

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 settembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014, successivamente sostituito dal “*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, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 10 marzo 2015, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di H3g;

VISTO il proprio provvedimento del 9 luglio 2015, 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. LA PARTE

1. H3g S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore delle comunicazioni elettroniche mobili e delle comunicazioni via internet. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014, presenta ricavi totali pari a circa 1,9 miliardi di euro e risulta in perdita.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da H3g, consistente nel concludere contratti a distanza mediante telefono, aventi ad oggetto la prestazione del servizio di telefonia mobile e/o la vendita dell'apparecchio telefonico, considerando il consumatore vincolato a seguito della telefonata, senza provvedere né a confermare la proposta per iscritto e ad ottenere la relativa sottoscrizione o accettazione scritta da parte del consumatore, né ad acquisire dette conferme, previo consenso del consumatore, su un supporto durevole, ai sensi dell'art. 51, comma 6 cod. cons., nonché senza fornire al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole ai sensi dell'art. 51, comma 7 cod. cons. .

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 17 marzo 2015 è stato comunicato ad H3g l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9983 per possibile violazione dell'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo come novellato dal d.lgs. 21/2014 di attuazione della direttiva 2011/83/UE c.d. *consumer rights*.

4. In tale sede, è stata in particolare ipotizzata una violazione dell'articolo 51, commi 6, del Codice del Consumo, qualora risultasse accertato che per i contratti a distanza che devono essere conclusi per telefono il professionista abbia considerato concluso il contratto senza confermare l'offerta al consumatore e senza che quest'ultimo l'abbia firmata o accettata per iscritto ovvero, previo consenso del consumatore, senza che “*dette conferme*” siano state effettuate su di un “*supporto durevole*”.

- 5.** È stata, altresì, ipotizzata la violazione dell'art. 51, comma 7, del Codice del Consumo qualora il professionista non abbia fornito l'ulteriore conferma ivi prescritta entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza o al più tardi prima che l'esecuzione dei servizi avesse inizio.
- 6.** Nella medesima data sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di H3g, a seguito dei quali sono state acquisite al fascicolo informazioni e documentazione inerenti, alle procedure seguite dal professionista nell'ambito del canale di vendita telefonico c.d. *teleselling*.
- 7.** In data 15 giugno 2015 presso i locali dell'Autorità si è svolta l'audizione dei rappresentanti di H3g.
- 8.** In data 17 luglio 2015 sono state richieste informazioni ad H3g. Il relativo riscontro è pervenuto il 2 settembre 2015.
- 9.** In data 31 luglio 2015 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento concedendo loro un termine di 25 giorni per la presentazione di memorie e documenti.
- 10.** H3g non ha presentato memorie difensive.

2) *Le evidenze acquisite*

Segnalazioni pervenute

- 11.** Da segnalazioni pervenute nei mesi di novembre 2014, gennaio e marzo 2015 emerge che H3g dopo aver contattato telefonicamente i consumatori nei mesi di luglio, agosto e settembre 2014, avrebbe considerato concluso i relativi contratti aventi ad oggetto l'abbonamento alla telefonia mobile e, in alcuni casi, l'acquisto dell'apparecchio telefonico, a seguito della telefonata registrata, senza provvedere né a confermare la proposta per iscritto e ad ottenere la relativa sottoscrizione o accettazione scritta da parte del consumatore, né ad acquisire dette conferme, previo consenso del consumatore, su un supporto durevole.
- 12.** Inoltre, un consumatore riferisce che durante la registrazione della telefonata, ottenuta solo a seguito di insistenti richieste, l'offerta sarebbe stata illustrata con modalità espositive che l'avrebbero resa difficilmente comprensibile tanto da contenere una offerta diversa da quella che gli era stata prospettata durante la prima parte della conversazione telefonica non registrata.
- 13.** Dalla documentazione acquisita in sede ispettiva e dall'audizione del 15 giugno 2015 è emerso, in sintesi, quanto segue.

14. H3g utilizza il canale *teleselling* per la vendita di servizi in abbonamento e/o ricaricabile abbinati nella maggior parte dei casi alla vendita di un bene. Esiste anche, seppur in via residuale, la possibilità che il servizio venga venduto senza essere abbinato alla vendita di un bene¹.

15. In entrambi i casi, il contratto viene concluso al telefono al momento della registrazione del *vocal order*, con il quale il cliente conferma la volontà di concludere il contratto².

16. In particolare, secondo il *vocal order* acquisito agli atti e attualmente in uso, durante la registrazione dopo aver richiesto conferma dei dati identificativi del cliente, il professionista chiede il consenso del consumatore alla registrazione (con la formula “*accetta la registrazione?*”) e procede con la descrizione dell’offerta (mediante espressioni del tipo: “*Le riepilogo le caratteristiche dell’offerta a lei dedicata...*”). Viene poi acquisita la conferma di accettazione dell’offerta da parte del consumatore (“*conferma di accettare l’offerta?*”) e del metodo di pagamento scelto (“*Mi conferma di aver scelto il pagamento tramite ...e di aver espressamente autorizzato H3g a utilizzarli quale metodo di pagamento?*”), seguita dall’informativa sul diritto di recesso (“*Le ricordo che essendo stato stipulato questo contratto a distanza lei potrà esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla conclusione del contratto o dalla consegna del terminale (...)*”)³.

17. Il contratto si conclude al telefono mediante la registrazione sia nel caso di nuovi clienti che nel caso di clienti contrattualizzati ai quali venga proposta la conclusione di un nuovo contratto⁴.

18. Il supporto contenente la registrazione della telefonata viene consegnata al consumatore solo a seguito di una sua richiesta⁵.

19. Dopo la conclusione della telefonata la procedura prevede che gli operatori inseriscano gli ordini nei sistemi di H3g per poi procedere alla spedizione. Anche se non previsto dalle procedure interne, su richiesta del cliente, in questa fase viene anche anticipata via *email* la documentazione contrattuale⁶.

20. Nell’ipotesi di vendita di servizi a chi non è cliente con consegna dell’apparato e/o della sola sim, si ha la c.d. “consegna qualificata” con identificazione del soggetto che sta per diventare cliente e sottoscrizione dei moduli contrattuali. L’identificazione viene effettuata dall’addetto della

¹ Cfr. verbale di audizione del 15 giugno 2015 di cui al doc. n. 17 dell’indice del fascicolo.

² Cfr. verbale di audizione del 15 giugno 2015 (doc. n. 17 dell’indice del fascicolo).

³ Cfr. vocal order e script allegati ai verbali di accertamento ispettivo presso la sede di Milano e Roma (docc. nn. 7 e 10 dell’indice del fascicolo).

⁴ Cfr. verbali di accertamento ispettivo presso la sede di Milano e Roma (docc. nn. 7 e 10 dell’indice del fascicolo).

⁵ Cfr. verbale di audizione del 15 giugno 2015 (doc. 17 dell’indice del fascicolo).

⁶ Cfr. verbale di accertamento ispettivo presso la sede di Milano (doc. n. 7 dell’indice del fascicolo).

società di spedizione che traccia la consegna ed è incaricato di rimandare i documenti firmati ad H3g. Il termine di recesso di 14 giorni decorre dalla data di consegna del bene⁷.

21. Tale procedura non è applicata nel caso di clienti contrattualizzati che concludano un nuovo contratto con H3g che non preveda la consegna di una nuova SIM e/o di un nuovo apparato. In questo caso, il cliente riceve un SMS di conferma dove viene riepilogato il contenuto dell'offerta. Il termine di recesso per tale ipotesi di commercializzazione decorre dal momento del consenso telefonico in quanto non è prevista la consegna di un bene (SIM e/o apparato). Nel caso di consegna del bene (SIM o apparato), analogamente all'ipotesi di clienti non precedentemente contrattualizzati, il termine di recesso di 14 giorni decorre dalla data di ricevimento del bene.

22. Il modulo acquisito agli atti nel corso dell'ispezione denominato "*modulo di richiesta cambio piano e/o offerta per piani abbonamento*" inviato al cliente tramite corriere precompilato dagli operatori a seguito o nel corso della telefonata si compone delle seguenti sezioni: "*dati del cliente*", "*piano tariffario e offerta*", "*dati del telefono/chiavetta internet veloce*" (compilato in caso di acquisto o consegna in comodato di un telefono o della chiavetta internet veloce) "*modalità di pagamento*", "*dati del rivenditore*" e "*firma*". Nella sezione "*piano tariffario e offerta*" compare unicamente la denominazione del piano tariffario prescelto (es. top unlimited plus) e dell'offerta (es. vendita rate abb. 03) senza alcuna descrizione del servizio e delle relative condizioni contrattuali⁸.

23. In sede di audizione i rappresentanti di H3g hanno confermato che, così come dichiarato nel verbale di accertamento ispettivo redatto presso la sede di Roma, la documentazione cartacea consegnata dal "postino intelligente" al consumatore contestualmente al bene e/o alla sim rappresenta la mera conferma del contratto concluso con la telefonata, ai sensi dell'art. 51, comma 7 cod. cons. come novellato dal d.lgs. 21/2014⁹.

24. Dalle registrazioni acquisite in sede di ispezione, emerge che le informazioni relative all'offerta e ai diritti riconosciuti al consumatore contenute nel *vocal order* sono spesso fornite dagli operatori con una lettura veloce e di non facile comprensione¹⁰.

⁷ Cfr. verbale di accertamento ispettivo della sede di Milano (doc. n. 7 dell'indice del fascicolo).

⁸ Cfr. doc. 32 allegato al verbale di accertamento ispettivo della sede di Roma (doc. n. 10 dell'indice del fascicolo).

⁹ Cfr. verbale di audizione del 15 giugno 2015 (doc. n. 17 dell'indice del fascicolo) e verbale di accertamento ispettivo della sede di Roma (doc. n. 10 dell'indice del fascicolo).

¹⁰ Cfr. registrazioni allegare al verbale di accertamento ispettivo redatto presso la sede di Milano (doc. n. 7 dell'indice del fascicolo).

3) Le argomentazioni difensive della Parte

25. H3g ha argomentato le proprie difese in sede ispettiva e in sede di audizione, rilevando che:

- le procedure sopra illustrate adottate già prima dell’entrata in vigore della predetta normativa non sono state modificate in quanto già costose e orientate alla tutela del cliente. La principale modifica è stata la previsione del termine di 14 giorni per l’esercizio del diritto di recesso. H3G era disponibile ad adottare ulteriori miglioramenti in attesa di univoche indicazioni da parte dell’AGCOM, alla luce dell’articolata consultazione in corso in merito all’interpretazione della nuova normativa che non sembra di univoca lettura;
- il canale *teleselling* viene utilizzato in via del tutto minoritaria. Infatti, su circa [200.000-600.000]* acquisizioni lorde al mese le acquisizioni del *teleselling* sono meno di [500-1500]. Nell’ultimo anno le acquisizioni tramite *teleselling* sono ancora minori e pari a circa [3.000–6.000] in totale.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

26. Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo telefono, in data 27 agosto 2015 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

27. L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

28. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da H3g, consistente nell’aver concluso contratti a distanza mediante telefono, aventi ad oggetto la prestazione del servizio di telefonia mobile e/o la vendita dell’apparecchio telefonico, senza rispettare i requisiti di forma prescritti dall’art. 51, commi 6 e 7 cod. cons. come modificato dal d.lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (c.d. *consumer rights*).

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

29. In estrema sintesi, il modello di negoziazione adottato da H3g, è caratterizzato dai seguenti passaggi: la registrazione della telefonata, previo consenso del consumatore alla registrazione, contenente la conferma dell'offerta e la conferma dell'accettazione da parte del consumatore; nel caso di offerte che prevedono la consegna della SIM e/o dell'apparecchio telefonico, la c.d. "consegna qualificata" dei beni con identificazione del soggetto che sta per diventare cliente e contestuale consegna del modulo contrattuale ("*modulo di richiesta cambio piano e/o offerta per piani abbonamento*") da parte dell'addetto alla società di spedizione incaricato di rimandare i documenti firmati ad H3g che provvede ad archivarli e renderli disponibili ove necessario.

30. Nel caso di clienti H3g (c.d. clienti contrattualizzati) che concludono nuovi contratti senza l'acquisto di una nuova sim o di un apparecchio, la registrazione della chiamata è seguita solo dall'invio di un SMS di conferma.

31. In sede ispettiva e nel corso dell'audizione il professionista¹¹ ha riconosciuto che, il contratto si conclude al telefono mediante la registrazione che contiene sia la conferma dell'offerta che la conferma dell'accettazione e che la documentazione cartacea consegnata dal "postino intelligente" al consumatore contestualmente al bene o alla sim ne è la mera conferma ai sensi dell'art. 51, comma 7, cod. cons. Il professionista ha, inoltre, dichiarato che la registrazione della telefonata viene inviata al consumatore solamente su sua richiesta.

32. Le evidenze in atti dimostrano che la procedura di *teleselling* adottata da H3g non risulta rispettosa dei requisiti formali individuati dal legislatore nell'art. 51, comma 6 cod. cons. al fine di salvaguardare l'autodeterminazione del consumatore.

33. L'art. 51, cod. cons. rubricato "*requisiti formali per i contratti a distanza*" nella sua formulazione attuale al comma 6 prevede che "*Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono*" il professionista deve confermare l'offerta effettuata telefonicamente al consumatore il quale è vincolato solo qualora abbia apposto la propria firma sull'offerta o qualora l'abbia accettata per iscritto. Il terzo periodo del medesimo comma specifica, altresì, che "*dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole*".

34. Al riguardo, deve ritenersi che l'art. 51, comma 6, cod. cons. terzo periodo, contempli una procedura semplificata e alternativa rispetto alla regola di forma di cui al primo periodo – lo scambio di conferme per iscritto – prescrivendo espressamente che il consumatore esprima il proprio

¹¹ Cfr. verbale di audizione del 15 giugno 2015 (doc. n. 17 dell'indice del fascicolo) e verbale di accertamento ispettivo della sede di Roma (doc. n. 10 dell'indice del fascicolo).

consenso allo scambio di dette conferme mediante supporto durevole (“*se il consumatore acconsente*”).

35. Il consenso richiesto dal legislatore implica che il consumatore accetti espressamente, in riscontro a quanto proposto dal professionista, di ricevere la conferma dell’offerta su di un supporto durevole anziché in forma cartacea (o elettronica) e di formulare la propria dichiarazione di conferma mediante supporto durevole, rinunciando così alla cautela di una successiva sottoscrizione separata.

36. Infatti, il legislatore, al fine di garantire la consapevolezza di contrarre del consumatore, individua nella forma scritta la regola per la conclusione del contratto e consente l’adozione della procedura derogatoria solo ove vengano rispettate determinate condizioni.

37. In questo contesto, la prestazione consapevole di tale consenso pone in capo a professionista l’onere di informare preliminarmente il consumatore, in merito alle modalità alternative di “conclusione” del contratto contemplate dalla norma e alle conseguenze giuridiche che ne discendono: la rinuncia alla forma scritta, ossia la rinuncia a ricevere la conferma dell’offerta in forma cartacea e ad accettare l’offerta per iscritto.

38. Tale onere informativo si giustifica in ragione della posizione di vantaggio di cui il professionista gode rispetto all’altro contraente, oltre che in ragione dell’asimmetria informativa e contrattuale in cui versa il consumatore, anche in considerazione del fatto che il contenuto della conversazione telefonica registrata è predefinito unilateralmente dalla società (c.d. *vocal order*) ed è caratterizzato da domande che richiedono unicamente risposte affermative o negative da parte del potenziale cliente.

39. Pertanto, la mera richiesta del consenso alla registrazione non soddisfa il requisito di cui all’art. 51, comma 6, cod. cons.

40. Inoltre, la registrazione della telefonata che contiene le due dichiarazioni confermatrice non appare idonea ad integrare la nozione di supporto durevole di cui all’art. 45, lett. 1) cod. cons. nella misura in cui la società non ha previsto di mettere nella piena disponibilità del consumatore il supporto ove è memorizzata la registrazione telefonica in modo che questi possa conservarla e riprodurla in futuro.

41. Oltre al tenore letterale dell’art. 45, lett. 1) cod. cons. che considera tale lo strumento che permette al consumatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate¹², rileva ai

¹² L’art. 45, lett. 1) cod. cons. rubricato “supporto durevole” recita: *ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in*

fini della individuazione della nozione di supporto durevole anche il contenuto del considerando 23 della direttiva 2011/83/UE che, oltre a contenere alcune esemplificazioni di tale strumento¹³, specifica: “I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista” (sottolineatura aggiunta).

42. Ciò che si richiede quindi, secondo la definizione comunitaria di “supporto durevole” sopra richiamata, è che tale supporto – materiale o elettronico – possa essere “conservato” dal destinatario della dichiarazione; sia, in altri termini, messo nella piena disponibilità di fatto di quest’ultimo per un congruo periodo di tempo¹⁴.

43. Non basta dunque, una registrazione vocale della telefonata conservata dall’operatore stesso e tenuta a disposizione del consumatore e a lui comunicata su semplice richiesta, come nel caso di H3g, in quanto manca la piena disponibilità di fatto del supporto da parte del consumatore.

44. Come evidenziato, inoltre, le registrazioni acquisite agli atti dimostrano che le informazioni relative all’offerta e ai diritti riconosciuti al consumatore contenute nel *vocal order* sono spesso fornite dagli operatori con una lettura veloce e di non facile comprensione.

45. Al contrario, nel caso in cui la conferma dell’offerta avvenga al telefono, le relative condizioni, al pari delle altre informazioni che il professionista è obbligato a fornire prima della conclusione del contratto, devono essere illustrate in un linguaggio e con modalità comprensibili al fine di garantire la prestazione di un consenso consapevole da parte del consumatore.

46. Nel caso di specie, pertanto, la procedura seguita da H3g non appare idonea ad integrare i requisiti formali richiesti dall’art. 51, comma 6, cod. cons.

47. Né i requisiti possono considerarsi integrati dalla consegna della documentazione cartacea presso il domicilio del cliente contestualmente alla consegna della sim e/o dei beni posto che, come riconosciuto dallo stesso professionista, il contratto si considera concluso al telefono e la documentazione in questione, rappresenterebbe la mera conferma del

modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate”.

¹³ In particolare, il considerando 23 citato prosegue: “Dovrebbero rientrare tra detti supporti in particolare documenti su carta, chiavi USB, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer nonché messaggi di posta elettronica”.

¹⁴ La stessa Corte di Giustizia ha a più riprese evidenziato che un supporto può essere considerato durevole nella misura in cui consente al consumatore di conservare le informazioni a lui destinate personalmente, garantisce l’assenza di alterazione del loro contenuto nonché la loro accessibilità per un congruo periodo e offre al consumatore la possibilità di riprodurle identiche. Cfr. Corte di Giustizia, sentenza 5 luglio 2012, causa C-49/11, Content Services LTD.

contratto concluso mediante *vocal order* ai sensi dell'art. 51, comma 7 cod. cons.

48. Del resto, da un lato, il modulo consegnato al cliente non potrebbe comunque qualificarsi come conferma cartacea dell'offerta posto che, come emerge dalle risultanze istruttorie, non contiene una descrizione dettagliata delle condizioni di abbonamento; dall'altro lato, il contratto concluso al telefono viene eseguito mediante la consegna del bene o della SIM prima che il professionista venga a conoscenza della sottoscrizione del modulo da parte del consumatore.

49. Dalle considerazioni che precedono emerge, altresì, l'infondatezza di quanto sostenuto da H3g, secondo cui l'invio della documentazione in occasione della "consegna qualificata", assolverebbe anche alle finalità perseguite dall'art. 51, comma 7 cod. cons.

50. In proposito, si osserva che l'obbligo prescritto dall'art. 51, comma 7, si applica alle fattispecie in cui il contratto è stato concluso su un mezzo durevole e consiste in una comunicazione confermativa circa il fatto che il contratto è stato concluso. Poiché nel caso di specie, come accertato, non è stata rispettata la procedura prevista dall'art. 51, comma 6, cod. cons. per la conclusione del contratto su supporto durevole, conseguentemente risulta violato anche l'art. 51, comma 7 cod. cons.

51. In ogni caso, deve rilevarsi che la documentazione consegnata al consumatore in occasione della "consegna qualificata", non presenterebbe tutti gli elementi richiesti dall'art. 51, comma 7, cod. cons. in quanto, pur essendo fornita al momento della consegna dei beni, non contiene alcun riferimento esplicito alla conferma del contratto concluso su un mezzo durevole.

52. In conclusione, per le considerazioni che precedono, la condotta di H3g posta in essere dopo il 13 giugno 2014 integra una violazione dell'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

53. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, 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.

54. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della rilevante dimensione economica del professionista che presenta un fatturato pari a circa 1,9 miliardi di euro e rappresenta uno dei

principali operatori di telefonia. Si tiene altresì conto del fatto che la condotta illecita ha interessato un numero esiguo di clienti pari nell'ultimo anno a circa [3.000–6.000] su un totale di circa [200.000-600.000]. Si tiene altresì conto, della circostanza che la condotta è stata posta in essere in un contesto di prima applicazione della nuova disciplina introdotta nel codice del consumo dal d.lgs. 21/2014 di attuazione della Direttiva 2011/83/UE.

55. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato posto in essere almeno dal 14 giugno 2014, data di entrata in vigore dell'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del consumo nella sua attuale formulazione, ed è tuttora in corso¹⁵.

56. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a H3g S.p.A. nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

57. In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a H3g S.p.A. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta posta in essere nell'ambito del canale di vendita *teleselling* dopo il 13 giugno 2014, integra una violazione dell'art. 51, commi 6 e 7, cod. cons. in quanto il professionista non procede ad acquisire il consenso espresso e informato del consumatore ad effettuare le conferme su supporto durevole; non mette nella piena disponibilità del consumatore la registrazione della telefonata in modo che quest'ultimo possa conservarla e accedervi in futuro per un congruo periodo di tempo; non ottiene la sottoscrizione del contratto o l'accettazione scritta da parte del consumatore prima di considerarlo vincolato; non fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, secondo quanto previsto dall'art. 51, comma 7, cod. cons.;

¹⁵ Le procedure di vendita descritte e la relativa documentazione utilizzata (vocal order, script documentazione consegnata al cliente) non risultano essere state modificate da H3g.

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società H3g S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'art. 51, commi 6 e 7, cod. cons. e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società H3g S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

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

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
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella