



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 2 novembre 2022;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo o anche CdC);

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;

VISTA la comunicazione dell'11 aprile 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12305 nei confronti della società Wind Tre S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 30 agosto 2022, con il quale, ai sensi dell'art. 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 del Codice del Consumo, avente sede legale a Rho (Milano) e operante nel settore delle telecomunicazioni; presenta, al 31 dicembre 2021 un fatturato

pari a **4,5 miliardi** di euro (risultante dall'ultimo bilancio certificato e pubblicato di Wind Tre S.p.a.).

**2. ADUC - Associazione Utenti e Consumatori APS**, in qualità di segnalante.

## **II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**3.** Il procedimento concerne la condotta posta in essere dal professionista consistente nell'aver attivato automaticamente ai propri clienti titolari di scheda SIM prepagata 'voce e internet' un servizio aggiuntivo a pagamento. In particolare, Wind Tre ha aumentato di almeno 2 euro il costo mensile del piano tariffario degli utenti a fronte dell'offerta di Giga aggiuntivi (in quota variabile a seconda del piano tariffario di partenza) senza che questi abbiano espresso alcun preventivo consenso al riguardo.

## **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

### ***III.1 L'ITER DEL PROCEDIMENTO***

**4.** In relazione alla condotta sopra descritta, in data 11 aprile 2022 è stato comunicato a Wind Tre S.p.a. l'avvio del procedimento istruttorio PS12305 per possibile violazione dell'**art. 65 del Codice del Consumo**.

**5.** In data 3 maggio 2022 è pervenuta da Wind Tre una prima memoria difensiva.

**6.** In data 11 maggio 2022 si è svolta un'audizione con Wind Tre.

**7.** In data 16 maggio 2022 è pervenuta da Wind Tre la risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio con contestuale memoria difensiva e formulazione di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 12 luglio 2022 con comunicazione al professionista in data 13 luglio 2022.

**8.** In data 19 maggio 2022 è pervenuta un'integrazione della memoria pervenuta il 16 maggio 2022.

**9.** In data 8 giugno 2022 è stato comunicato l'avvio del procedimento a ADUC in qualità di segnalante. L'associazione ha presentato istanza di

partecipazione al procedimento in data 10 giugno 2022, ricevendone accoglimento in data 13 giugno 2022. In data 14 giugno 2022 è stata data comunicazione dell'accoglimento a Wind Tre.

**10.**In data 23 giugno 2022 è pervenuta da Wind Tre la risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con comunicazione del 13 giugno 2022.

**11.**In data 27 giugno 2022 si è svolta un'audizione con Wind Tre.

**12.**In data 30 giugno 2022 è pervenuta da Wind Tre la risposta alla richiesta di informazioni formulata nel corso dell'audizione tenutasi il 27 giugno 2022.

**13.**In data 1° luglio 2022 è pervenuta da Wind Tre un'integrazione delle precedenti comunicazioni con in allegato un parere legale.

**14.**In data 31 agosto 2022 è stata comunicata a Wind Tre la proroga del termine di conclusione del procedimento.

**15.**In data 2 settembre 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**16.**In data 15 settembre 2022 si è svolta un'audizione con Wind Tre.

**17.**In data 22 settembre 2022 è pervenuta la memoria conclusiva di Wind Tre.

**18.**In data 23 settembre 2022, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il parere dell'Autorità di settore è pervenuto in data 24 ottobre 2022.

### ***III.2 LE EVIDENZE ACQUISITE***

**19.** Nel corso del procedimento istruttorio è emerso che il professionista, con due distinte manovre - iniziate, la prima, a dicembre 2021, la seconda, a maggio 2022 - ha praticato, a quasi 11 milioni di clienti titolari di scheda SIM prepagata con traffico dati, un aumento di almeno 2 euro del costo mensile dell'offerta mobile prepagata a fronte dell'aumento del quantitativo di Giga del piano tariffario (in misura variabile a seconda del piano tariffario di partenza) senza che gli utenti abbiano espresso alcun consenso al riguardo<sup>1</sup>.

**20.** Più in dettaglio, il professionista, nel periodo 6 dicembre 2021-25 gennaio 2022 (1<sup>a</sup> manovra)<sup>2</sup> e 30 maggio-6 luglio 2022 (2<sup>a</sup> manovra)<sup>3</sup>, ha inviato a gruppi di propri clienti con offerta mobile prepagata un SMS (del tenore di

---

<sup>1</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022; DOC. 57– risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con comunicazione del 13 giugno 2022.

<sup>2</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

<sup>3</sup> DOC. 57 – risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con comunicazione del 13 giugno 2022.

quello di seguito raffigurato), intitolato “Modifiche contratto”, informandoli che “*per esigenze di mercato legate al crescente bisogno di traffico dati*”, a partire dalle date indicate nel messaggio medesimo, avrebbe aumentato i Giga disponibili nel piano tariffario e successivamente adeguato il costo del piano medesimo. L’utente avrebbe potuto mantenere invariata la sua offerta “*inviando il testo NVAR con SMS al numero 40400*” o, in alternativa, avrebbe potuto recedere/cambiare operatore senza penali e costi, rispettivamente entro 30 e 60 giorni dalla comunicazione di modifica della propria offerta<sup>4</sup>.

**21.**Nello specifico messaggio di seguito riportato a titolo esemplificativo, inviato agli utenti in data 8 dicembre 2021, la società indicava che: *i) i nuovi Giga sarebbero stati disponibili già dal 20 dicembre 2021; ii) il costo del piano sarebbe stato adeguato dal 1° febbraio 2022; iii) l’utente avrebbe potuto mantenere invariata la sua offerta “inviando il testo NVAR con SMS al numero 40400 entro l’8/1/22”; iv) l’utente avrebbe potuto recedere o cambiare operatore senza penali e costi entro il 7 febbraio 2022*<sup>5</sup>.

mer 8 dic, 12:49

Modifiche contratto: per esigenze di mercato legate al crescente bisogno di traffico dati la tua offerta variera'. Avrai 100 GIGA al nuovo costo di 11.99E al mese. I nuovi GIGA saranno disponibili già dal 20/12, il costo sarà adeguato dal 1/2/22. In alternativa puoi mantenere invariata la tua attuale offerta inviando il testo NVAR con SMS al numero [40400](tel:40400) entro l'8/1/22. Recesso senza penali ne' costi entro il 7/2/22 con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info su [windtre.it/plan](http://windtre.it/plan)

**22.**La condotta adottata da Wind Tre è quella, dunque, di aver aumentato i Giga disponibili e il costo mensile del piano tariffario di alcuni clienti ‘mobili’ dandone comunicazione come se fosse una modifica contrattuale unilaterale disciplinata dall’art. 98-*septiesdecies*, comma 5, D.lgs. 259/2003 (Codice

<sup>4</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022; DOC. 57– risposta alla richiesta di informazioni formulata dall’Autorità con comunicazione del 13 giugno 2022.

<sup>5</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

Comunicazioni Elettroniche, di seguito anche CCE) e al contempo prevedendo, in aggiunta alla facoltà di recedere dal contratto/cambiare operatore contemplata dalla citata disposizione, anche la possibilità per l'utente di mantenere l'originaria offerta con modalità in *opt-out*, rifiutando la modifica tramite SMS. Quindi, l'utente non interessato all'aumento di Giga a pagamento ha potuto, solo attuando un comportamento attivo, rifiutare espressamente il servizio aggiuntivo ed il relativo addebito supplementare.

**23.** Wind Tre ha specificato che *“le SIM inserite negli apparati ‘non human’ sono di diversa natura e con diverse caratteristiche e non oggetto della manovra”*. La società ammette, tuttavia, che, sebbene la manovra non abbia riguardato SIM *non human*, la medesima potrebbe comunque *“aver riguardato SIM human inserite in apparati M2M come cancelli o allarmi per scelta del cliente di cui l'operatore è all'oscuro”*.<sup>6</sup>

**24.** Wind Tre ha rappresentato che [6-15]\* milioni sono stati i clienti destinatari della prima manovra<sup>7</sup>; [1-3] milioni quelli destinatari della seconda<sup>8</sup>. I piani tariffari oggetto della prima manovra sono stati [1.000-2.000]; quelli oggetto della seconda, [200-500].<sup>9</sup> Con riferimento alla prima manovra:

- nel periodo tra il 6 dicembre 2021 ed il 26 marzo 2022 (data ultima per esercitare il recesso) le richieste di recesso pervenute a seguito della comunicazione della modifica sono state circa [12.000-30.000]<sup>10</sup>;
- [1.400.000-3.500.000] clienti hanno richiesto di mantenere invariata la propria offerta, rinunciando, dunque, ai Giga aggiuntivi<sup>11</sup>;
- [80.000-200.000] reclami sono pervenuti tra dicembre 2021 e aprile 2022, a seguito della manovra<sup>12</sup>.

**25.** Wind Tre ha riferito che le offerte interessate dalle due manovre *“non sono più vendute nei negozi. Vengono mantenute esclusivamente per i clienti che già ne fruiscono prima della rimodulazione* [qualora abbiano esercitato

---

<sup>6</sup> DOC. 41 – verbale dell'audizione svoltasi in data 11 maggio 2022.

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

<sup>7</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

<sup>8</sup> DOC. 57 – risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con comunicazione del 13 giugno 2022.

<sup>9</sup> DOC. 57 – risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità con comunicazione del 13 giugno 2022.

<sup>10</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

<sup>11</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

<sup>12</sup> DOC. 39 – memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

l'opzione di rifiutare la modifica, N.d.R.], *risultando, peraltro, quest'ultima, una scelta commerciale costosa per la società*"<sup>13</sup>.

**26.** Il professionista precisa che *“se ve ne sarà la possibilità tecnica, è intenzione della società applicare la ‘terza via’ anche in futuro ma sarà una scelta che la società valuterà, di volta in volta, a seconda del contesto e, in particolare, in relazione alla fattibilità tecnica”*<sup>14</sup>.

**27.** Wind Tre ha fornito il dettaglio dell'andamento del traffico dati della propria clientela, nel periodo 2020-2022, sia quello generale che quello relativo alle utenze oggetto della manovra.<sup>15</sup> Dall'analisi di tali dati si evince un andamento crescente dell'uso di traffico dati da parte degli utenti Wind Tre con un forte incremento del traffico dati a [omissis], rispetto alla situazione antecedente alla pandemia da Covid-19. L'andamento crescente del traffico dati è confermato nei dati del mercato mobile pubblicati da AGCOM a giugno 2022. Tuttavia, con specifico riferimento ai clienti Wind Tre destinatari delle manovre di dicembre 2021 e maggio 2022, si osserva che il loro consumo medio mensile di traffico dati nel periodo immediatamente precedente ciascuna manovra era piuttosto stazionario. Infatti, come risulta dalla documentazione agli atti, il consumo dati medio mensile dei clienti Wind Tre con offerta variata a dicembre 2021 risulta essere tendenzialmente stazionario nei [1-12] mesi precedenti; analogamente, il consumo medio mensile dei clienti Wind Tre con offerta variata a maggio 2022 risulta tendenzialmente stazionario, almeno per i [1-12] mesi precedenti, e non caratterizzato da andamenti crescenti<sup>16</sup>.

**28.** Si evidenzia, infine, che, in base a quanto pubblicato nel sito *web* del professionista alla pagina <https://www.windtre.it/windtre-informa/>, sotto la voce “Modifica Condizioni di Contratto telefonia mobile”<sup>17</sup>, nel corso del 2022 Wind Tre ha ripetutamente e frequentemente modificato le condizioni delle proprie offerte, qualificando variamente tali operazioni come “modifica condizioni di contratto”, “avviso di variazione”, “informativa riservata ai clienti”. Si osserva che le quattro operazioni indicate come “modifiche contrattuali” prevedono per il cliente il solo diritto di recedere *ex art. 98-septiesdecies*, comma 5, CCE; le tre operazioni indicate come “avviso di variazione”, in due casi prevedono per il cliente il solo diritto di recedere ai sensi della sopra citata disposizione, in un altro caso (si tratta della campagna

<sup>13</sup> DOC. 83 – verbale audizione svoltasi in data 15 settembre 2022.

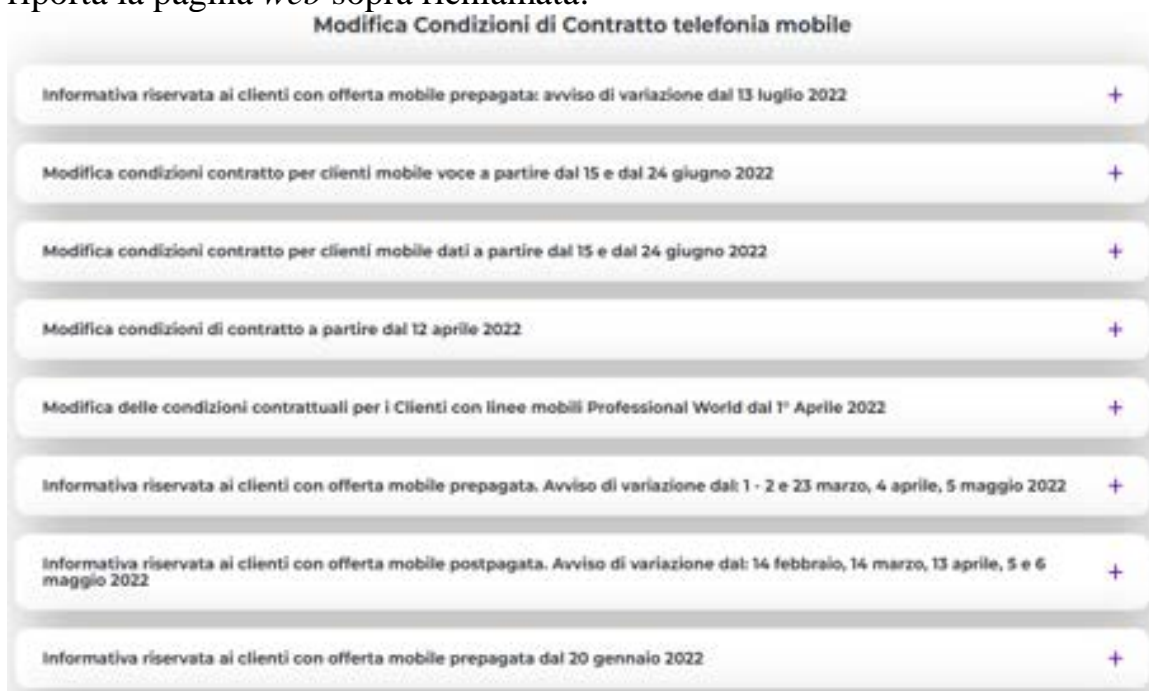
<sup>14</sup> DOC. 62 - verbale dell'audizione svoltasi in data 27 giugno 2022.

<sup>15</sup> DOC. 59 – Risposta alla richiesta di informazioni formulata dall'Autorità nel corso dell'audizione svoltasi in data 27 giugno 2022.

<sup>16</sup> DOC. 59 – grafico 3 pag.4.

<sup>17</sup> DOC. 46 - Acquisizione agli atti del procedimento dell'8 giugno 2022.

lanciata a fine maggio 2022) prevedono oltre al diritto di recedere anche la possibilità di mantenere invariata l’offerta di partenza previo invio di un apposito messaggio all’operatore; l’operazione, qualificata come “informativa riservata ai clienti” (si tratta della campagna di dicembre 2021) prevede, anch’essa, sia il recesso che la possibilità di mantenere l’offerta originaria previo invio di un apposito messaggio all’operatore. Di seguito si riporta la pagina *web* sopra richiamata:



## IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

### IV.1 LE ARGOMENTAZIONI DI ADUC

29. Con comunicazioni pervenute in data 6 giugno<sup>18</sup> e 30 giugno 2022<sup>19</sup>, l’associazione segnalante Utenti e Consumatori APS – ADUC, con specifico riferimento all’SMS che Wind Tre ha inviato ai propri clienti per comunicare l’operazione di aumento di Giga a pagamento, ha affermato che “[s]e 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 [...] non richiesto dall’utente”. L’associazione ritiene, più specificatamente, che Wind Tre abbia posto in essere una violazione del codice del Consumo “poiché attiva automaticamente un servizio aggiuntivo a

<sup>18</sup> DOC. 42 – Segnalazione ADUC.

<sup>19</sup> DOC. 60 – Segnalazione ADUC.

*pagamento in assenza di qualsiasi espressa autorizzazione da parte del cliente. In 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 [...] 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 [...]”.*

#### **IV.2 LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA**

**30.** Wind Tre sostiene che la condotta contestata non costituirebbe una violazione del Codice del Consumo in quanto sarebbe, invece, *“realizzata nell’ambito del quadro regolamentare e normativo del Codice europeo delle Comunicazioni Elettroniche e, in special modo, dell’art. 98-septiesdecies, comma 5 del D. Lgs. 207/2021, nonché di quanto previsto dalla giustizia amministrativa, con particolare riferimento alla pronuncia del Consiglio di Stato n. 8024/2019”*. La società ritiene di aver attuato *“una variazione di prezzo e contenuto, con in più un elemento di novità del tutto lecito, in quanto totalmente a favore del cliente: ossia la facoltà di esprimere la volontà di ritornare sul piano originario, perso nel momento stesso della notifica della comunicazione di avvenuta variazione unilaterale”*<sup>20</sup>. Il professionista ribadisce di aver *“applicato correttamente le disposizioni normative che concernono la facoltà di variazione contrattuale – nei limiti, nelle forme e nei tempi previsti dal CCE – aggiungendo, e questo è l’elemento di novità totalmente a favore del Cliente, la possibilità di esprimere oltre alla volontà di recedere senza costi, l’intenzione di mantenere l’offerta in essere, senza le variazioni comunicate”*<sup>21</sup>. Neppure tale nuova possibilità si porrebbe, a detta di Wind Tre, in contrasto con la normativa, bensì aggiungerebbe *“la possibilità - esclusivamente a vantaggio del cliente - di scegliere se aderire all’offerta iniziale, ossia a quella precedente la modifica, mediante opt-in”*. La società spiega che l’utente, inviando lo specifico SMS con scritto ‘NVAR’ al 40400, manifesterebbe *“la propria volontà di aderire al piano tariffario*

<sup>20</sup> DOC. 84 – Memoria difensiva conclusiva.

<sup>21</sup> DOC. 35 – Memoria difensiva pervenuta in data 3 maggio 2022.



*preesistente, mutato per effetto della preannunciata modifica*". Resterebbe fermo il diritto del cliente di manifestare il proprio *opt-out*, recedendo dal contratto. La c.d. "terza scelta" sarebbe un *opt-in* in quanto conferirebbe "una facoltà del tutto nuova al consumatore di passare nuovamente all'offerta originaria, persa con la notifica della variazione unilaterale"<sup>22</sup>.

**31.** Wind Tre ritiene che la variazione applicata ai propri clienti sarebbe, in ogni caso, lecita "non solo per il rigoroso rispetto delle prescrizioni normative e regolamentari sul tema specifico, ma anche per aver variato esclusivamente condizioni già contemplate nel contratto" in conformità a quanto statuito dal Consiglio di Stato (di seguito anche CdS) con sentenza n. 8024/2019<sup>23</sup>. La società richiama, in particolare, il seguente paragrafo della citata sentenza: "[p]er questi motivi, l'art. 70, comma 4, del Codice [N.d.R.: oggi art. 98-septiesdecies comma 5], non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio"<sup>24</sup>. A detta del professionista, dunque, sarebbero consentite "tutte quelle variazioni che riguardano elementi presenti nel contratto, come il prezzo e/o componenti di offerta" evidenziando che "[n]ella campagna avviata a dicembre 2021, così come in quella analoga di giugno 2022, non vi è la presenza di alcun *quid novi*, ma solo di una variazione (in aumento) del costo mensile di rinnovo dell'offerta e dei GIGA, già contrattualmente disponibili"<sup>25</sup>.

**32.** Wind Tre - premettendo che è "nella discrezionalità commerciale, oltre che nel diritto, di ogni Professionista che operi nel contesto di impresa assumere su di sé i rischi connessi alla propria attività e farsi carico delle conseguenze delle proprie scelte e strategie industriali e commerciali, ricevendone la reazione del mercato" – sostiene di aver attuato la modifica di alcuni piani tariffari della propria clientela mobile "per il mutato contesto di mercato" e di essersi assunta, al contempo, "il rischio di impresa di ottenere da ciò un vantaggio inferiore a quello che avrebbe realizzato con la citata modifica di offerta senza *opt-in*, per evitare un diverso rischio di un

---

<sup>22</sup> DOC. 84 – Memoria difensiva conclusiva.

<sup>23</sup> DOC. 39 – Memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022.

<sup>24</sup> DOC. 39 – Memoria difensiva pervenuta in data 16 maggio 2022; DOC. 84 – Memoria difensiva conclusiva.

<sup>25</sup> DOC. 84 – Memoria difensiva conclusiva.

*pregiudizio più grave, derivante dalla possibile emorragia di disattivazioni legate alle richieste di recesso di chi non avesse accettato la variazione”. Il professionista avrebbe scelto di “accollarsi l’onere economico conseguente alla riduzione numerica dei clienti destinatari della modifica contrattuale, a fronte del vantaggio della loro massima conservazione nel bacino di clientela” effettuando così un “bilanciamento” – che a detta della società si risolverebbe a tutto vantaggio per il consumatore – “tra due interessi: quello all’applicazione di una tariffa che sia economicamente più sostenibile, in linea con le nuove esigenze di mercato, e quello al mantenimento della propria clientela”<sup>26</sup>.*

**33.** Wind Tre - evidenziando *“il contesto inflazionistico (aumento dei prezzi di almeno l’8%) e la necessità di aumentare il prezzo delle offerte dei servizi agli utenti in conseguenza dell’incremento dei costi sostenuti dalla società per l’acquisto, ad esempio, di apparati, software, servizi di spedizione delle fatture”*- avrebbe, quindi, effettuato *“una strategia volta a non perdere clienti modificando le offerte con una rimodulazione che tuttavia consente al consumatore di effettuare una scelta ‘in opt-in’ per mantenere inalterate le condizioni originarie del servizio”*<sup>27</sup>.

**34.** Nel parere legale fornito dalla società<sup>28</sup>, si afferma, in sintesi, che [omissis].

**35.** Wind Tre rappresenta, infine, che l’aumento di giga oggetto delle manovre in esame sarebbe *“conseguenza del forte incremento del traffico dati avuto dal [omissis]”*.<sup>29</sup>

## **V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**36.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse attraverso mezzi di telecomunicazione (in particolare tramite rete mobile e internet), in data 23 settembre 2022 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**37.** Con parere pervenuto in data 24 ottobre 2022, l’AGCOM rappresenta di aver valutato la condotta tenuta da Wind Tre *“sulla base della disciplina*

---

<sup>26</sup> DOC. 84 – Memoria difensiva conclusiva.

<sup>27</sup> DOC. 83 – verbale audizione svoltasi in data 15 settembre 2022.

<sup>28</sup> DOC. 61 – Parere legale

<sup>29</sup> DOC. 62- verbale dell’audizione svoltasi in data 27 giugno 2022.

*prevista dalla normativa di settore e concernente, in particolare, le modifiche unilaterali disciplinate dall'articolo 98 -septiesdecies, comma 5, del Codice" [N.d.R. Codice delle Comunicazioni Elettroniche]. L'Autorità, quindi, - rilevato che "le modifiche apportate dalla Società riguardano le condizioni contrattuali di offerte di telefonia mobile prepagata, che prevedono un determinato plafond di traffico voce, SMS e dati e sono consistite in un incremento del prezzo mensile delle offerte originarie e un ampliamento del plafond di Giga già incluso in quelle offerte" e considerato che "in relazione alle predette modifiche, la Società ha provveduto a informare la clientela con apposite comunicazioni individuali rese con il preavviso previsto dall'articolo 98 septiesdecies del Codice garantendo il diritto di recesso, ovvero passaggio ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione e che la facoltà concessa da Wind Tre ai clienti di 'mantenere invariata la propria offerta' in alternativa al predetto diritto di recesso non ha pregiudicato l'esercizio di tale diritto da parte dei clienti" - ritiene che "le modifiche contrattuali in esame risultino conformi - per i profili attinenti alla chiarezza e comprensibilità delle informazioni da fornire, nonché alle tempistiche e modalità di esercizio del diritto di recesso concesso ai clienti - al quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche e, segnatamente, a quanto previsto dalla direttiva n. 2018/1972, e dall'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice delle comunicazioni elettroniche, **fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del consumo**" (enfasi aggiunta). L'Autorità, considerato infine che, "con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati, Internet e SMS su rete radiomobile, in relazione al servizio offerto da Wind Tre, risultano idonei, alla luce della sostanzialmente completa copertura della popolazione e del tasso di diffusione dei servizi mobili e di accesso a banda larga, a raggiungere e informare i consumatori in relazione alla modifica dell'offerta dati su rete radiomobile in questione e assumere le conseguenti decisioni commerciali" ritiene, pertanto, che, "nel caso di specie, Internet e la rete radiomobile siano strumenti idonei a comunicare ai consumatori le modifiche all'offerta di accesso alla rete dati da terminale mobile, determinandone le conseguenti scelte commerciali e contrattuali, oggetto della condotta rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità".*

## **VI. VALUTAZIONI**

### **VI.1 PREMESSA**

**38.**La condotta oggetto del presente provvedimento consiste nell'attivazione automatica di un servizio aggiuntivo a pagamento da parte di Wind Tre ai propri clienti titolari di scheda SIM prepagata 'voce e internet'. In particolare, Wind Tre ha aumentato di almeno 2 euro il costo mensile del piano tariffario degli utenti a fronte dell'offerta di Giga aggiuntivi (in quota variabile a seconda del piano tariffario di partenza) senza che questi abbiano espresso alcun preventivo consenso al riguardo.

### **VI.2 VALUTAZIONE DI MERITO**

**39.**Le evidenze agli atti confermano la ricostruzione ipotizzata in sede di avvio del procedimento e consentono di ritenere che la società abbia offerto ai propri utenti, in ciascuna delle due manovre, un servizio aggiuntivo a pagamento, accessorio rispetto alla prestazione principale (i Giga aggiuntivi), con modalità di acquisizione del consenso implicito (*opt-out*), ossia senza la manifestazione del preventivo ed espresso consenso da parte dell'utente consumatore, in violazione, pertanto, dell'**art. 65, CdC**. Tali condotte obbligano, conseguentemente, i clienti non interessati dalla manovra a manifestare espressamente e nei termini indicati il proprio rifiuto all'opzione prestabilita, in assenza del quale Wind Tre procede automaticamente al relativo addebito supplementare.

**40.**In particolare, le due manovre attuate da Wind Tre a partire da dicembre 2021 e maggio 2022 consentono all'utente, in *opt-out*, tramite l'invio di uno specifico SMS, di mantenere invariata l'offerta originaria rinunciando ai Giga aggiuntivi a pagamento. In tale circostanza la società si ritrova, evidentemente, a gestire separatamente l'offerta originaria e i Giga aggiuntivi, a seconda della scelta operata da ciascun cliente. Di conseguenza, l'offerta originaria risulta tecnicamente e commercialmente scindibile e indipendente dall'offerta di Giga supplementari, risultando, pertanto, quest'ultima, una distinta e autonoma componente aggiuntiva dell'offerta preesistente che la società ha offerto a pagamento ai clienti senza, tuttavia, chiederne il preventivo espresso consenso previsto dal citato art. 65.

**41.**Al riguardo, si osserva che il cliente può manifestare solo in *opt-out*, nelle modalità e nei termini indicati, il proprio eventuale rifiuto della manovra, in assenza del quale Wind Tre procede automaticamente ai relativi addebiti. La possibilità di scegliere, attraverso uno specifico comportamento attivo dell'utente, il mantenimento (che secondo Wind Tre rappresenterebbe la scelta in *opt-in*) dell'offerta originaria (escludendo, con inevitabile conseguenza logica, in *opt-out* l'aumento tariffario), non può che essere letta come una manovra finalizzata a veicolare un servizio aggiuntivo acquisendo il consenso del consumatore tramite un **meccanismo poco trasparente di 'silenzio assenso'** piuttosto che a seguito di una sua **esplicita libera manifestazione di volontà**. Se, come visto in precedenza, la società gestisce l'offerta originaria e i Giga aggiuntivi come due componenti distinte e separabili, ne discende che la componente aggiuntiva (ossia il pacchetto di Giga aggiuntivi a pagamento) dovrebbe essere proposta come nuova offerta che il cliente possa e debba accettare espressamente e preventivamente qualora interessato. L'automatismo generato dall'*opt-out* consente, poi, alla società di avvantaggiarsi della **mera distrazione o errore** di quei clienti che, ad esempio, non abbiano letto il messaggio informativo o abbiano digitato male il testo previsto per rifiutare la variazione. Alcune categorie di utenti (ad esempio i titolari di schede SIM destinate al solo traffico *internet* inserite in apparati M2M come cancelli o allarmi per scelta del cliente di cui l'operatore è all'oscuro) sono, peraltro, incorsi nell'impossibilità di inviare il proprio dissenso alla nuova offerta in quanto **non informati** delle manovre attuate dall'operatore.

**42.**La società considera le due manovre quali modifiche contrattuali unilaterali dell'offerta originaria e ne ha dato comunicazione agli utenti in questa veste; lo stesso tipo di assimilazione può rivenirsi sul sito *web* del Professionista (sezione "Wind Tre informa") nel quale risulta che Wind Tre ha, nel corso del 2022, ripetutamente e frequentemente "modificato unilateralmente" le proprie offerte, qualificando variamente tali operazioni come "modifica condizioni di contratto", "avviso di variazione", "informativa riservata ai clienti" e prevedendo, in alcuni casi, il solo diritto di recedere/cambiare operatore, in altri (quelli oggetto del presente procedimento), anche la possibilità di mantenere invariata l'offerta di partenza previo invio di un apposito messaggio all'operatore (c.d. "terza via").

**43.**La tesi dell'esercizio dello *ius variandi* sostenuta dal professionista non può essere accolta in quanto proprio l'introduzione della 'terza via', **oltre a non essere espressamente contemplata nel quadro normativo e**

**regolamentare che disciplina le modifiche contrattuali unilaterali**, risulta chiaramente strumentale al tentativo di eludere le disposizioni di cui all'art. 65 CdC nella misura in cui la società, accordando al cliente la possibilità di mantenere l'offerta originaria, attesta, nei fatti, l'insussistenza dei requisiti di **necessità ed eccezionalità** che, come più avanti evidenziato, costituiscono il principio informatore del citato complesso di norme. Più precisamente, la società adotta una politica commerciale in cui, attuando manovre quali quelle oggetto del presente procedimento, **mette in conto** di conservare in portafoglio sia le vecchie offerte di coloro che rifiutano la variazione, che le nuove offerte inclusive dei Giga aggiuntivi a pagamento, in proporzione variabile e preventivamente ignota in base alla **scelta discrezionale operata da ciascun cliente**.

44. Giova ricordare che sia il legislatore nazionale ed europeo che la giurisprudenza hanno stabilito **specifiche limitazioni** all'esercizio dello *ius variandi* proprio per evitare che i professionisti possano abusare del proprio potere contrattuale a danno dei consumatori. Tali limiti sono stati introdotti, ad esempio, con riferimento al contenuto delle modifiche unilaterali<sup>30</sup>, al testo dei messaggi informativi inviati ai clienti, alle modalità e termini per esercitare il recesso<sup>31</sup>, alla sussistenza di un '**giustificato motivo**' indicato nel contratto<sup>32</sup>. Su tale ultimo punto, il Consiglio di Stato ha ribadito che “[i]l potere di modificazione unilaterale riconosciuto al professionista si considera non abusivo e, dunque, valido soltanto se è rispettato il limite legale costituito dall'accertata sussistenza di un «giustificato motivo» indicato nel contratto. Ne consegue che il contratto che contempla la clausola di *ius variandi* deve indicare i motivi che giustificano l'esercizio di tale potere, da parte del professionista, nella fase di attuazione del rapporto. Si deve trattare di condizioni oggettive da valutare alla luce del principio di buona fede e connesse, normalmente, all'esigenza di **gestire eventuali sopravvenienze**. [...] l'operatore di telefonia mobile, nella fase di esercizio del diritto potestativo di modificazione del rapporto contrattuale, è obbligato ad indicare le ragioni oggettive, connesse, normalmente, alla gestione di

---

<sup>30</sup> “[...] l'art. 70, comma 4, del Codice [n.d.r. CCE, nella versione vigente si tratta dell'art. 98 septiesdecies], non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio”, cfr. CdS sentenze nn. 08024/2019 e 1529/2020.

<sup>31</sup> CCE, art. 98 septiesdecies e Delibere AGCOM (Ex multis delibera AGCOM 519/15/CONS, allegato 1 dell'allegato A).

<sup>32</sup> CdC, art. 33, comma 2, lett.m).

*sopravvenienze rilevanti, che giustificano in modo oggettivo lo ius variandi”* (enfasi aggiunta).<sup>33</sup> Sul punto si richiama, altresì, lo stesso parere legale fornito dalla società, [omissis].

**45.** Con specifico riferimento alle due manovre oggetto del procedimento, **il giustificato motivo risulta, in particolare, assente** allorché il professionista lo argomenta con le **esigenze economiche** discendenti dal “**mutato contesto di mercato**”, laddove tali esigenze sono oggetto, per espressa ammissione della società, di un **‘bilanciamento di interessi’** volto a mitigare, tramite l’introduzione della ‘terza via’, il rischio di un elevato tasso di recesso determinato dal passaggio degli utenti ad altro operatore a seguito della comunicazione di variazione. La stessa società dichiara di aver posto in essere “*una **strategia** volta a non perdere clienti modificando le offerte con una rimodulazione che tuttavia consente al consumatore di effettuare una scelta ‘in opt-in’ per mantenere inalterate le condizioni originarie del servizio*”. Le stesse esigenze economiche risultano, di conseguenza, asservite, come già sopra rappresentato, alla discrezionalità degli utenti che possono scegliere di mantenere l’offerta invariata, perdendo dunque esse quel carattere di necessità e oggettività posto alla base del diritto di *ius variandi*. Il giustificato motivo non sussiste, peraltro, neanche rispetto alle “**esigenze di traffico**” evidenziate dalla società e che il consumatore non ha, tuttavia, manifestato. In particolare, Wind Tre sostiene di aver modificato l’offerta per soddisfare le esigenze di un mercato con crescente domanda di Giga ma, pur volendo per assurdo prescindere dal fatto che tali esigenze rappresentano bisogni soggettivi che dovrebbero essere espressi da ciascun cliente, tale dato non risulta corroborato dalle statistiche prodotte dalla stessa società. Dall’analisi dei dati forniti risulta, infatti, che il consumo di Giga fosse, invece, piuttosto stazionario nei mesi precedenti al momento di avvio delle due manovre in esame, proprio per le utenze di esse destinatarie. Inoltre, le esigenze oggettive alla base delle modifiche unilaterali devono essere collegate a situazioni facenti capo al professionista, e non alla clientela, che al momento della conclusione del contratto ha effettuato la propria scelta in base alle esigenze del momento, e in caso di bisogno si attiverà per cercare un’offerta diversa, senza che il professionista si sostituisca ad essa con variazioni attivate senza un consenso esplicito.

**46.** Tanto premesso, una manovra che, in assenza dell’acquisizione di un previo consenso esplicito, dia la possibilità al consumatore di evitarla unicamente in *opt-out* (evitando in tal modo il conseguente pagamento

---

<sup>33</sup> CdS, sentenza n. 1529/2020.

supplementare), rientra chiaramente nel campo d'applicazione dell'art. 65 CdC piuttosto che nel **quadro restrittivo dello *ius variandi*** sopra individuato, a prescindere dal rispetto formale delle prescrizioni in materia di preavviso e di recesso previste dalla regolazione di settore. Wind Tre non ha, infatti, attuato una modifica contrattuale unilaterale resasi necessaria per determinate **contingenti e cogenti condizioni** di esercizio dell'impresa stessa come appunto previsto dalla citata disciplina, ma ha, invece, proposto all'utente una modifica dell'offerta vigente, introducendo una componente supplementare (Giga aggiuntivi rispetto all'offerta precedente che continua ad essere disponibile) con una **modalità di acquisizione del consenso (*opt-out*) non esplicita e non tutelante** per il consumatore.

**47.** Quanto al parere fornito da AGCOM, si rileva che il regolatore di settore ha effettuato una valutazione di conformità della condotta di Wind Tre a quanto previsto dall'art. 98 *septiesdecies*, comma 5, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche **“fatti salvi, invece, gli eventuali profili di violazione del Codice del consumo”** (enfasi aggiunta).

**48.** Del resto, è pacifico in giurisprudenza che la normativa relativa al settore delle comunicazioni elettroniche *“non contiene profili di disciplina che si pongono in contrasto con la regolazione della pratica commerciale scorretta [...] Il decreto legislativo n. 259 del 2003 [...] disciplina gli obblighi di informazione che gli operatori del settore devono fornire all'utente al momento della stipulazione del singolo contratto [...]. Non risultando profili di oggettiva incompatibilità, si applicano le norme contenute nel Codice del consumo con competenza dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato”*<sup>34</sup>).

**49.** Ciò posto, come già evidenziato in precedenza, le manovre attuate dal professionista appaiono in violazione del Codice del Consumo. Infatti, tali manovre non possono essere considerate, ai sensi del Codice del Consumo<sup>35</sup> e della giurisprudenza rilevante<sup>36</sup>, come esercizio dello *ius variandi*, il quale va attuato sulla base di motivate esigenze per l'azienda e, quindi, in base ad un giustificato motivo. Ciò viene del tutto escluso dalla circostanza che l'utente possa mantenere l'offerta originaria. Infatti, nel caso in esame, vi è carenza di quel contesto eccezionale e motivato da ragioni oggettive, che determina la necessità del professionista di proporre una modifica unilaterale. Se, al contrario, vi fosse tale esigenza eccezionale, il professionista non proporrebbe al cliente di mantenere l'offerta originaria.

---

<sup>34</sup> CdS, sentenza n. 7699/2019

<sup>35</sup> Art. 33, comma 2, lettera m), CdC.

<sup>36</sup> CdS, sentenza n. 1529/2020.



**50.** Ne consegue che tali manovre devono qualificarsi come un servizio opzionale aggiuntivo a pagamento, per il quale l'art. 65 del Codice del consumo richiede l'adesione del consumatore tramite un preventivo consenso espresso. La manovra attuata dal professionista, infatti, rappresenta una elusione dell'art. 65 del Codice del consumo, attraverso la decettiva qualificazione della manovra tariffaria come esercizio dello *ius variandi* – senza tuttavia presentarne le adeguate caratteristiche – così da non dover strutturare la manovra tariffaria secondo uno schema di *opt-in* e, di conseguenza, sfruttando l'inerzia dei consumatori per incrementare i corrispettivi delle offerte.

**51.** In conclusione, è di tutta evidenza che l'AGCOM ha svolto la valutazione di conformità della pratica all'articolo 98 *septiesdecies* del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, tenendo conto a tal fine del solo rispetto del preavviso e della garanzia del recesso, mentre elemento determinante della valutazione svolta nel presente provvedimento è la specifica violazione del Codice del Consumo, connessa alla particolare struttura della manovra tariffaria, comprensiva di elementi ulteriori rispetto al mero preavviso e alla garanzie del recesso.

### **VI.3 CONCLUSIONI**

**52.** Quanto sopra considerato, si ritiene che l'aumento di Giga a pagamento, per come configurato nelle manovre oggetto del presente procedimento (quella avviata a dicembre 2021 e quella avviata a maggio 2022), rappresenti un servizio aggiuntivo opzionale con un suo costo specifico, in quanto il consumatore ha la possibilità di rinunciare a tale opzione e mantenere le distinte condizioni contrattuali, anche economiche, precedenti. Tuttavia la scelta di aderire all'opzione supplementare è concessa solo in *opt-out*. In tal modo, l'attivazione del servizio che offre Giga aggiuntivi e il correlato addebito supplementare rispetto al piano tariffario principale dell'utente consumatore, avvengono automaticamente senza il preventivo ed espresso consenso da parte di questi. Di conseguenza, tale condotta obbliga i clienti a manifestare espressamente, nelle modalità e nei termini indicati dall'operatore, anziché il proprio consenso all'attivazione, il proprio eventuale rifiuto dell'opzione prestabilita, in assenza del quale Wind Tre procede automaticamente al relativo addebito. Il consumatore che non intende utilizzare il nuovo servizio è quindi costretto, per evitare l'addebito, ad

attivarsi per rinunciare al servizio aggiuntivo e per mantenere invariato il contratto in essere.

**53.**In conclusione, alla luce delle risultanze istruttorie e delle considerazioni che precedono, la condotta in esame risulta in violazione dell'**art. 65 del Codice del Consumo**, che esige *“il consenso espresso del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare oltre alla remunerazione concordata per l'obbligo contrattuale principale del Professionista”* e vieta di dedurre il consenso del consumatore *“utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare”*.

## **VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**54.**Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, richiamato dall'articolo 66 del medesimo Codice, con il provvedimento che accerta l'illiceità della condotta in violazione degli artt. 45 e ss. del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**55.**In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**56.**Con riguardo alla **gravità** della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della particolare natura della violazione consistente nell'attivazione automatica di un servizio a pagamento con un impatto finanziario immediato sull'utente consumatore.

**57.**La gravità discende anche dalla posizione di grave asimmetria informativa e, quindi, di vulnerabilità del consumatore di fronte alle diverse manovre con cui l'operatore di telecomunicazioni ha modificato nel tempo le offerte di servizi dei propri utenti.

**58.**Sempre avuto riguardo alla gravità della condotta, si considera la rilevanza economica del professionista, un operatore di elevata notorietà, *leader* del mercato italiano di riferimento.

**59.**Rileva, inoltre, ai fini della gravità, il grado di diffusione della condotta, che ha coinvolto quasi 11 milioni di utenti.

**55.**Rileva infine il ricavo ottenuto da Wind Tre grazie alle due manovre in questione, che può essere ad oggi stimato in circa [90-225] milioni di euro<sup>37</sup>.

**56.**Per quanto riguarda la **durata** della violazione, dagli elementi disponibili in atti si evince che la condotta oggetto del presente procedimento è stata posta in essere almeno dal 20 gennaio 2022<sup>38</sup> e risulta tuttora in corso.

**57.**Sulla base di tali elementi, si ritiene di fissare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Wind Tre S.p.a., nella misura di 4.500.000 (*quattromilionicinquecentomila*) di euro.

**58.**In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza **aggravante** relativa alla recidiva, in quanto il professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento di violazioni del Codice del Consumo<sup>39</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 5.000.000 (*cinquemilioni*) di euro.

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta oggetto del presente procedimento, consistente nell'aver attivato da parte di Wind Tre S.p.A. automaticamente ai propri clienti titolari di scheda SIM prepagata 'voce e internet' un servizio aggiuntivo a pagamento, senza averne acquisito preventivamente il consenso espresso, risulta in violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo;

## DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Wind Tre S.p.a., costituisce, per le ragioni e nei limiti

---

<sup>37</sup> La stima è stata effettuata nel seguente modo: i clienti interessati dalla prima manovra sono stati circa [6-15] milioni, di cui circa [1-3] milioni hanno scelto di rimanere con il precedente piano tariffario e circa [12.000-30.000] hanno esercitato il recesso. In relazione ai circa [4-13] milioni residui, Wind Tre ha, approssimativamente, ricavato, tramite la prima manovra, da febbraio 2022, primo mese di applicazione dei rincari (2 euro/mese), a ottobre 2022, euro 2 x [4-13] milioni x 9 mesi = [80-200] milioni di euro. I clienti interessati dalla seconda manovra sono stati circa [1-3] milioni; non essendo disponibile il numero di coloro che hanno scelto di rimanere con il precedente piano tariffario e di coloro che hanno esercitato il recesso, questo è stato stimato applicando la medesima percentuale risultata per la prima manovra. In relazione ai circa [1-3] milioni di clienti così determinati, Wind Tre ha, approssimativamente, ricavato, tramite la seconda manovra, da agosto 2022, primo mese di applicazione dei rincari (2 euro/mese), a ottobre 2022, euro 2 x [1-3] milioni x 3 mesi = [6-15] milioni di euro. Il totale dei ricavi di Wind Tre è, dunque, pari a circa [80-200] + [6-15] milioni di euro.

<sup>38</sup>DOC. N. 39 - Memoria pervenuta da Wind Tre in data 16 maggio 2022; DOC. N. 46 – Acquisizione agli atti del 7 giugno 2022.

<sup>39</sup> Da ultimo PS11549 – WIND IN NAVE; PS11380 – WIND TRE – MESSAGGI DI WINBACK.

esposti in motivazione, una condotta in violazione dell'art. 65 del Codice del Consumo, e ne vieta la continuazione;

b) di irrogare alla società Wind Tre S.p.a. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 (*cinquemilioni*) di euro;

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 90 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it)

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*