



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 515/15/CONS**

**ESITI DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA SULL'ATTUAZIONE DEGLI  
IMPEGNI ASSUNTI DALLA SOCIETÀ DAVID 2 S.P.A. (ORA DIGITAL  
GALAXY S.R.L.) APPROVATI CON DELIBERA n. 462/13/CONS ED  
ARCHIVIAZIONE DEL RELATIVO PROCEDIMENTO SANZIONATORIO  
n. 2/13/DIT**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 25 settembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

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. 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. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 136/06/CONS, del 15 marzo 2006, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 664/06/CONS, del 23 novembre 2006, recante “*Disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*” ed in particolare l’articolo 2, commi 1 e 4, Allegato A;

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. 462/13/CONS del 25 luglio 2013, notificata alla parte il 1 agosto 2013, con la quale l’Autorità ha approvato e reso vincolante la proposta di impegni presentata dalla società David 2 S.p.A., nonché sospeso il procedimento sanzionatorio n. 2/13/DIT;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Fatto e contestazione**

Con atto n. 2/13/DIT del 10 gennaio 2013, notificato alla parte in data 15 gennaio 2013, la Direzione tutela dei consumatori ha contestato alla società David 2 S.p.A. (ora Digital Galaxy S.r.l.) la violazione dell’articolo 2, commi 1 e 4, Allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, in combinato disposto con l’articolo 70 del decreto legislativo n. 259/2003 per non aver fornito, in elusione dei generali principi di correttezza e buona fede, le informazioni necessarie e sufficienti per rendere gli utenti, al momento dell’adesione, consapevoli di accettare un’offerta commerciale, di stipulare un contratto, di sottoscrivere un abbonamento e di richiedere la fornitura di un servizio di comunicazione elettronica a sovrapprezzo. L’Autorità, in particolare, esaminava alcuni messaggi televisivi, diffusi dalla Società sulle principali emittenti nazionali private, attraverso i quali veniva pubblicizzata la possibilità di partecipare ad un concorso a premi, con in palio un iPhone, un iPad o 500 euro di ricarica, rispondendo ad alcuni quesiti. Gli utenti, quindi, invogliati da domande oggettivamente di facile soluzione e da premi appetibili, venivano invitati a rispondere tramite SMS, da inviare al numero 48182. Il fornitore del servizio, tuttavia, solo a margine dello schermo, in maniera poco chiara e visibile, precisava che l’invio di detto SMS avrebbe comportato l’attivazione del servizio in abbonamento al costo mensile di euro 24,20. La Società, infatti, nel descrivere le caratteristiche del servizio, non indicava, né dettagliava, la correlazione esistente tra la partecipazione al gioco e l’attivazione del servizio *premium*, ingenerando negli utenti l’erronea convinzione di poter accedere direttamente al concorso, senza comprendere la necessità di abbonarsi al servizio.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. Gli impegni approvati**

Nel corso del procedimento, la Società presentava una proposta di impegni, approvata e resa vincolante con la delibera n. 462/13/CONS. Con quest'ultima, in particolare, l'Autorità, previa sospensione del procedimento sanzionatorio, ha imposto alla David 2 S.p.A. l'implementazione di misure specifiche, volte a migliorare la tutela degli utenti nell'ambito della fruizione dei servizi *premium*, intervenendo: *i)* sulle modalità di promozione dei servizi offerti e di acquisizione dei clienti, anticipando l'applicazione delle prescrizioni contenute nel CASP, versione 3.0; *ii)* sulla gestione delle segnalazioni dei clienti e sul sistema dei rimborsi in caso di contestazione degli importi addebitati; *iii)* sulla trasparenza informativa, con particolare riguardo alla tutela degli utenti di minore età; *iv)* sull'istituzione di un Comitato di Controllo.

In riscontro alle richieste istruttorie formulate dall'Autorità a seguito dell'adozione della delibera n. 462/13/CONS, la società David 2 S.p.A., con nota del 16 ottobre 2013, ha fornito un primo e dettagliato *report* sulle attività compiute, mettendo in evidenza le modalità di implementazione degli impegni e le azioni intraprese per assicurarne l'ottemperanza. Segue in data 5 febbraio 2014 un secondo riscontro istruttorio. Nel corso dell'audizione del 25 giugno 2015, infine, la Società ha integrato ed aggiornato i dati e le informazioni precedentemente forniti. In detta circostanza, in particolare, la Società ha depositato un ulteriore *report*, dando atto dei risultati effettivamente conseguiti a due anni di distanza dall'approvazione degli impegni.

La Società, in conclusione, ha richiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 2/13/DIT.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

A seguito dell'adozione della delibera n. 462/13/CONS, che approva gli impegni e sospende il procedimento sanzionatorio n. 2/13/DIT, l'Autorità ha monitorato l'andamento delle attività poste in essere dalla Società. A tal fine, ha richiesto alla David 2 S.p.A. di precisare e documentare le azioni specificamente intraprese per dare attuazione alle misure sopra richiamate.

In sede di riscontro istruttorio, la Società ha chiarito e documentato quanto segue.

Per quanto concerne l'impegno *sub 1)*, la Società, oltre ad aver interrotto la trasmissione degli spot contestati a partire dal 23 agosto 2012, ha chiarito di essersi astenuta dal mandare in onda qualsiasi altro spot che potesse presentare le medesime criticità evidenziate dall'Autorità nel corso del procedimento sanzionatorio. A tal proposito, David 2 S.p.A., anche in riscontro a quanto definito nell'impegno *sub 2)*, ha fornito una tabella dettagliata riportante il numero degli utenti che, nel periodo gennaio-agosto 2012, sono stati interessati dall'attivazione del servizio oggetto del procedimento e che,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

conseguentemente, sono stati rimborsati delle somme addebitate e contestate. I rimborsi sono stati liquidati nel rispetto delle tempistiche e delle modalità prescritte dall'Autorità. In esecuzione delle suddette misure, dunque, la Società ha retroattivamente assicurato una tutela effettiva agli utenti che, dopo aver visualizzato lo spot censurato dall'Autorità, avrebbero involontariamente attivato un servizio in abbonamento, fuorviati dal messaggio promozionale veicolato attraverso il mezzo televisivo.

Per quanto concerne, invece, la costituzione del Comitato di Controllo (impegno *sub 3*), la Società ha dettagliatamente documentato tutti i passaggi relativi al processo di costituzione, insediamento ed avvio delle relative attività, ossia: *i*) verificare preventivamente, sulla base di una specifica procedura, che le promozioni di David 2 siano conformi alla normativa in materia di tutela dei consumatori; *ii*) accertare, anche sulla base delle segnalazioni ricevute, possibili criticità derivanti dalla diffusione di una o più promozioni; *iii*) definire una procedura finalizzata alla raccolta e al trattamento delle segnalazioni.

La Società, in merito, ha prodotto la copia della deliberazione con la quale il proprio Consiglio di Amministrazione ha disposto, nel rispetto degli impegni assunti, la costituzione del predetto Comitato che, a partire dalla sua istituzione -avvenuta in data 7 agosto 2013-, esercita le proprie funzioni in autonomia rispetto alle scelte commerciali compiute direttamente dall'azienda. Per assicurare tale indipendenza, il Comitato, nella sua composizione, prevede tre membri di cui uno esterno, appartenente ad un'associazione dei consumatori rappresentativa a livello nazionale (*i.e.*, Unione Nazionale Consumatori). A tal proposito, David 2 ha prodotto la copia delle dichiarazioni di accettazione della nomina da parte dei singoli componenti che, a partire dal 28 agosto 2013, hanno formalmente avviato tutte le attività di competenza. Lo stesso Comitato, infatti, ha definito e deliberato, nel corso delle prime riunioni, le modalità di funzionamento e le procedure che i componenti sono chiamati a seguire per verificare la compatibilità delle promozioni dei servizi offerti da DG (già David 2) con la normativa in materia di tutela dei consumatori e per la raccolta ed il trattamento delle segnalazioni pervenute con riferimento ai servizi a valore aggiunto. Tutte le decisioni assunte dal Comitato di Controllo sono state documentate mediante il deposito dei verbali. L'ultimo verbale, in ordine temporale, è datato 25 maggio 2015 ed attesta pedissequamente tutte le decisioni assunte e le valutazioni effettuate dai componenti in relazione agli argomenti indicati all'ordine del giorno. A titolo esemplificativo, nel corso dell'ultima riunione sono state discusse, tra le altre cose, le modifiche al regolamento Agcom di cui alla delibera n. 418/07/CONS, la tutela della *privacy* prescritta dalla competente Autorità in merito all'uso dei *cookie*, la verifica dei rimborsi effettuati dalla Società.

Si rappresenta, altresì, che mediante l'istituzione del Comitato di Controllo (chiamato, come ricordato, a compiere una verifica *ex ante* sulle modalità di promozione dei servizi *premium* offerti dal CSP), la Società ha assicurato il rispetto dei vincoli assunti con l'impegno *sub 4*), avente ad oggetto l'implementazione immediata delle prescrizioni contenute nel CASP 3.0. Le procedure approvate dal medesimo Comitato, peraltro, hanno



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

enucleato anche le modalità per la gestione e la risoluzione delle contestazioni, propriamente indicate nell'impegno di cui al punto *sub 7*).

Per quanto concerne la misura *sub 5*) (*i.e.*, gestione dei reclami) la Società è tenuta a rimborsare integralmente le somme addebitate per la fruizione dei VAS qualora l'utente dimostri, ragionevolmente ed in buona fede pur senza fornire una prova piena, la sussistenza anche di una sola delle circostanze che la stessa David 2 ha elencato (vizi invalidanti del rapporto contrattuale, utilizzo dell'apparecchio telefonico da parte di un soggetto terzo non autorizzato ecc.). In merito, l'operatore ha fornito un report dettagliando il numero degli utenti ai quali, a partire dall'accettazione degli impegni, è stato rimborsato l'importo relativo alla fruizione dei servizi VAS; detto rimborso è stato effettuato sotto la vigilanza e l'assistenza del servizio di *customer care*, nel rispetto delle modalità e del termine di 7 giorni lavorativi dall'accertamento della sussistenza di uno dei presupposti indicati dalla Società. I dati forniti, peraltro aggiornati al mese di maggio 2015, mostrano un andamento costante nella ricezione e nella gestione delle segnalazioni e non fanno emergere alcuna anomalia in merito al numero di denunce pervenute o agli importi liquidati a titolo di rimborso.

La Società ha precisato, altresì, che il numero di richieste ricevute è tendenzialmente coincidente con il numero dei rimborsi effettuati, ad ulteriore riprova che sono state escluse le sole istanze palesemente strumentali ed infondate. Tale ultima indicazione, peraltro, è stata confermata anche nel corso dell'ultima verifica istruttoria del 25 giugno 2015, avutasi in contraddittorio con il fornitore. Nella medesima circostanza, peraltro, la Società ha ribadito che, oltre al Comitato di Controllo istituito internamente, le proprie campagne promozionali possono essere sottoposte anche all'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, chiamato a rendere un parere preventivo in ordine alla conformità o meno della singola pubblicità esaminata alle norme del Codice di Autodisciplina della Comunicazione Commerciale, a tutela e nell'interesse dei consumatori.

La Società, infine, ha comprovato il rispetto delle tempistiche indicate nella delibera n. 462/13/CONS; al contempo, in ottica di una fattiva collaborazione con l'Autorità, ha fornito tutte le informazioni richieste in occasione delle verifiche istruttorie avviate dall'Amministrazione a seguito dell'approvazione delle misure di impegni.

**CONSIDERATO** che, come argomentato in parte motiva, la società Digital Galaxy S.r.l. (già David 2 S.p.A.) ha correttamente implementato le misure di impegni, secondo i modi ed i tempi previsti dalla delibera n. 462/13/CONS;

**RILEVATO**, in particolare, che a fronte di una puntuale implementazione degli impegni da parte della Società, l'Autorità ha riscontrato l'effettività dei processi interni di gestione dei reclami, idonei ad assicurare dei risultati tempestivi e soddisfatti, anche in termini di rimborso delle somme addebitate ed oggetto di contestazione;

**RISCONTRATO**, altresì, che attraverso l'istituzione del Comitato di Controllo, è assicurato dall'interno un costante monitoraggio sul numero dei reclami ricevuti e sulla



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

loro gestione (con la possibilità di individuare tempestivamente delle possibili anomalie), nonché è garantito un controllo *ex ante* sulle attività promozionali per la fornitura dei servizi *premium* della Società, per appurarne la conformità alle norme di settore;

RITENUTO, pertanto, che sussistono i presupposti per archiviare il procedimento sanzionatorio n. 2/13/DIT ai sensi dell'art. 12-ter, comma 1, Allegato A, della delibera n. 136/06/CONS, applicabile *ratione temporis* alla fattispecie in esame;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 2/13/DIT, avviato nei confronti della società David 2 S.p.A. (ora Digital Galaxy S.r.l.).

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, 25 settembre 2015

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***

Antonio Perrucci