



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 177/15/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ H3G S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 1, COMMA 2, DELLA DELIBERA  
n. 326/10/CONS  
(CONTESTAZIONE n. 18/14/DIT)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 20 aprile 2015;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104, recante *“Attuazione dell’articolo 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante *«Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*», come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 529/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 326/10/CONS, del 1 luglio 2010, recante “*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 18/14/DIT del 21 ottobre 2014;

VISTA la nota del 21 novembre 2014 con la quale la società H3G S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni, ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società H3G S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 19 dicembre 2014;

VISTA la nota del 23 dicembre 2014, acquisita con prot. n. 64 del 2 gennaio 2015, con la quale la società H3G S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

CONSIDERATO che la predetta proposta definitiva di impegni è stata trasmessa oltre i termini, fissati a pena di decadenza, ai sensi dell’articolo 13, della delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 7 gennaio 2015 con cui è stata comunicata alla società H3G S.p.A. l’inammissibilità della predetta proposta di impegni;

VISTA le note del 4 febbraio e 18 marzo 2015 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio nei confronti della società H3G S.p.A. al fine di acquisire ulteriori dati ed informazioni utili all’istruttoria e contenenti la contestuale comunicazione di sospensione dei termini procedurali;

VISTA le note di riscontro alle richieste di dati ed informazioni trasmesse dalla società H3G S.p.A. in data 5 e 25 marzo 2015, come meglio precisati nella nota del 9 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

Il sig. Coppola, intestatario dell’utenza n. 393-0011xxx e con piano tariffario denominato “*SuperTua Più 2007*” in forza di un contratto sottoscritto con la società H3G S.p.A. (di seguito la “Società”), ha segnalato all’Autorità che, a fronte della legittima richiesta di passare al piano base, al secondo e senza scatto, denominato “*Power 10*”, la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

predetta Società non ha effettuato tale cambio in maniera gratuita, ma ha chiesto un corrispettivo di euro 19,00 (diciannove/00).

L'Autorità, in fase pre-istruttoria, ha richiesto dati ed informazioni alla Società al fine di verificare il rispetto del regolamento vigente in materia di misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali. Dai riscontri forniti, è emerso che effettivamente la Società applica un costo di euro 19,00 (diciannove/00) per eseguire le richieste di passaggio dei clienti all'unico piano tariffario base disponibile, ossia "Power 10".

Tanto premesso, con atto n. 18/14/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'articolo 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS.

### **2. Deduzioni della società**

In via preliminare, la Società ha ricostruito la vicenda del tutto eccezionale del sig. Coppola evidenziando la pendenza di circa diciotto contenziosi, avviati per i motivi più diversi, e la già avvenuta corresponsione in suo favore di euro 3.550,00 (tremilacinquecentocinquanta/00) a titolo di indennizzi.

Nel merito di quanto segnalato, la Società ha precisato che il sig. Coppola non ha chiesto il cambio del proprio piano tariffario ed il passaggio al piano "Power 10", bensì l'attivazione di un'opzione, facente parte del gruppo denominato "All-In", in abbinamento al suo piano tariffario, ossia "SuperTua 2007". In altri termini, il problema contestato ha riguardato l'incompatibilità tra le nuove opzioni riconducibili al gruppo "All-In" ed il piano tariffario "SuperTua 2007", ed in questo senso è stata presentata una proposta transattiva, a chiusura della procedura conciliativa instaurata presso il CORECOM Lazio e sottoscritta dal cliente, mediante la quale è stata attivata l'opzione "All-In Medium" (normalmente non più riattivabile) e mantenuto il piano tariffario "SuperTua 2007".

In ordine alla contestata violazione dell'articolo 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, la Società ha sottolineato che essa dispone, sia per l'offerta prepagata che per quella postpagata, di piani tariffari tutti conformi, quanto ai criteri di tariffazione del servizio voce ed alle condizioni economiche del servizio SMS, alle rilevanti disposizioni della citata delibera. In tale contesto, la Società ha ribadito che il cambio di piano tariffario da offerte commerciali che includono piani tariffari non più sottoscrivibili (e che non prevedono tariffazione al secondo per i servizi voce e prezzi per SMS non in *bundle*) verso piani tariffari attuali viene eseguito senza oneri per il cliente. Il diritto alla non onerosità è verificato caso per caso attraverso procedure manuali che possono richiedere l'intervento del servizio di assistenza clienti e che prevedono, in tali casi, un riaccredito al cliente finale.

Per quanto concerne, invece, la trasparenza informativa verso il cliente circa la gratuità del cambio di piano tariffario nei casi previsti dalla delibera n. 326/10/CONS, la Società ha precisato che tale informazione è disponibile presso i punti vendita e che, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha provveduto ad aggiornare la pagina presente



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

sul proprio sito *web*, sezione “Variazioni”, aggiungendo l’indicazione che “È fatta salva la gratuità del cambio del piano tariffario in tutti i casi previsti dall’articolo 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”.

Da ultimo, la Società ha rilevato che il procedimento sanzionatorio avviato con atto n. 18/14/DIT non rispetta i principi sanciti dall’articolo 4, del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie, approvato dall’Autorità con delibera n. 410/14/CONS, laddove esso presuppone, prima dell’adozione di un atto di contestazione e previa opportuna aggregazione delle segnalazioni, la rilevazione di una condotta rilevante dell’operatore in difformità di norme del quadro regolamentare.

Tanto premesso, la Società ha chiesto l’archiviazione del procedimento sanzionatorio.

### **3. Valutazioni dell’Autorità**

In via preliminare, appare opportuno evidenziare che, con l’adozione della delibera n. 326/10/CONS, anche in coerenza con le modifiche intervenute a livello comunitario, si è inteso garantire una maggiore tutela agli utenti assicurando piena trasparenza delle condizioni economiche dei piani tariffari di base per i servizi voce, traffico dati e SMS ed adeguata informativa circa la possibilità, offerta agli utenti già clienti, di passare ai nuovi piani in maniera gratuita.

Nella fattispecie in esame, l’Autorità, in fase pre-istruttoria, ha chiesto alla Società di fornire informazioni e documenti utili a chiarire i motivi per i quali è stato chiesto al sig. Coppola l’importo di euro 19,00 (diciannove/00) per passare al piano tariffario base denominato “3 Power 10”, nonché di comunicare le modalità con cui vengono fornite ai clienti le informazioni relative alle misure di tutela previste dalla delibera n. 326/10/CONS. A tal proposito, ed in ordine all’eccezione sollevata in relazione all’assenza di una condotta rilevante ai fini dell’avvio del procedimento sanzionatorio, si evidenzia che la Società, già in sede di riscontro fornito all’Autorità nell’ambito delle verifiche svolte in fase pre-istruttoria, ha ammesso che “*un cliente con piano tariffario ricaricabile voce può effettuare cambio piano verso 3 Power 10 al costo di euro 19,00 una tantum*” e che “*l’informazione relativa al costo di euro 19,00 della variazione del piano tariffario in 3 Power 10 è presente sul sito 3, ma non è presente nella pagina relativa al piano tariffario 3 Power 10*”.

È evidente, pertanto, che non solo sussista una generale condotta posta in essere dalla Società in violazione delle norme adottate dall’Autorità con la citata delibera, ma anche che le successive precisazioni rappresentate dalla Società nella memoria difensiva prodotta si palesano come contraddittorie e rivelatrici di una strategia aziendale che comporta l’automatico prelievo della predetta somma e l’eventuale, successiva verifica dell’effettivo rimborso di quanto già prelevato solo a seguito della ricezione di uno specifico reclamo. In considerazione delle difese svolte dalla Società, si è ritenuto opportuno disporre un supplemento istruttorio al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione relativi alla portata degli effetti della condotta contestata. In particolare, sono



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

state trasmesse due dettagliate richieste di informazioni e documenti concernenti le modalità di implementazione dei sistemi e le procedure adottate, con decorrenza 31 dicembre 2010, per garantire la gratuità dei passaggi ai piani base definiti dall’Autorità; la conferma che gli unici piani tariffari introdotti dopo l’approvazione della delibera n. 326/10/CONS sono stati, per le utenze prepagate, “3 Power 10” e, per le utenze postpagate, “Top Unlimited” e “Top Unlimited Plus”; il numero di clienti che, nell’ultimo quadriennio, hanno chiesto di passare ad un diverso piano tariffario, scelto tra quelli introdotti successivamente all’approvazione della citata delibera; le eventuali somme richieste per detti passaggi; l’entità complessiva dei rimborsi effettuati nei casi di contestazione degli addebiti.

La Società, con i documenti e le informazioni trasmessi all’Autorità quale riscontro alle predette richieste di supplemento istruttorio, ha comunicato che i piani tariffari introdotti dopo l’approvazione della delibera n. 326/10/CONS sono stati “3 Power 10” (per le utenze prepagate), “Top SIM”, “Top Unlimited” e “Top Unlimited Plus” (per le utenze postpagate) ed ha dichiarato che: *a)* allo stato attuale, è disponibile una procedura per la quale il riaccredito della somma addebitata consegue esclusivamente ad una richiesta del cliente effettuata al servizio di assistenza (numero 133); *b)* a partire dalla fine di maggio 2015 la procedura sarà aggiornata prevedendo che i sistemi informativi aziendali procedano in automatico a riconoscere il diritto del cliente alla gratuità della prestazione di cambio piano tariffario; *c)* per ciascuna operazione di cambio piano tariffario verso piani aventi le caratteristiche definite dalla delibera n. 326/10/CONS, dal mese di dicembre 2010 fino al 3 ottobre 2013 è stato applicato un costo pari ad euro 9,00, dal 4 ottobre 2013 il costo è passato ad euro 19,00 (diciannove/00) e, infine, a partire dal 22 maggio 2014 tale costo è stato ulteriormente aumentato ad euro 25,00 (venticinque/00); *d)* alla sezione “Variazioni” dell’Area Assistenza/procedure e documenti presente sul sito aziendale vengono indicate le condizioni economiche attualmente previste per il cambio del piano tariffario e le tutele accordate in casi speciali. In tale contesto, la Società ha aggiornato le informazioni relative alla gratuità del cambio nei casi contemplati dalla delibera n. 326/10/CONS ed ha fornito copia della procedura utilizzata dalle funzioni aziendali di assistenza alla clientela per il rimborso delle spese di cambio piano; *e)* il numero complessivo di clienti che hanno chiesto un cambio di piano tariffario, estratti per ragioni di *privacy* solo nell’intervallo temporale compreso tra il mese di febbraio 2014 ed il mese di gennaio 2015, è stato pari a 516.779 unità di cui 9.703 hanno riguardato il passaggio al piano tariffario “3 Power 10” e 7.791 unità hanno interessato i passaggi richiesti verso i piani tariffari “Top SIM”, “Top Unlimited” e “Top Unlimited Plus”; *f)* i reclami ricevuti nel medesimo periodo di cui al punto precedente sono stati pari a 1.173 unità gestiti mediante rimborso delle somme prelevate per un importo complessivo pari ad euro 21.212,23 (ventunomiladuecentododici/23).

Alla luce, pertanto, di tali risultanze istruttorie, è stato acclarato che la condotta posta in essere dalla Società si è protratta già dalla data di efficacia della delibera n. 326/10/CONS ed è stata, altresì, caratterizzata dalla circostanza di aver progressivamente aumentato il corrispettivo del contributo richiesto, a fronte di una modifica di piano tariffario che, secondo le richiamate disposizioni, doveva essere



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

gratuita. Va, inoltre, tenuto conto del rilevante numero, parzialmente comunicato per il solo periodo febbraio 2014 - gennaio 2015, di utenti coinvolti da tale illegittimo comportamento che ha generato un persistente ed ingiustificato vantaggio economico della Società. Il numero di richieste di rimborso, peraltro, risulta oggettivamente limitato, in quanto, date le evidenti omissioni informative, tali richieste difficilmente potevano essere avanzate da clienti che non erano stati posti in condizione di conoscere in maniera chiara e trasparente le concrete misure di tutela riconosciute dalla normativa vigente e, quindi, non erano stati resi edotti della gratuità del passaggio al piano base avente le caratteristiche definite a livello regolamentare dall'Autorità.

Da ultimo, si evidenzia l'attualità della condotta violativa in considerazione del fatto che la medesima Società ha comunicato l'intenzione di adeguare le proprie procedure aziendali a quanto previsto dalla normativa di settore soltanto a partire dal prossimo mese di maggio 2015.

In conclusione, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide ai fini dell'esclusione della propria responsabilità e, pertanto, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) ad euro 580.000,00 (cinquecentottantamila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-bis, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari a sei volte il minimo edittale per un totale di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

La Società, a distanza di oltre quattro anni dall'approvazione della delibera n. 326/10/CONS, non ha adottato procedure interne conformi a quanto statuito dall'Autorità ledendo, in tal modo, il diritto degli utenti di ricevere informazioni chiare e trasparenti in ordine alle condizioni economiche dei piani tariffari di base per i servizi voce, traffico dati e SMS inclusa, se già clienti, la possibilità di passare ad essi in maniera gratuita. Tale *vulnus* si è protratto, dunque, per un periodo di tempo molto lungo ed ha visto progressivamente aumentare l'entità degli addebiti connessi al cambio di piano. Dalla documentazione in atti, inoltre, risulta che tale condotta ha coinvolto un numero rilevante di utenti e ha determinato un vantaggio economico per la Società



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

particolarmente consistente, a fronte del trascurabile importo complessivo delle somme corrisposte ai clienti a titolo di rimborso. Occorre tener conto, altresì, della intenzionalità di tale condotta in considerazione del fatto che la Società ha consapevolmente adottato procedure difformi già a partire dal 2010 e proseguito nel comportamento illegittimo negli anni successivi. Va rilevata, infine, l'attualità della condotta contestata, posto che le procedure interne saranno allineate a quanto previsto dall'articolo 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS solo a partire dal mese di maggio 2015;

### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha modificato le proprie procedure interne e non ha tempestivamente informato gli utenti, già interessati dall'ingiustificato addebito connesso alle variazioni richieste, ai fini di un rimborso delle somme corrisposte. La Società ha unicamente provveduto ad aggiornare la sezione "Variazioni" del proprio sito *web* mediante la comunicazione relativa alla gratuità del cambio del piano tariffario in tutti i casi previsti dall'articolo 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS, senza, peraltro, chiarire, in un'ottica di massima trasparenza, le specifiche variazioni di piano tariffario che non comportano alcun addebito;

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna potenzialmente idonea a garantire la corretta applicazione dell'articolo 1, comma 2, della delibera n. 326/10/CONS;

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2013, pari a 1.750 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **ACCERTA**

che la società H3G S.p.A.– codice fiscale: 02517580920, con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede operativa in Roma, Via Alessandro Severo n. 246, ha violato l'articolo 1, comma 2, della delibera



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

n. 326/10/CONS, per non aver fornito ai propri clienti adeguata informativa in merito alla gratuità del passaggio ai piani tariffari introdotti successivamente all'approvazione della predetta delibera e per avere proceduto ad un ingiustificato addebito per ogni passaggio richiesto verso detti piani, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **ORDINA**

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00) ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **DIFFIDA**

la predetta società dall'intraprendere ogni attività e/o comportamenti in violazione delle disposizioni richiamate;

### **INGIUNGE**

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 348.000,00 (trecentoquarantottomila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 177/15/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT54O0100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 177/15/CONS*".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 aprile 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani