



Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/r - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

Spett.le AGCM Piazza G. Verdi, 6/a 00198 Roma

pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Oggetto: Denuncia di pratica commerciale scorretta posta in essere dalla societa' Wind Tre Spa, con sede legale in Rho (MI), Largo Metropolitana, 5 (Partita IVA: 13378520152 - Codice Fiscale: 02517580920)

L'Aduc - Associazione Utenti e Consumatori APS, con sede in Firenze, Borgo Pinti 75/r (tel. 055/290606, email aduc@aduc.it; pec: aduc@mypec.eu; sito Internet www.aduc.it; C.F.: 94304050480 - P.Iva: 07119800485) in persona del suo legale rappresentante, presidente Pietro Moretti, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

Ci è stata segnalata da alcuni utenti dell'Associazione, clienti dell'operatore telefonico mobile Wind Tre e con piano tariffario "All-In Prime", l'avvenuta ricezione di un SMS da parte del gestore che, in prima battuta, parrebbe avere ad oggetto la comunicazione di una modifica unilaterale del contratto da parte del gestore:





Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/r - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

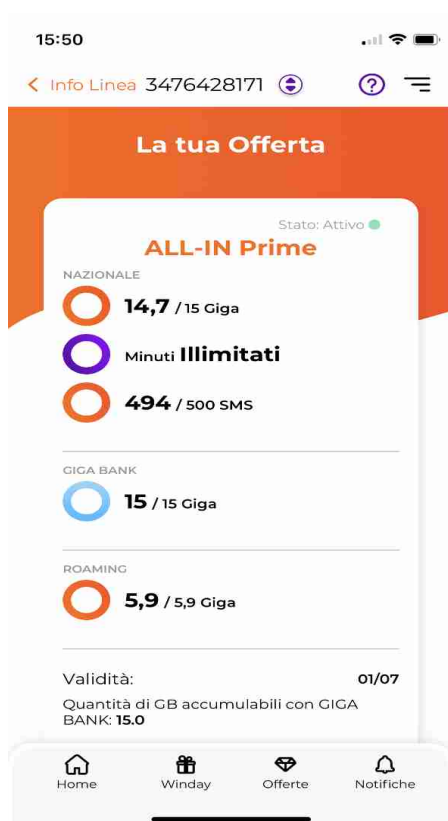
Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

Il testo del messaggio recita:

"Modifiche contratto: per **esigenze di mercato legate al crescente bisogno di traffico dati**, la tua ALL-IN e le condizioni di contratto variano. Dal 14/6 i tuoi giga raddoppiano e diventano 30 GIGA e dai rinnovi dopo il 31/7 il costo passa a 10,99E/mese. **Puoi mantenere l'offerta attuale inviando il testo NVAR con SMS al numero GRATUITO 40400 entro il 2/7. Recesso senza penali nè costi entro il 6/8 con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info su windtre.it/plan**".

Se pur all'apparenza parrebbe riferirsi ad una modifica contrattuale, il testo dell'SMS ricevuto **contiene in realtà la comunicazione dell'addebito di un ulteriore servizio (altri 15 Gb mensili al costo di euro 2,99 al mese, oltre ai 15 Gb già parte dell'offerta il cui costo complessivo mensile è di euro 8,99 al mese) non richiesto dall'utente.**

Questa l'offerta attualmente attiva sull'utenza in questione:



Windtre pone in essere una pratica commerciale aggressiva e scorretta poichè attiva automaticamente un servizio aggiuntivo a pagamento in assenza di qualsiasi espressa autorizzazione da parte del cliente. In



Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/r - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

questo modo il gestore, contando sul cosiddetto "**costo della distrazione**", limita considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore tramite l'indebito condizionamento - posto in essere con le modalità indicate - idoneo ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Il comportamento descritto costituisce ad avviso della scrivente una violazione dell'art. 65 del codice del consumo, poiché il gestore ricorre al sistema dell'optout e del silenzio assenso per l'attivazione di un servizio a pagamento in spregio alla normativa vigente, costringendo il proprio cliente ad attivarsi per "recedere" dal contratto relativo al servizio aggiuntivo, nonché di violazione degli artt. 20, 24 e 26, comma 1 lett. f) del codice del consumo.

Accedendo al link windtre.it/plan e inserendo il numero di telefono dell'utenza in questione si atterra su una pagina che contiene le medesime informazioni contenute sul sito web del gestore alla pagina <https://www.windtre.it/windtre-informa/> dove – alla voce "Modifica Condizioni di Contratto telefonia mobile", il primo link a tendina ("Informativa riservata ai clienti con offerta mobile prepagata: avviso di variazione dal 13 luglio 2022") riguarda il tema oggetto della presente denuncia.

Appare comunque subito evidente la differenza fra questa voce – non indicata come modifica contrattuale – e le successive che invece lo sono e che vengono così "titolate".

Il testo è decisamente ambiguo nella misura in cui più volte utilizza i termini "modifica" e "variazione", pur descrivendo – in concreto – l'addebito di un servizio in opt-out:

*"WINDTRE investe di continuo nel miglioramento della propria Rete Top Quality con l'**obiettivo di offrire ai clienti una connessione sempre più affidabile e veloce. Per questa ragione e per esigenze di mercato legate al crescente bisogno di traffico dati, alcune offerte saranno modificate e arricchite** come segue.*

*Per i clienti interessati dalla variazione, le offerte avranno un **incremento del contenuto di GIGA**, variabile da 15 GIGA fino ad un massimo di GIGA Illimitati e un **incremento del costo mensile** variabile in funzione delle caratteristiche dell'offerta di partenza, come dettagliato a ciascun cliente interessato dalla variazione nello specifico SMS.*

La variazione sarà efficace progressivamente a partire dai rinnovi successivi al 13 luglio 2022 e il cliente potrà recedere senza costi entro 60 giorni dalla ricezione dello specifico SMS: infatti, mentre i benefici sui GIGA extra saranno disponibili progressivamente già a partire dal 14 giugno 2022, il costo mensile sarà adeguato solo a partire dai rinnovi successivi al 13 luglio.

***I clienti potranno anche richiedere di mantenere costi e contenuti della propria offerta di partenza inviando un SMS gratuito con testo NVAR al 40400 entro 30 giorni dalla comunicazione SMS.** Non sarà possibile rispondere direttamente sull'SMS ricevuto, ma è necessario creare un nuovo messaggio da inoltrare al numero 40400. Con un anticipo di 7 giorni rispetto a tale scadenza sarà inviato un messaggio a titolo di promemoria della suddetta possibilità.*

[...]

Modalità per esercitare il Diritto di Recesso.

Come previsto dall'art. 98-septies decies, comma 5 del Codice europeo delle Comunicazioni elettroniche, qualora non si accettassero le suddette modifiche, si potrà esercitare il diritto di recesso dai servizi WINDTRE o passare a un altro operatore, senza penali né costi di disattivazione entro 60 giorni dalla



Associazione Utenti e Consumatori APS

Sede nazionale: Borgo Pinti, 75/r - 50121 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@mypec.eu

comunicazione via SMS.

Si potrà esercitare il diritto di recedere inviando una comunicazione con causale di recesso: "modifica delle condizioni contrattuali" attraverso uno dei seguenti canali:

lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Wind Tre S.p.A. CD MILANO RECAPITO BAGGIO Casella Postale 159 20152 MILANO MI

via PEC, scrivendo a servizioclienti159@pec.windtre.it

da Area Clienti

presso un punto vendita WINDTRE. Consulta la lista dei punti vendita abilitati chiamata al 159 per acquisire la tua richiesta accertando la tua identità.

[...]"

Ad avviso della scrivente associazione, le condotte suddescritte costituiscono pratiche commerciali scorrette poste in essere in violazione degli artt. 20, 24 e 26, comma 1 lett. f) del codice del consumo.

Sulla richiesta di emissione di un provvedimento cautelare d'urgenza

In ragione della illegittimità e aggressività della pratica commerciale posta in essere, si richiede l'emissione di un provvedimento cautelare che inibisca nelle more del procedimento la pratica commerciale scorretta.

Con riferimento al periculum in mora, trattandosi di attivazione per opt-out, e' piu' che ragionevole ritenere che i clienti della societa' non presteranno la dovuta attenzione all'SMS di attivazione. Preme infine evidenziare che ai fini della valutazione sulla sussistenza del periculum in mora debba considerarsi non solo l'esborso dei singoli per mese – cifra modesta – ma, soprattutto, da una parte l'esborso complessivo della clientela nel suo insieme (e quindi l'introito per la società).

Tanto premesso,

l'Aduc - Associazione Utenti e Consumatori APS chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

– in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;

– di inibire a Wind Tre Spa, con sede legale in Rho (MI), Largo Metropolitana, 5 (Partita IVA: 13378520152 - Codice Fiscale: 02517580920) la prosecuzione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;

– di sanzionare la societa' responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 3 giugno 2022