

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 gennaio 2015

## I LE PARTI

H3G

[omissis]

## II LA PRATICA COMMERCIALE

Il procedimento concerne la fornitura agli utenti di telefonia mobile di H3G di **servizi a pagamento** (c.d. servizi premium) non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente e l'addebito dei relativi importi sul credito telefonico dei consumatori durante la navigazione in mobilità.

i) [omissis] l'omissione di **informazioni rilevanti** circa **l'oggetto del contratto di telefonia mobile** e, in particolare, **l'abilitazione dell'utente alla ricezione di servizi a pagamento durante la navigazione in mobilità**, le caratteristiche essenziali, le modalità di fornitura e di pagamento dei suddetti servizi [omissis] con **addebito automatico sul conto telefonico del cliente ricaricabile o in abbonamento**; [omissis] **l'omissione dell'implementazione del cosiddetto blocco selettivo**;

ii) l'implementazione da parte dell'operatore di telefonia mobile di un **sistema automatico di trasferimento del numero di telefono dell'utente (cd. "enrichment") dal gestore ai Content Service Provider (CSP)** che editano i contenuti digitali a pagamento e il **successivo automatico addebito del servizio sul credito telefonico dell'utente senza che quest'ultimo abbia mai adottato un comportamento attivo (inserimento del proprio numero telefonico o altro codice di riconoscimento ecc. ) o si sia, in altro modo consapevole, reso riconoscibile**;

iii) **la diffusione di messaggi volti a promuovere i servizi a pagamento che omettono informazioni rilevanti circa gli elementi principali dell'offerta e i diritti dei consumatori nella contrattazione a distanza (recesso ecc.), nonché caratterizzati da meccanismi che determinano l'accesso ai predetti servizi e la loro attivazione con conseguente relativo addebito sul credito telefonico, in modo accidentale o, comunque, in assenza di una espressa manifestazione di volontà del consumatore (sfioramento manuale dello schermo da parte dell'utente, click sul pulsante che identifica il comando di chiusura del relativo banner ecc.).** [omissis].

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento costituisce per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24, 25, lettera a), e 26, lettera f), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

---

b) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, *sub a), b) e c)*, del presente provvedimento, posta in essere dalla società H3G S.p.A., alla stessa sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.750.000 € (unmilionesettecentocinquantamila euro);

[omissis]

(Estratto del provvedimento del 13 gennaio 2015, il cui testo integrale è pubblicato sul sito dell'Autorità [www.agcm.it](http://www.agcm.it))

---