

IP236 - H3G SERVIZI PREMIUM

Provvedimento n. 25518

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 giugno 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

VISTO in particolare l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'art. 19 del "*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 propria delibera n. 25265 del 13 gennaio 2015, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di servizi a sovrapprezzo non richiesti o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito unilaterale e automatico dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori durante la navigazione in mobilità, posta in essere dal 26 marzo 2014 da H3G S.p.A., in violazione degli art. 20, 21, 22, 24, 25, lettera a), e 26, lettera f), del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con provvedimento n. 25265 del 13 gennaio 2015, l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica posta in essere da H3G S.p.A. consistente nella fornitura agli utenti di telefonia mobile di H3G di servizi a pagamento (c.d. servizi *premium*) non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e nell'addebito dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori realizzata, innanzitutto, mediante l'adozione di omissioni informative ingannevoli e di condotte aggressive. Più nello specifico, sotto il primo profilo, H3G ha omesso di informare i consumatori circa il fatto che il contratto di telefonia mobile sottoscritto preabilita la SIM alla ricezione di servizi a sovrapprezzo. H3G, inoltre, non ha implementato una procedura di blocco idonea a consentire al consumatore, preventivamente, di rinunciare alla ricezione di tali servizi, disabilitandoli. Tali omissioni informative, unite alla mancata implementazione di un'adeguata misura di blocco selettivo, privano il consumatore della possibilità di scegliere con piena consapevolezza se aderire all'offerta di telefonia comprensiva dell'accesso ai servizi *premium* forniti da terzi e addebitati automaticamente sul proprio credito telefonico, ovvero di esercitare, al momento della conclusione del contratto, l'opzione relativa al blocco selettivo e la conseguente disabilitazione dei predetti servizi.

Sotto il secondo profilo, il professionista ha attuato una procedura automatica di attivazione del servizio e di fatturazione che non prevede alcuna autorizzazione da parte del cliente al pagamento e, in ogni caso, nessuna informazione al riguardo fornita all'utente, nonché alcun controllo da parte dell'operatore telefonico sull'azione manuale assertivamente posta in essere dall'utente e sulla attendibilità delle richieste di attivazione provenienti da soggetti quali i fornitori di servizi estranei al rapporto negoziale che lega utente e operatore, che procede all'addebito sul conto telefonico del cliente senza controllare che l'utente abbia effettivamente cliccato sulla *landing page* ufficiale del servizio per attivarlo consapevolmente. L'adozione di tale sistema non consente al consumatore di avere consapevolezza dell'attivazione di servizi *premium* e può determinare l'adesione non richiesta o involontaria, con relativa fatturazione, ai medesimi servizi.

La pratica è stata realizzata altresì mediante la diffusione da parte di un *Content Service Provider* di *landing page* volte a promuovere l'abbonamento a servizi a sovrapprezzo che omettevano informazioni rilevanti circa l'identità e l'indirizzo del professionista, le modalità di pagamento del servizio tramite addebito sul credito telefonico del numero del cliente che sta navigando in mobilità e l'esistenza del diritto di recesso. La responsabilità di H3G, come accertato nel provvedimento, si estende anche a tale condotta in quanto la stessa, oltre a trarre uno specifico vantaggio economico dalla diffusione dei messaggi, avrebbe dovuto richiedere in sede di approvazione delle comunicazioni diffuse dal CSP, l'integrazione delle relative *landing page* nel rispetto del Codice del Consumo.

Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale e ha disposto di comunicare entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida.

Nella relazione di ottemperanza pervenuta in data 25 marzo 2015, H3G S.p.A. ha dato conto di aver provveduto ad attivare il cd. blocco selettivo per impedire la ricezione dei servizi *premium*, impedendo qualsiasi addebito ai clienti che abbiano richiesto il blocco e dando adeguata informazione sull'esistenza di tale nuova facoltà, e di aver adeguato la documentazione contrattuale e il proprio materiale pubblicitario, oltre ad aver realizzato campagne informative su quotidiani nazionali e sul proprio sito, per colmare le omissioni informative relative alla preabilitazione delle SIM alla ricezione dei servizi a pagamento. È stata inoltre resa più completa l'informazione contenuta nelle *landing page* relativa all'offerta dei singoli servizi a pagamento. Nella relazione di ottemperanza, tuttavia, relativamente all'acquisizione del consenso consapevole del consumatore all'atto dell'acquisto dei servizi *premium*, H3G ha riferito di non aver implementato ulteriori misure tecniche relative all'acquisizione del consenso consapevole del consumatore all'atto dell'acquisto dei servizi *premium* atte ad impedire le attivazioni involontarie derivanti dalla previsione di un unico *click* per l'acquisto del servizio.

Con numerose richieste di intervento successive alla presentazione della relazione di ottemperanza pervenuta all'Autorità in data 25 marzo 2015, diversi consumatori hanno segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato ed in particolare, secondo quanto da essi riportato, risulterebbero reiterarsi le attivazioni non richieste o inconsapevoli di servizi a pagamento.

La pratica commerciale presenta il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

Il citato provvedimento n. 25265, del 13 gennaio 2015, risulta comunicato al professionista in data 21 gennaio 2015.

Pertanto, dalle evidenze documentali, risulta che la pratica ritenuta scorretta non è mai cessata.

Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 25265, del 13 gennaio 2015, ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società H3G S.p.A. la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 25265, del 13 gennaio 2015;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Rosaria Tufarelli;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione B, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società H3G S.p.A., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società H3G S.p.A. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella
