

DELIBERA N. 580/10/CONS

Ordinanza- ingiunzione alla società H3G S.p.A. per la violazione dell'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS, con riferimento agli obblighi imposti in materia di tutela dell'utenza e servizi in abbonamento a sovrapprezzo

,L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio dell'11 novembre 2010;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*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*";

VISTO il regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità 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*", ed in particolare l'articolo 5, comma 4;

VISTO l'atto di contestazione del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 29/10/DIT, ed il relativo verbale di accertamento del 25 giugno 2010, notificato in data 29 giugno 2010 alla società H3G S.p.A. con sede legale in Via Leonardo Da Vinci, 1 – 20090 Trezzano sul Naviglio (MI), con il quale è stata contestata alla predetta società la violazione dell'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS, con riferimento all'utente sig. Teodosio xxxxx per non aver garantito l'immediata disattivazione del servizio a sovrapprezzo denominato "Sky News", nonostante la specifica richiesta telefonica inoltrata dall'utente tramite il servizio clienti;

VISTI gli atti del procedimento ed in particolare la memoria difensiva e relativi allegati della società H3G S.p.A. pervenuta il 23 luglio 2010 (prot. n. 45996);

CONSIDERATO quanto segue:

I. Deduzioni della società H3G S.p.A.

La società H3G S.p.A. (di seguito H3G), in merito ai fatti oggetto di contestazione, ha chiarito che in data 7 luglio 2009 il cliente si abbona al servizio TV Sky News (*billing* settimanale ricorsivo di 3 euro) mediante il seguente processo: click su soft key Pianeta 3 dal proprio terminale, accesso alla HB Pianeta 3, click sul banner TV, accesso alla HP TV, click sul banner Sky News (con prezzo ed indicazione abbonamento chiaramente espresso), accesso allo streaming. Contestualmente ha ricevuto un sms con l'indicazione dell'attivazione del servizio ed il link per effettuare la disattivazione. Nella medesima data il cliente ha effettuato un primo contatto verso il servizio clienti 3 per richiedere informazioni riguardo ai servizi sms premium. Dopo aver perfezionato l'abbonamento il cliente ha ricevuto 5 sms di rinnovo settimanale (che specificano, ogni volta, il link alla pagina del portale che permette la disattivazione) ed i 5 conseguenti billing da 3 euro. L'ultimo sms di rinnovo è stato ricevuto in data 11 agosto 2009 alle ore 15:20:22. Nella medesima data il cliente ha contattato il servizio clienti chiedendo spiegazioni sulle modalità di disattivazione. Dopo aver ricevuto tutte le indicazioni necessarie, alle ore 16:26:46 dell'11 agosto 2009, l'utente ha autonomamente sospeso il servizio. Contestualmente, ha ricevuto un sms con il quale ne veniva confermata la disattivazione. Nonostante ciò, in data 19 agosto 2009, il cliente ha contattato ancora una volta il servizio clienti ribadendo la richiesta di sospensione del servizio Sky News. Pertanto, sono stati forniti nuovamente chiarimenti sulle modalità di disattivazione, specificate anche nella successiva e-mail del 20 agosto. Nella stessa e-mail è stata anche comunicata l'elargizione di uno sconto cortesia pari a 15 euro. A seguire non risultano altre segnalazioni né ulteriori gestioni relative al caso di specie.

II. Valutazioni dell'Autorità

Per i motivi di seguito illustrati, le dichiarazioni rese dalla H3G S.p.A. non possono acquisire, in questa sede, alcuna rilevanza al fine di escludere la responsabilità dell'operatore in merito alla condotta contestata. In particolare, la Società, pur avendo descritto analiticamente le modalità di attivazione e di cessazione del servizio "Sky News", non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla violazione contestata con il procedimento *de quo*. In effetti, H3G da un lato dimostra di aver garantito, tramite il servizio clienti, un supporto valido che ha consentito all'utente di disattivare autonomamente il servizio; dall'altro conferma di non poter disporre alcun intervento diretto tramite la semplice chiamata al *call center*. Come affermato, infatti, dalla stessa Società nella nota del 13 novembre 2009 (prot. 85375), inviata in risposta alla richiesta dell'ufficio gestione delle segnalazioni, "*in data 20 agosto 2009 il cliente viene informato che il servizio non è disattivabile da remoto ma solo accedendo al portale 3, secondo la procedura prevista*". Quest'ultima circostanza contrasta con la disposizione di cui all'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS che, in ogni caso, non

sembra lasciare differenti margini di interpretazione. La norma regolamentare, infatti, dispone espressamente, per i servizi in abbonamento a sovrapprezzo (nel caso di specie, Sky News), l'obbligo per gli operatori di garantirne l'immediata disattivazione, interrompendo i conseguenti addebiti, a decorrere dalla semplice richiesta telefonica da parte dell'utente. La *ratio* della citata norma regolamentare, tuttavia, è inequivocabilmente quella di garantire una maggiore tutela agli utenti rispetto ad abbonamenti a servizi a sovrapprezzo che comportano per il cliente addebiti automatici e notevoli difficoltà per la relativa cessazione, grazie alla possibilità di interrompere immediatamente la fornitura del servizio con lo strumento più diretto ed immediato, ovvero il contatto col servizio clienti.

D'altro canto l'aver informato l'utente della possibilità di disattivare il servizio accedendo al portale dell'operatore non determina il venir meno della violazione. La facoltà, riconosciuta all'operatore, di introdurre modalità di disattivazione del servizio differenti dalla mera telefonata al servizio clienti, resta infatti espressamente definita come ulteriore ed eventuale, e dunque da sola non sufficiente a dare piena attuazione agli obblighi regolamentari sopra richiamati.

RITENUTO, sulla base delle considerazioni sopra esposte, che la società H3G S.p.A. abbia violato l'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS;

RITENUTA, conseguentemente, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa prevista dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della irrogazione della sanzione e della sua quantificazione:

a) con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la Società, con la propria condotta, ha limitato il diritto dell'utente di poter disattivare servizi in abbonamento a sovrapprezzo mediante chiamata al servizio clienti;

b) con riferimento all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione degli effetti conseguenti alla violazione commessa, va tenuto conto che la società H3G S.p.A. ha provveduto comunque alla gestione della richiesta del cliente, supportandolo nella procedura di disattivazione del servizio Sky News mediante il portale di 3;

c) con riferimento alla personalità dell'agente, la società H3G S.p.A. è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire la corretta attivazione delle offerte e dei servizi di comunicazione elettronica;

d) con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, le stesse sono tali da consentire l'applicazione della sanzione pecuniaria come sopra determinata.

RITENUTO, pertanto, di dover determinare la sanzione amministrativa pecuniaria, per la violazione contestata, nella misura del minimo edittale, corrispondente ad euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) in relazione agli usuali criteri

per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario, Gianluigi Magri e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

alla società H3G S.p.A. con sede legale in Trezzano sul Naviglio (MI), alla via Leonardo da Vinci, 1, cap 20090, di pagare la somma di euro 58.000,00 (cinquantottomila/00) quale sanzione amministrativa irrogata ai sensi dall'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, per la violazione dell'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS;

DIFFIDA

la società H3G S.p.A. a predisporre tutte le misure necessarie a garantire quanto disposto dall'articolo 5, comma 4, della delibera n. 418/07/CONS;

INGIUNGE

alla medesima società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma sul c/c n. 871012 ovvero tramite versamento sul c/c bancario intestato alla predetta Sezione di Tesoreria e corrispondente al codice IBAN IT5400100003245348010237900, 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 - Delibera n. 580/10/CONS", entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge 24 novembre 1981, n. 689.

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. 580/10/CONS".

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile nel sito web dell'Autorità: www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 11 novembre 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

I COMMISSARI RELATORI
Gianluigi Magri
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola