

Spett.le
AGCM
pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

e

Spett.le AGCOM
denunce_ugsv@cert.agcom.it
pec: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Procedimento PS10422 - Wind “All Inclusive Maxi”

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, espone quanto appresso.

A seguito del provvedimento di sospensione provvisoria della pratica commerciale, emesso dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato in data 28 aprile 2016 nel procedimento in oggetto indicato, ci è giunta segnalazione che la società Wind Telecomunicazioni Spa ha modificato l'informativa presente sul sito internet della società e disponibile a questo link: http://www.wind.it/it/privati/assistenza/info_e_copertura/wind_informa/informativa_all_inclusive_maxi/.

Da una verifica da parte della scrivente associazione è emerso che effettivamente la società ha modificato la pagina in questione.

A quanto si apprende leggendo la pagina web, Wind avrebbe reimpostato l'operazione commerciale, eliminando l'attivazione di servizi non richiesti dall'utente e mettendo in atto una vera e propria modifica delle condizioni contrattuali.

Ad avviso della scrivente associazione **l'informativa resa è poco chiara, e quindi potrebbe presentare profili di ingannevolezza del messaggio pubblicitario** che, per come formulato, fornisce un'informazione poco chiara al cliente, **mettendo in evidenza la gratuità del servizio (valida però solo per un mese)** e informando **solo in seconda battuta** del fatto che quello stesso servizio **dopo un mese diventerà a pagamento**.

In secondo luogo, ne evidenziamo il contenuto all'Autorità affinché valuti se ritenga opportuno chiedere ulteriori chiarimenti alla società, nello specifico se – come dovrebbe essere – la società provvederà ad inviare ex novo ai propri clienti un sms con cui comunica le future modifiche contrattuali. In caso contrario, ritiene la scrivente associazione che la pratica potrebbe presentare un ulteriore profilo di ingannevolezza, nella misura in cui le informazioni già rese ai consumatori con

gli sms inviati in ragione della pratica commerciale sospesa sarebbero fuorvianti e non aggiornate e non consentirebbero quindi al cliente/consumatore di comprendere appieno i propri diritti e le alternative a propria disposizione, al fine di tutelare la consapevolezza della scelta economica operata, direttamente o indirettamente, dal consumatore stesso.

Dalla comunicazione pubblicata sul sito web dell'operatore apprendiamo infatti che dal 29 aprile scorso i piani già interessati nell'operazione "All Inclusive Maxi" avranno 1 Giga in più **gratis**. Si legge poi però che, quegli stessi piani, sono oggetto di modifica delle condizioni contrattuali, che entreranno in vigore **dal 30 maggio 2016: ciascuno di quei piani subirà un aumento di prezzo di euro 1,50 ogni 28 giorni**.

Di conseguenza, i clienti Wind interessati dalla modifica dovranno ricevere nei prossimi giorni un nuovo sms da parte del gestore che comunica la prossima variazione contrattuale. Da quel giorno decorreranno i 30 giorni, per chi non intendesse accettare la modifica, per esercitare il diritto di recesso gratuitamente e senza il pagamento di penali, dando disdetta del contratto o cambiando operatore.

In fede,

Firenze, 5 maggio 2016

per Aduc

Vincenzo Donvito

