

28 giugno 2022 16:49

Wind Tre: modifiche contrattuali senza preavviso. Denuncia all'Antitrust per pratica commerciale aggressiva

di [Emmanuela Bertucci](#)



Abbiamo già [denunciato all'Antitrust](#) la compagnia telefonica Wind Tre per pratica commerciale scorretta ed aggressiva poiché il gestore dall'inizio di giugno 2022 ha comunicato a buona parte dei propri clienti l'attivazione di un servizio non richiesto, inducendoli a credere che si trattasse di una modifica contrattuale unilaterale.

I clienti hanno ricevuto questo SMS:

"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".

Non si tratta di una modifica contrattuale poiché il cliente può non solo accettare l'offerta o recedere ma può – anche – lasciare il proprio contratto così come è inviando un SMS al 40400 con su scritto "NVAR".

E' invece un servizio aggiuntivo (e cioè 15 GB al costo di 2,00 euro al mese) che viene "appioppato" a meno che il cliente non si attivi per rifiutarlo.

Tecnicamente si chiama vendita per "opt-out" ed è vietata dall'art. 65 del Codice del consumo che prevede il consenso espresso 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".

E' una sorta di "**costo della distrazione**" (se dimentichi di inviare l'SMS di diniego, paghi 2 euro in più ogni mese), una pratica commerciale aggressiva che abbiamo denunciato all'Antitrust, chiedendo che venga ordinata l'immediata sospensione della condotta e che Wind Tre venga sanzionata.

La compagnia telefonica peraltro non è nuova all'uso di questa tecnica, già a gennaio 2022 aveva utilizzato la stessa tecnica e molti consumatori "distratti" si sono visti aumentare il costo del proprio piano tariffario. **L'Antitrust ha aperto un procedimento istruttorio** (PS/12035) nel quale auspichiamo prenda con urgenza provvedimenti cautelari per interrompere la pratica commerciale.

Ma il gestore non si è fermato qui. Chi ha inviato l'SMS con testo NVAR (la sottoscritta ad esempio) ha ricevuto un ulteriore SMS con cui Wind Tre comunica la modifica del piano tariffario, questa volta da All In (dal costo di euro 8,99 al mese) a MIA Unlimited Easy Pay (dal costo di euro 10,99 al mese), senza alcun preavviso come se si trattasse di una modifica richiesta dall'utente disattivando il metodo di pagamento già prescelto.

Qualche giorno dopo il cambio piano non richiesto, un gentile operatore di call center chiama per avvisare che l'addebito bancario non è più attivo e che è possibile riattivarlo al telefono con lui. Così facendo, però, in un certo senso si "avalla" il cambio piano. L'alternativa è ringraziare l'operatore dell'informazione e [inviare una messa in mora](#) al gestore in cui si chiede che vengano ripristinati il piano tariffario precedente e il relativo metodo di pagamento, correndo il rischio di subire pregiudizi (sospensione della linea, ad esempio) per un involontario mancato pagamento se il gestore non si attiva prontamente.

O ancora, decidere di passare ad altro gestore.

Si tratta dell'ennesima condotta commerciale aggressiva e scorretta che abbiamo denunciato all'Antitrust, integrando il nostro esposto.

Invitiamo quindi i consumatori che hanno ricevuto questo genere di SMS a inviare una segnalazione [all'AGCM](#) e a [richiedere a Wind Tre](#) il rimborso di quanto illegittimamente pagato.

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](#)

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>)