



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 184/14/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ H3G S.P.A.  
PER LA VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 70 DEL  
DECRETO LEGISLATIVO n. 259/2003, IN COMBINATO DISPOSTO CON  
L'ARTICOLO 3, COMMA 2, DELLA DELIBERA n. 418/07/CONS,  
UNITAMENTE ALL'ARTICOLO 4 COMMI 1 E 2, DELLA DELIBERA  
n. 179/03/CSP IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 71,  
DEL MEDESIMO DECRETO  
(CONTESTAZIONE n. 37/13/DIT )**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 7 maggio 2014;

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 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”* come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;

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. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante *“Regolamento in materia di procedure sanzionatorie”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/12/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. 32/14/CONS;



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2007, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la delibera n. 418/07/CONS del 2 agosto 2007, recante “*Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela dell’utenza*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 201/08/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Deduzioni della società**

In relazione ai fatti oggetto di contestazione, la società H3G S.p.A. ha rappresentato quanto segue.

*In primis*, la Società, nel richiamare le disposizioni contenute nel nuovo CASP 3.0, ha fornito un’ampia descrizione dei servizi *premium* erogati, delle varie figure soggettive che operano nell’ambito di tale mercato (SP, AP, CSP ecc.), delle numerazioni in decade 4 utilizzate, delle modalità di attivazione/disattivazione dei servizi o di acquisto dei contenuti (mediante navigazione *web* o *wap*), delle modalità di informazione ai clienti con riguardo ai prezzi applicati, nonché degli strumenti di tutela per assicurare la consapevolezza degli stessi circa la fruizione a pagamento dei servizi.

Per quanto concerne, in particolare, l’osservanza degli obblighi di trasparenza, l’operatore ha precisato che il cliente è coadiuvato, nel corretto utilizzo del portale di navigazione, da alcuni strumenti tecnici di supporto, che assicurano un corretto uso del servizio (*i.e.*, visualizzazione *Landing Page*, invio del *welcome message*, invio dell’SMS di *remind*, SMS di conferma di avvenuta disattivazione).

La Società, in merito, ha ulteriormente precisato che, a differenza degli altri operatori, impone ai *Content Service Provider* che hanno un rapporto contrattuale diretto con H3G di inviare un ulteriore SMS di *remind*, inoltrato settimanalmente ai clienti attivi, pur non essendo imposto dal CASP. In tal modo, sia in caso di servizi in decade 4 che nel caso di servizi in *direct billing*, i clienti sono costantemente informati con comunicazioni di *caring*, mediante la ricezione di SMS inoltrati dai *Content Provider*.

La H3G S.p.A., inoltre, ha dichiarato di aver introdotto, ormai da mesi, una piattaforma di controllo e di verifica di tutti gli *step* di fruizione-comunicazione dei servizi. Tale piattaforma, denominata HUB, è operativa sui servizi in *direct billing* ed è stata estesa a tutti i servizi *premium* a partire dal mese di febbraio 2014, con l’obiettivo di garantire la corretta erogazione dei servizi in tutti i singoli passaggi (attivazione, corretto invio della comunicazione di *caring*, corretto addebito del cliente [*billing*] e disattivazione).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nel caso specifico dei servizi erogati da terzi in modalità *pay per page*, i clienti visualizzano una pagina informativa gratuita, denominata *disclaimer*, che viene presentata all'utente al primo accesso e periodicamente con una frequenza decisa dall'editore (H3G ha chiesto che il *disclaimer* venga visualizzato ad ogni accesso o con la massima frequenza possibile).

Nel caso, poi, di navigazione sul portale 3, *App&Store*, l'informativa relativa al costo (Iva inclusa) per pagina (9 cent/pag) è riportata, oltre che nelle *brochure* cartacee alla sezione "3 ricorda", anche ad ogni pagina che illustra e condizioni di offerta dei singoli piani tariffari, nella sezione "tariffe altri servizi". Le informazioni ai clienti, poi, possono essere rese anche attraverso altri canali, ossia direttamente dal portale mobile, accessibile dai terminali cliccando su "condizioni generali", dal sito [www.tre.it](http://www.tre.it), nell'area informativa dedicata al portale, tramite IVR del servizio clienti.

In ultimo, costituisce strumento di verifica degli addebiti e di informazione la fattura che ad oggi, tuttavia, non offre informazioni dettagliate per il cliente (a differenza del dettaglio del traffico reperibile dall'area clienti personale su *web* o terminale mobile, dove sono visualizzabili le singole voci di addebito, nome del servizio addebitato e nome del relativo *Cotent Provider*).

La Società, infine, ha precisato che, già a partire dal mese di gennaio 2014, per facilitare i clienti, è stato aggiunto nelle fatture un *box* contenente i chiarimenti relativi agli addebiti VAS o alle voci di navigazione.

Per quanto detto, H3G S.p.A. ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 37/13/DIT.

### **2. Valutazioni dell'Autorità**

Con atto n. 37/13/DIT è stata contestata alla società H3G S.p.A. la violazione dell'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 2, della delibera n. 418/07/CONS, unitamente all'articolo 4, commi 1 e 2, della delibera n. 179/03/CSP, nonché dell'articolo 71 del medesimo decreto. All'esito delle verifiche preistruttorie, infatti, è stato verificato che, a partire dal mese di novembre 2012, molteplici utenti hanno segnalato l'addebito in fattura di importi non riconosciuti ed afferenti alla fruizione di servizi erogati da "*Portale 3*", "*Contenuti sotto copertura 3*", ovvero alla visualizzazione di pagine *web* a pagamento (a titolo esemplificativo, *corriere.it*; *repubblica.it* ecc.), mettendo in evidenza la propria inconsapevolezza rispetto all'attivazione ed alla relativa onerosità.

La condotta dell'operatore, dunque, è stata censurata sotto due principali profili. Da un lato, è stata evidenziata la circostanza che gli utenti hanno avuto contezza degli addebiti a sovrapprezzo solo a seguito della ricezione della fattura, ovvero hanno riscontrato nel proprio conto telefonico delle voci generiche che non hanno consentito un'immediata identificazione dei servizi e/o dei contenuti fruiti, generando disconoscimenti e contestazioni rispetto alla fatturazione dei relativi importi. Tale difficoltà, quindi, è stata imputata alla scelta della Società di ricondurre sotto la voce



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“Contenuti portale 3” (presente in fattura) più tipologie di servizi e contenuti, solo in parte acquistati sul portale 3.

Dall'altro, è stato rilevato che sotto la diversa voce “Pagine portale 3”, la Società fa confluire sia gli addebiti per la navigazione sul portale 3 (che risulta essere a pagamento, come indicato nell'offerta commerciale), sia quelli per la navigazione su portali esterni, tipicamente di testate editoriali (es. Ansa, Repubblica). In detta ipotesi, peraltro, è stata riscontrata anche la significativa inconsapevolezza degli utenti rispetto all'onerosità di alcune pagine *web*, il cui costo è stato applicato a seguito della mera visualizzazione della pagina durante la navigazione (generalmente in modalità *wap*). I segnalanti, infatti, in assenza di ogni forma di *alert* o preavviso, non hanno avuto contezza che, a prescindere dall'acquisto o meno di specifici servizi o contenuti, anche la sola navigazione su un determinato portale avrebbe generato dei costi ulteriori. Peraltro, alcuni utenti hanno anche denunciato l'impossibilità di conoscere l'elenco delle pagine a pagamento, sia *ex ante*, mediante un'apposta informativa, sia *ex post*, contattando il *call center*.

Nel corso del procedimento *de quo*, la Società ha argomentato la propria difesa sulla base delle deduzioni sopra illustrate, che, tuttavia, non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate.

*In primis*, va evidenziata la genericità delle motivazioni addotte dall'operatore in relazione alla violazione contestata. H3G, infatti, pur avendo ampiamente descritto gli istituti di tutela per gli utenti nell'ambito della fruizione dei servizi *premium*, non ha fornito alcuna giustificazione in ordine alla scelta di ricondurre, nell'ambito di specifiche voci indicate in fattura (*i.e.*, *Contenuti/Pagine portale 3*), più tipologie di VAS, fruibili o acquistabili mediante la navigazione sul portale del gestore.

Di converso, la Società, sia nel corso degli accertamenti preistruttori che nell'ambito del procedimento *de quo*, ha dato atto, essa stessa, dell'oggettiva difficoltà per gli utenti di identificare i servizi e contenuti effettivamente acquistati o, quantomeno, la loro riconducibilità agli importi addebitati (*Cfr.*, “ [...] *non offre informazioni dettagliate per il cliente*” (e che risulta) “*disorientante poiché il cliente, a meno che non abbia effettuato esclusivamente acquisti sul Portale 3, non riesce a ricondurre l'addebito in fattura al servizio/servizi acquistati*”).

La scarsa chiarezza e trasparenza riscontrate nel modello di fatturazione sino ad oggi adottato da H3G, quindi, non possono che confermare la consapevolezza dell'operatore di fornire all'utente delle informazioni incomplete. Tale carenza informativa, peraltro, ha gravemente pregiudicato gli utenti, posti nell'impossibilità di conoscere gli addebiti sostenuti per la navigazione sul portale, di poter disconoscere ciò che effettivamente non hanno richiesto, nonché di poter gestire la propria spesa nell'utilizzo del servizio di telefonia mobile.

L'illiceità della condotta imputata alla Società, inoltre, ha assunto un maggior rilievo considerando: *i*) la numerosità degli utenti che hanno denunciato l'inconsapevolezza rispetto all'attivazione dei servizi in esame; *ii*) la maggior parte delle denunce ricevute dall'inizio del 2014 nei confronti di H3G hanno ad oggetto la contestazione degli importi *premium*, disconosciuti proprio perché genericamente addebitati sotto la voce “*Contenuti / Pagine portale 3*”. Resta fermo che, a prescindere



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dall'accertamento della volontarietà dell'utente di acquistare o meno servizi/contenuti a sovrapprezzo, l'attenzione sanzionatoria in questa sede resta circoscritta alle sole problematiche connesse alla scarsa trasparenza e comprensibilità della fatturazione.

Alla luce di quanto emerso, non può che confermarsi la violazione contestata. Al contempo, tenuto conto che, anche a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, l'Autorità ha continuato a ricevere, per la medesima ipotesi di violazione, delle denunce da parte degli utenti, è stata ravvisata anche l'opportunità di diffidare l'operatore dal porre in essere ulteriori comportamenti idonei a reiterare nel tempo gli effetti lesivi, derivanti dall'inosservanza delle norme in materia di trasparenza e comprensibilità della bolletta telefonica. In merito, va comunque precisato, anche ai fini della quantificazione della sanzione amministrativa pecuniaria, che la Società, già nel corso dell'istruttoria procedimentale, ha dato atto di aver predisposto un primo intervento. In particolare, a partire dal mese di gennaio 2014, H3G ha inserito all'interno della fattura un *box* informativo con il quale si chiarisce che *“le diciture riportate in fattura Pagine portale 3 e Contenuti portale 3 fanno riferimento anche alla navigazione di pagine e all'acquisto di contenuti, in mobilità, di siti internet a pagamento (ad esempio, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo: Repubblica, Corriere della Sera, Ansa, ecc.”*.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 a euro 580.000,00, 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 d.lgs. n. 259/2003, 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 complessiva di euro 116.000,00 (centosedicimila/00), pari al doppio del minimo edittale, e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11 della legge n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

In relazione alla gravità della violazione va rilevato che il mancato rispetto, da parte della società H3G S.p.A., degli obblighi di trasparenza nella predisposizione della fatturazione (ad oggi in uso), ha comportato una lesione del diritto degli utenti a poter:

- i)* verificare gli addebiti premium sostenuti per la navigazione sul portale 3 o per la visualizzazione di pagine *web*;
- ii)* appurare la corretta riconducibilità di ciascun addebito al singolo servizio e/o contenuto premium, anche al fine di un eventuale disconoscimento;
- iii)* monitorare i costi connessi all'utilizzo del servizio telefonico, con particolare riguardo alla navigazione sul portale 3.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

In relazione all'opera svolta dall'agente, per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che, sebbene gli effetti della condotta contestata non siano ancora cessati, tenuto conto delle segnalazioni pervenute anche a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, la Società, a partire dal mese di gennaio 2014, ha provveduto ad inserire in fattura un *box* informativo, chiarendo che le voci *Contenuto/Pagine portale 3* si riferiscono anche alla navigazione e all'acquisto di servizi/contenuti sul portale, ovvero alla visualizzazione di alcune pagine *web*.

### **C. Personalità dell'agente**

In relazione alla personalità dell'agente, occorre tenere presente che H3G S.p.A. è dotata di una struttura organizzativa interna idonea a poter assumere delle scelte aziendali idonee ad assicurare all'intera *customer base* una fatturazione dettagliata e comprensibile, conforme agli obblighi di trasparenza sanciti dalla legislazione e regolamentazione vigente, con particolare riguardo ai servizi ed ai contenuti a valore aggiunto che la stessa fornisce alla clientela mediante la navigazione sul proprio portale.

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

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2012, pari a euro 2.308.242,00, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

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

### **ACCERTA**

con riferimento a quanto contestato con l'avvio del procedimento sanzionatorio n. 3/14/DIT, la violazione, da parte della società H3G S.p.A., con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), Via Leonardo da Vinci n. 1, e sede operativa in Roma, Via Alessandro Severo n. 246, delle disposizioni di cui all'articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 2, della delibera n. 418/07/CONS, unitamente all'articolo 4, commi 1 e 2, della delibera n. 179/03/CSP, in combinato disposto con l'articolo 71 del medesimo decreto;

### **DIFFIDA**

la Società dal perpetrare la condotta contestata, adottando, entro un termine ragionevole, delle misure idonee ad assicurare la trasparenza in sede di fatturazione e la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

comprensibilità delle voci inserite nei conti telefonici, con particolare riguardo ai servizi *premium* ed alla navigazione sul portale 3.

### **ORDINA**

alla società H3G S.p.A. di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 116.000,00 (centosedicimila/00) per la violazione accertata;

### **INGIUNGE**

alla citata società 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 116.000,00 (centosedicimila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012, 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. 184/14/CONS*" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 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. 184/14/CONS*".

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 maggio 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

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