da Codesta Autorità.

Infatti, sebbene tale preoccupazione sia stata rimossa per il passato già dall'azione dell'armonizzazione della modalità di gestione commerciale della rete di vendita dopo la fusione, che ha portato alla nascita di Wind Tre S.p.A., eliminando lo *storno pro-rata* relativo al pagamento anticipato dei compensi ai punti vendita in base alla durata del contratto con il cliente finale, ora Wind Tre rimuove tale preoccupazione anche per il futuro con l'impegno in questione.

Ciò posto, l'impegno presentato contribuisce ad eliminare ogni dubbio in merito alle asserite finalità di abuso di dipendenza economica nei confronti dei punti vendita dal momento che ha il chiaro intento di eliminare eventuali criticità future anche in merito agli attuali storni adottati.

- Impegno 4 - RIMODULAZIONI CONTRATTUALI, appare atto a rispondere pienamente alle preoccupazioni sollevate da Codesta Autorità essendosi Wind Tre impegnata, nel caso dovesse introdurre una variazione in *pejus*, a garantire che sia allungato il termine di decorrenza, entro cui l'imprenditore avrà la facoltà di accettare o non accettare la modifica comunicatagli formalmente, da [10-15] giorni a 30 giorni.

Con tali impegni Wind Tre potrà ulteriormente assicurare la capacità per il rivenditore di programmare i propri investimenti avendo a disposizione un congruo periodo di tempo (fino ad 5 mesi dalla comunicazione formale della variazione):

- i. 30 giorni per valutare la rimodulazione contrattuale grazie all'impegno specifico;
- ii. [... omississ...] mesi relativi al periodo di preavviso previsto dal contratto;
- iii. 60 giorni come previsti nell'impegno 1 (ricordiamo essere ulteriori rispetto al preavviso contrattuale per gli imprenditori mono marca che ne facciano esplicita richiesta).

Inoltre, il margine di libertà di Wind Tre a modificare il piano compensi, legandolo all'andamento dei prezzi retail nel mercato, è un'ulteriore tutela per l'imprenditore mono marca a cui verranno anche spiegate da Wind Tre le ragioni sottese alla variazione.

Tutto ciò contribuisce ad eliminare ulteriormente ogni dubbio in merito alle asserite finalità di abuso di dipendenza economica nei confronti dei punti vendita.

- Impegno 5 - MONITORING TRUSTEE, appare atto a rispondere pienamente alle preoccupazioni sollevate da Codesta Autorità.

Infatti, la presenza di un responsabile di comprovata esperienza nel campo delle Telecomunicazioni, indipendente da Wind Tre e gradito dall'Autorità, deputato alla verifica della corretta implementazione degli impegni ed a predisporre una relazione periodica per l'Autorità, rappresenta l'ulteriore garanzia tesa a far sì che il combinato disposto di tutti gli impegni proposti contribuisca ad eliminare ulteriormente ogni dubbio in merito alle asserite finalità di abuso di dipendenza economica nei confronti dei punti vendita.

* * *

Alla luce di tutte le considerazioni sopra esposte, la Scrivente Società ritiene che gli impegni proposti con il presente formulario possano essere ritenuti idonei a rimuovere nel complesso le preoccupazioni concorrenziali prospettate da Codesta Autorità, in relazione all'asserito abuso di dipendenza economica che le presunte condotte di Wind Tre oggetto di contestazione avrebbero rappresentato per i punti vendita nonché per un corretto confronto competitivo con gli operatori già esistenti.

Wind Tre, pertanto, auspica che gli impegni sopra illustrati siano resi vincolanti ai sensi dell'art.14-ter della legge n. 287/90 e che, per l'effetto, Codesta Autorità dichiari conclusa l'istruttoria in discorso senza ricorrere all'accertamento di un'infrazione a suo carico.



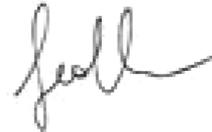
[... omississ ...]

Noi sottoscritti Antongiulio Lombardi, Direttore REGULATORY AFFAIRS di Wind Tre, e Enzo Maurizio Sedita, Direttore BUSINESS UNIT & CONSUMER SALES di Wind Tre, confermiamo che la corresponsione di commissioni assoggettate alla meccanica relativa agli storni *pro rata* è stata eliminata post fusione a partire dalle attivazioni di marzo 2017.

Dott. Antongiulio Lombardi
Regulatory Affairs Director



Ing. Enzo Maurizio Sedita
*Business Unit & Consumer Sales
Director*



La tipologia di storno attualmente in essere nei contratti Wind Tre è quella tipica delle reti di vendita di servizi (telecomunicazioni, energia, etc).

Lo storno del compenso, che matura per l'attivazione del contratto del cliente, è effettuato per mancata regolare esecuzione dello stesso per cause riconducibili ad una vendita non eseguita correttamente dal venditore:

- Documentazione inviata non conforme (nelle tabelle di seguito PDA)
- Cliente moroso, che non paga la prima bolletta o comunque risulta moroso nei [4-7] mesi successivi all'attivazione (nelle tabelle di seguito cliente irregolare)
- Mancata attivazione del servizio fisso nei [4-9] mesi successivi all'acquisizione (nelle tabelle di seguito Diniego): in questo caso, poiché viene anticipata la commissione all'evento di acquisizione della linea fissa e non a quello di attivazione, si storna la commissione per la mancata attivazione riconducibile alla vendita ma non per motivi tecnici. Wind Tre, sta modificando su tutti i canali il proprio piano compensi per pagare i compensi all'attivazione del servizio eliminando così tale tipo di storno.
- L'attivazione genera una frode o il cliente viola le condizioni di utilizzo entro i [4-7] mesi (nelle tabelle di seguito frode)
- Il contratto risulta disattivo nei [4-7] mesi (nelle tabelle di seguito disdetta recesso)

Media causale di storno da Agosto a Gennaio 2022	%
CLIENTE IRREGOLARE	-[1%-2,5%]
DINIEGO	-[1%-2,5%]
DISCONOSCIMENTO	-[0%-0,04%]
DISDETTA RECESSO/TOTAL	-[0,9%-2,5%]
FRODE	-[0%-0,02%]
PDA	-[0%-0,2%]
Tot	-[2,5%-6,5%]

[... omississ ...]

[... omississ ...]

[... omississ ...]

I dati riportati fanno riferimento ai compensi pagati negli ultimi [4-7] mesi ([...omississ ...]).

L'importo complessivo dello storno sul totale erogato rimane residuale e poco significativo e negli ultimi [4-7] mesi disponibili è pari a:

- Valore medio: [2,5%-6,5%]
- Valore massimo: [4,5%-7,5%] che è [...omississ ...]
- Valore minimo: [1,5%-3,5%]

Lo storno viene applicato mensilmente a tutte le linee che rientrano nelle causali sopra descritte sino al [4-7]° mese dall'attivazione (nella causale diniego sino a [4-9] mesi dall'acquisizione). Successivamente a tale timing, lo storno non è più applicabile.

Si sottolinea l'importanza dello storno che è previsto dai contratti per controllare ed evitare comportamenti opportunistici da parte del venditore. Si deve ricordare, infatti, che i rivenditori hanno la gestione della relazione con il cliente finale e potrebbero forzare il cliente a disattivazioni e riattivazioni di contratti (ciò può avvenire più facilmente nel canale multibrand in cui si possono attivare i prodotti di più operatori ma anche in altri canali) per

essere pagati ripetutamente nel tempo. A tal riguardo, potrebbero costruire anagrafiche *ad hoc* per clienti fittizi silenti e non paganti, vendere offerte forzate perché non spiegate, etc.

Inoltre, nel rapporto tra rivenditore e l'operatore bisogna considerare che per l'operatore i costi (che sono ricavo per i rivenditori) maturano subito ed i ricavi nel tempo, pertanto è necessario che i rivenditori, **anche a beneficio dei clienti finali**, pongano la giusta attenzione alla qualità della vendita che effettuano:

- controllino i documenti e le generalità dei clienti (si sono avuti casi in cui su stessa anagrafica vengono attivate più SIM che sono risultate silenti);
- informino sui prodotti e servizi i clienti per evitare che questi siano attivati su servizi non desiderati (si possono, infatti, manifestare casi di disattivazione di clienti che non hanno riconosciuto la vendita o che hanno ricevuto una spiegazione non corretta e si trovano attivi su una offerta differente da quella descritta dal rivenditore, scoprendolo solo successivamente all'attivazione);
- acquisiscano modalità di pagamento certe che possono ridurre il rischio di morosità (si sono avuti casi di iban falsi e addirittura ripetuti su clienti diversi).

Negli esempi sopra citati che sono esemplificativi delle possibili criticità e dei comportamenti opportunistici a danno dell'operatore e del Cliente finale, che l'esercizio degli storni permette di limitare, per giunta con un impatto residuale rispetto al montante delle commissioni pagate, si comprende come, qualora non fosse previsto/applicato lo storno l'operatore avrebbe solo il costo senza il ricavo vendendo in perdita e clienti verrebbero ad essere penalizzati senza alcun controllo.