

7 dicembre 2022 8:35

Wind Tre. Servizi aggiuntivi spacciati per modifiche contrattuali. Nonostante la condanna Antitrust... Aduc denuncia per pratica commerciale aggressiva

di [Emmanuela Bertucci](#)

Servizi aggiuntivi
spacciati per modifiche
contrattuali.
Nonostante la
condanna Antitrust...
denuncia per pratica
commerciale
aggressiva

Wind Tre, [già condannata dall'Antitrust](#)

ad una multa di 5 milioni di euro per aver violato il codice del consumo su [segnalazione di Aduc](#), torna ad addebitare ai clienti servizi non richiesti [spacciandoli per modifiche contrattuali](#).

Il motivo è chiaro: val bene rischiare una multa di 5 milioni di euro per una manovra economica del valore di circa 22 milioni al mese (questo il valore della pratica commerciale già sanzionata).

Nei giorni scorso Wind Tre **ha infatti iniziato ad inviare** a molti suoi utenti il seguente SMS che annuncia una modifica contrattuale:

""Modifiche contratto: per esigenze di mercato, la tua ALL IN e le condizioni di contratto variano: dai rinnovi dopo il 31/1 il costo aumenta di 2E/mese. Per te anche la possibilità di raddoppiare i GIGA di questa offerta a 60 GIGA già dal 14/12, inviando PLUS con SMS gratuito al 43143 entro 3gg. Per qualsiasi necessità vai in un negozio WINDTRE, su app o chiama il 159. Recesso senza costi entro 60gg da SMS con racc. A/R, PEC, 159, da Area Clienti e negozi WINDTRE o cambio operatore. Info: windtre.it/rinfo".

A leggerlo bene non si capisce se:

- dal 31/1 aumenta il costo e raddoppiano i Giga;
- dal 31/1 aumenta il costo e i Giga raddoppiano solo per chi invia l'SMS con scritto PLUS;
- dal 31/1 aumenta il costo e i Giga raddoppiano, e a chi invia l'SMS con scritto PLUS il raddoppio dei Giga viene anticipato al 14/12;
- dal 31/1 aumenta il costo, in più se vuoi puoi avere il raddoppio dei Giga ad un prezzo non specificato.

Di certo, l'utente che riceve tale comunicazione, preso atto del prossimo aumento del prezzo, sarà indotto dalla formulazione del testo a inviare l'SMS con scritto PLUS e quindi a ricevere il raddoppio dei Giga poichè, non essendo specificato alcun prezzo, appare improbabile che si tratti di un servizio a pagamento (ulteriore rispetto ai due euro oggetto di comunicazione) e plausibile che si tratti di un raddoppio "gratuito". Di conseguenza, chi non si attiverebbe per ricevere giga in più "gratuitamente"?

Senonché il giorno dopo lo stesso utente riceve un altro SMS, una sorta di "contrordine", se non vuoi che il tuo costo aumenti (e quindi se non vuoi il raddoppio dei Giga al prezzo di 2 euro), basta inviare un altro messaggio: *"Gentile Cliente, con riferimento alla variazione contrattuale comunicata ieri, ti diamo la possibilità di mantenere invariati costi e contenuti della tua attuale offerta inviando il testo OPTIN con SMS GRATUITO al numero 40400 entro il 1/1. In tal caso potrai comunque beneficiare senza costi aggiuntivi di un raddoppio a 60 GIGA sulla tua attuale offerta dal 14/12 al 31/1. In alternativa, puoi valutare altre offerte in un negozio WINDTRE o su app o chiamando il 159".*

La seconda comunicazione chiarisce che non si tratta di una "vera" modifica contrattuale ma di un servizio aggiuntivo che viene "appioppato" al cliente a meno che questi non si attivi per dire che non lo vuole. Una pratica commerciale vietata dal codice del consumo e posta in essere in modo decisamente surrettizio, perchè prima si chiede al consumatore di inviare un SMS per avere Giga gratis in una comunicazione in cui si annuncia un aumento di prezzo (chi non si attiverebbe per ricevere giga in più "gratuitamente"? e il giorno dopo si dice che volendo il consumatore può rinunciare all'aumento di prezzo (chi mai, potendo scegliere, preferirebbe pagare 2 euro in più al mese?).

Lo scopo di Wind è vendere ulteriori servizi, aumentando i prezzi, massimizzando il profitto e minimizzando il rischio di perdere clienti disposti a passare ad altro operatore. A farne le spese il consumatore che, in questa girandola di SMS ricevuti e da inviare, viene indotto a credere che i Giga che gli vengono venduti a 2 euro senza che lo abbia chiesto siano gratis, e che si trovi davanti ad una modifica unilaterale del contratto che in realtà è un servizio aggiuntivo non richiesto.

Tecnicamente si chiama **vendita** per "opt-out" ed è **vietata dall'art. 65 del Codice del consumo** che prevede il consenso espresso (e consapevole) del consumatore per qualsiasi pagamento supplementare (cosiddetto opt-in) e il diritto al rimborso di quanto pagato se il professionista "non ottiene il consenso espresso del consumatore ma l'ha dedotto utilizzando opzioni prestabilite che il consumatore deve rifiutare per evitare il pagamento supplementare".

Invitiamo quindi i consumatori che hanno ricevuto questo genere di SMS a inviare una segnalazione all'AGCM, e ad ADUC per conoscenza, e a richiedere a Wind Tre il rimborso di quanto illegittimamente pagato con una [raccomandata AR e pec di messa in mora](#).

In caso di rifiuto da parte del gestore telefonico, invitiamo tutti a segnalarci quanto accaduto e a procedere con un tentativo di conciliazione innanzi al [Corecom](#).

[Qui il testo dell'esposto presentato ad Antitrust](#)

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)