



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 627/15/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ H3G S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, n. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 4, COMMI 2 E 3, LETT. A), E 5, COMMA 3, DELL'ALLEGATO A, DELLA DELIBERA n. 179/03/CSP (CONTESTAZIONE n. 9/15/DIT)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 18 novembre 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. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 9/15/DIT del 10 giugno 2015;

VISTA la nota del 10 luglio 2015 con cui la società H3G S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS, ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società H3G S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 31 luglio 2015;

PRESO ATTO che la società H3G S.p.A. non ha trasmesso alcuna proposta definitiva di impegni;

VISTA la nota dell’8 ottobre 2015 con cui è stato disposto un supplemento istruttorio mediante una richiesta di parere al Servizio giuridico dell’Autorità;

VISTA la nota di comunicazione di sospensione dei termini procedurali trasmessa alla società H3G S.p.A. in data 9 ottobre 2015;

VISTO il parere reso dal Servizio giuridico dell’Autorità in data 23 ottobre 2015;

VISTA la nota di comunicazione della conclusione degli approfondimenti istruttori trasmessa alla società H3G S.p.A. in data 27 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di vigilanza svolte nei mesi di aprile e maggio 2015, è emerso che la società H3G S.p.A. (di seguito anche "H3G" o la "Società") ha inviato ai propri clienti un SMS informativo del seguente tenore: "*Dal 24/5 cambiano le condizioni di mms, chiamate internazionali, segreteria tel e ti ho cercato. Info e disattivazione dei servizi su <http://www.tre.it/3info>*", non contenente alcuna indicazione utile relativa ai costi di tali servizi ed alle modalità per esercitare il diritto di recesso.

L'Autorità, in fase pre-istruttoria, ha acquisito d'ufficio, in data 24 aprile 2015, ulteriori documenti mediante la consultazione del sito *web* [www.tre.it](http://www.tre.it) e presenti, per la fattispecie in esame, nella pagina al *link* <http://www.tre.it/3info>. All'esito delle attività di analisi e valutazione di tale documentazione, l'Autorità, rilevata l'incompletezza delle informazioni pubblicate, ha ritenuto opportuno chiedere alla Società ulteriori chiarimenti relativi alle programmate variazioni contrattuali, al fine di valutarne l'effettivo impatto sull'utenza finale. In particolare, con nota dell'8 maggio 2015, è stato richiesto di indicare: *i*) il periodo di diffusione del messaggio in questione, con indicazione della data iniziale e finale previste per detto invio; *ii*) numero complessivo di utenti interessati dall'invio dell'SMS; *iii*) numero di utenti a cui è stato inviato l'SMS e numero di clienti che hanno effettivamente ricevuto l'SMS; *iv*) in relazione alle precedenti modalità di attivazione del servizio di segreteria telefonica e del servizio "*Ti ho cercato*", se tali servizi erano gratuiti ed attivati in automatico per tutta la clientela; *v*) nei casi di servizi da sempre fruiti in maniera gratuita, i quali diverranno a pagamento, le procedure adottate con riferimento alle nuove attivazioni; *vi*) eventuali iniziative previste al fine di rendere una completa informativa in merito alle nuove condizioni economiche ed al diritto di recesso; *vii*) eventuali procedure previste per coloro che non avessero ricevuto il predetto SMS informativo; *viii*) motivazioni sottese alla mancata possibilità di disattivare i servizi rimodulati tramite il *call center* aziendale; *ix*) copia di eventuali, ulteriori messaggi e/o comunicazioni diffusi per pubblicizzare la manovra in questione.

Con nota del 15 maggio 2015, la Società ha confermato di aver avviato una campagna di rettifica delle condizioni economiche di servizi accessori rispetto ai propri piani tariffari ed offerte. A tal proposito, la Società ha chiarito di aver inviato a tutta la clientela interessata un apposito SMS, distinto a seconda della categoria (*consumer* ovvero *business*) di appartenenza dell'utenza. Tale SMS, dato anche il limite tecnico di lunghezza pari a 160 caratteri, è stato integrato da un'apposita *orphan page*, ospitata su una sezione del sito istituzionale accessibile gratuitamente dai clienti, dove trovare tutte le informazioni relative ai nuovi prezzi applicati, alla decorrenza delle nuove condizioni economiche ed alle modalità di disattivazione dei medesimi servizi. In aggiunta, la Società ha riportato i testi dei messaggi IVR, attualmente utilizzati ad ogni chiamata al servizio assistenza clienti 133 o 139 ed ha precisato che le sezioni del sito aziendale dedicate ai servizi di segreteria telefonica e "*Ti ho cercato*" sono state aggiornate come anche la sezione dedicata all'illustrazione dei servizi pre-attivati al momento dell'attivazione dell'utenza ed alla loro disattivazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La Società, inoltre, pur chiedendo di illustrare in apposita audizione i documenti trasmessi, ha fornito puntuale riscontro all’Autorità in merito ai punti elencati nella predetta nota dell’8 maggio 2015, rappresentando che:

- 1) gli SMS informativi sono stati inviati tra il 21 ed il 24 aprile 2015;
- 2) il numero complessivo di utenze coinvolte è pari a 7,5 Mln;
- 3) il numero di SMS inviati è pari a 7,5 Mln di cui 5,5 Mln sono stati ricevuti dai clienti;
- 4) il servizio “*Ti ho cercato*” è stato finora fornito gratuitamente e pre-attivato. La chiamata alla segreteria telefonica (numero 4133) è un servizio finora commercializzato alle stesse condizioni di una chiamata nazionale ordinaria. Tale servizio, per sua stessa natura, è fornito solo su richiesta del cliente e, d’altra parte, resta gratuito il servizio (pre-attivato al momento di attivazione dell’utenza) di deviazione delle chiamate entranti verso la casella di segreteria telefonica;
- 5) a partire dal 24 maggio 2015, la modulistica utilizzata per la contrattualizzazione delle nuove utenze e la sottoscrizione di nuovi contratti, sarà aggiornata, integrando l’area espressamente sottoscritta dal cliente con l’informativa riguardo la pre-attivazione del servizio “*Ti ho cercato*”. Il testo utilizzato sarà il seguente: “*Il sottoscritto è inoltre consapevole ed accetta che l’attivazione di un piano tariffario che prevede l’offerta del servizio voce comporta l’abilitazione del servizio dati, del servizio Ti ho cercato, del trasferimento delle chiamate in segreteria telefonica e, in base al telefono utilizzato, anche il servizio ricevuto di ritorno SMS. Per informazioni e guida alla disattivazione gratuita è disponibile il sito [www.tre.it](http://www.tre.it)*”;
- 6) tutti i servizi oggetto della campagna informativa sono qualificabili come servizi accessori a quelli per i quali il cliente ha aderito all’offerta della società H3G e, come tali, non sono inclusi nel piano tariffario od opzione, in abbonamento o ricaricabile, che il cliente ha selezionato in fase di attivazione o modifica. Il contratto con il cliente per l’offerta di tali servizi accessori, concettualmente autonomo rispetto al rapporto relativo al servizio di base, si conclude di volta in volta al momento della sua richiesta e successiva fornitura, da parte di H3G, alle condizioni in quel momento vigenti. Alla luce di tali premesse, quindi, gli obblighi di preavviso e la facoltà di recedere devono considerarsi applicabili solo con riferimento al contratto accessorio relativo ai servizi ancillari in questione e, in questo senso, la Società ha assicurato un preavviso ben superiore ai 30 giorni prescritti. Proprio per quanto concerne il diritto di recesso, la Società ha ritenuto adeguata la decisione di fornire indicazioni puntuali per poter disattivare i singoli servizi interessati ed infatti, nel periodo compreso tra il 21 aprile ed il 10 maggio 2015, il servizio clienti ha inviato ai singoli clienti che lo hanno richiesto circa 26.000 SMS informativi, contenenti le modalità di disattivazione del servizio di deviazione delle



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

chiamate in segreteria telefonica, e circa 21.700 SMS informativi con le indicazioni per procedere alla disattivazione del servizio “*Ti ho cercato*”.

Nel corso dell’audizione tenutasi in data 20 maggio 2015, la Società ha precisato che, secondo la prassi consolidatasi nel tempo ed in ragione del limite dei 160 caratteri previsto per l’invio di un SMS, si è limitata ad un rinvio all’*orphan page* del sito aziendale per le ulteriori informazioni di dettaglio concernenti, in particolare, i servizi di segreteria telefonica e “*Ti ho cercato*” i quali sono soggetti a disattivazione o recesso in relazione alla loro fruizione piuttosto che al recesso dal contratto base. La Società ha, di contro, evidenziato che le condizioni economiche delle chiamate internazionali non hanno comportato alcuna rimodulazione, in quanto i prezzi di dette chiamate seguono l’andamento del mercato internazionale che l’operatore nazionale non ha possibilità di influenzare.

All’esito delle attività pre-istruttorie, sulla base della documentazione prodotta dalla Società e delle verifiche effettuate, si è comunque riscontrata la mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni diffuse tramite l’invio del citato SMS, in quanto non sono stati chiaramente, ed in maniera univoca ed immediata, indicati i costi dei singoli servizi, la decorrenza delle singole variazioni, le modalità di esercizio del diritto di recesso e le procedure di disattivazione. A tal proposito, si è osservato che informazioni più precise sono rinvenibili solo sul sito aziendale, ove, tuttavia, permane l’omissione di qualunque informazione relativa al diritto di recesso ed alle modalità concrete per esercitare tale facoltà.

Tanto premesso, con atto n. 9/15/DIT, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con gli articoli 4, commi 2 e 3, lett. a), e 5, comma 3, dell’Allegato A della delibera n. 179/03/CSP.

### **2. Deduzioni della società**

In via preliminare, la Società ha precisato di aver attuato un processo di modifica delle condizioni economiche di offerta di alcuni servizi in ottemperanza alla normativa vigente ed anche alla luce delle indicazioni ricevute dalla medesima Autorità in merito all’idoneità delle comunicazioni trasmesse tramite SMS e rinvio ad una *orphan page*.

Per altro verso, la Società ha ritenuto opportuno, in un’ottica di massimizzazione della chiarezza informativa, di optare per una singola comunicazione complessiva in luogo di cinque distinte comunicazioni inerenti a ciascun servizio oggetto di variazione, al fine di evitare una disattenzione generalizzata dei clienti e, quindi, una minore consapevolezza degli stessi di fronte ad un unico processo di adeguamento tariffario.

In tale contesto, la Società ha dichiarato che le rettifiche dei cinque servizi supplementari in parola hanno riguardato esclusivamente due elementi (il nuovo prezzo e la decorrenza del nuovo prezzo) con la connessa illustrazione ai clienti, ove possibile, delle modalità di disattivazione dei servizi interessati. In relazione alla trasparenza



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

informativa, la Società ha ribadito che tutte le informazioni che la normativa impone di comunicare “*con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni*” sono state trasmesse a ciascun cliente in modo chiaro e completo attraverso: *i*) un SMS, distinto tra clientela *consumer* e clientela *business*, che ha precisato la denominazione del servizio oggetto di rettifica delle condizioni e la prima, più prossima, data di rimodulazione; *ii*) una *orphan page*, ovvero una pagina testuale su *web*, accessibile immediatamente mediante *hyperlink* dall’SMS ricevuto dal cliente, contenente la descrizione del servizio, la data di decorrenza della modifica, il nuovo prezzo, le modalità di disattivazione ed ulteriori dettagli accessibili tramite *link* ipertestuale alle c.d. FAQ.

A tal proposito, la Società, in considerazione del fatto che il 100% della propria clientela possiede terminali abilitati alla navigazione in *Internet* ed alla lettura dell’*orphan page* (essendo necessario, per poter attivare una SIM H3G, disporre di un terminale 3G), ha proceduto ad inviare, nel periodo compreso tra il 21 ed il 24 aprile 2015, gli SMS informativi a tutte le SIM attive (sui servizi vocali) pari a 7,5 milioni, tracciando la ricevuta di consegna in appositi archivi informatici. Le utenze che non hanno ricevuto il messaggio nel corso della prima fase di invio, pari a 1,51 milioni, sono state destinatarie di un nuovo invio tra il 5 ed il 7 maggio 2015.

In ordine ai singoli servizi oggetto di rimodulazione, la Società ha chiarito che, per i servizi di chiamata alla segreteria telefonica e “*Ti ho cercato*”, le procedure di disattivazione sono inviate tramite SMS ai clienti che lo hanno richiesto al servizio clienti 133/139, il quale presenta un menù adattato per fornire immediatamente al cliente ogni informazione riguardo l’operazione di rettifica delle condizioni economiche dei citati servizi e le modalità di disattivazione. Questa politica di comunicazione tramite i messaggi IVR del servizio clienti è stata particolarmente apprezzata dai clienti i quali, circa 30.000 alla settimana, hanno ascoltato i dettagli della descrizione dell’operazione di rimodulazione. La Società ha aggiunto che, alla data del 28 giugno 2015, sono stati inviati su richiesta dei clienti: circa 57.000 SMS con il *link* alla pagine *web* informativa; 76.000 SMS con le modalità di disattivazione della deviazione delle chiamate entranti in segreteria telefonica e 65.000 SMS con la sintassi di disattivazione del servizio “*Ti ho cercato*”.

Per quanto concerne la presunta assenza di informazioni relative alla possibilità di esercitare il diritto di recesso, la Società ha ribadito che, al momento della sottoscrizione del piano tariffario e dell’offerta comprensiva di terminale, il cliente ha stipulato un contratto per adesione che riguarda alcuni servizi di base, rispetto ai quali sono state individuate anche le condizioni di offerta, incluse quelle economiche. Tale contratto è qualificabile come contratto principale di fornitura di servizi dell’operatore e solo rispetto ad esso può ritenersi applicabile quanto prescritto dal comma 4 dell’articolo 70 in tema di modifiche delle condizioni contrattuali, senza procedere ad alcun rinnovo di ciascun contratto ovvero di richiesta di espresso consenso. D’altra parte, il cliente e l’operatore sono vincolati anche da altri contratti, accessori a quello principale, che riguardano la fornitura di servizi supplementari, non inclusi nel contratto principale per adesione, tipicamente utilizzati saltuariamente dal cliente ed offerti alle medesime condizioni a tutta la clientela indipendentemente dal piano tariffario od offerta sottoscritti. Nello specifico,



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

con riferimento ai servizi supplementari oggetto dell'istruttoria, la conclusione del contratto avviene per *facta concludentia* al momento della fornitura del servizio (ad esempio MMS e chiamate internazionali) per cui l'effettiva modalità di applicazione del suddetto comma 4 dell'articolo 70 va valutata tenendo conto della generale esigenza posta alla base della prescrizione normativa. In altri termini, rimanendo inalterato il contratto principale rispetto a quelli accessori, il richiamo al diritto di recesso va riferito ai soli servizi accessori e supplementari dei quali si variano le condizioni e non a quelli di base, pena un esorbitante onere procedurale in capo agli operatori ed agli utenti nonché una compressione delle dinamiche concorrenziali. La Società, pertanto, ha preferito orientarsi verso il diritto di disattivazione, e quindi di recesso da quei servizi ai quali è applicabile (con esclusione degli MMS, chiamate verso direttrici internazionali ovvero verso il numero della segreteria telefonica per i quali non è prevista una prestazione di inibizione o blocco selettivo).

Nel corso dell'audizione tenutasi in data 31 luglio 2015, la Società ha comunicato di aver predisposto, in relazione alla disattivazione della segreteria telefonica, una funzionalità che consente di disabilitare a monte la registrazione dei messaggi nell'apposita casella, mentre, per il servizio "Ti ho cercato", di aver fissato la decorrenza delle modifiche al 1 agosto 2015 invece che dal 26 luglio 2015. Per quest'ultimo servizio, la Società ha svolto una nuova campagna SMS di *remind* dal 27 al 31 luglio 2015 che ha coinvolto circa 7 milioni di clienti *consumer* e 533.000 clienti *business*, inviando due differenti testi contenenti il costo del servizio ed il rinvio ad un *link* per le informazioni attinenti alla disattivazione. Proprio in relazione al *link* indicato nell'SMS, la Società ha soggiunto che un cliente con servizio dati disabilitato non può accedere in maniera gratuita alla pagina in questione a meno che non riabiliti il servizio dati e, solo in questo caso, la navigazione potrà avvenire senza alcun costo. Con nota del 18 settembre 2015, la Società ha inoltre precisato che, tramite la campagna di recupero attuata dal 5 al 7 maggio 2015, sono state raggiunte circa 181.000 utenze e che, a seguito della nuova campagna informativa posta in essere dal 27 al 31 luglio 2015, è stato registrato un aumento considerevole delle richieste di disattivazione del servizio "Ti ho cercato", passando da circa 300.000 dell'inizio del mese di giugno ad oltre 2 milioni attuali. In via parallela, la Società ha proceduto ad avvisare, in maniera automatica, ogni cliente tramite un SMS inviato al momento dell'effettuazione di ciascun singolo addebito mensile, consentendo ai clienti di disattivare il servizio qualora non lo ritenessero più utile o conveniente.

In conclusione, la Società ha ritenuto di aver adottato, nel proporre ed attuare la rettifica delle condizioni economiche dei cinque servizi supplementari, una condotta conforme alla disciplina codicistica e regolamentare vigente.

### 3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nonché dagli articoli 4 e 5,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale ed operare scelte consapevoli.

In questa prospettiva, la diffusione delle informazioni tariffarie secondo determinate modalità, disciplinate dalla normativa vigente, è finalizzata a favorire al massimo la comparabilità tra le diverse offerte mediante la piena conoscenza delle condizioni giuridiche ed economiche dei singoli servizi offerti dai diversi operatori presenti nel medesimo mercato.

Nella fattispecie in esame, già in fase pre-istruttoria sono emerse diverse criticità relative alla mancanza di trasparenza e completezza delle informazioni, diffuse tramite SMS ovvero sito aziendale, concernenti la portata delle rimodulazioni tariffarie effettuate, le modalità di esercizio del diritto di recesso e le procedure di disattivazione dei servizi interessati.

A tal proposito, occorre premettere che nell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio non si è contestata la scelta di utilizzare lo strumento dell'SMS per informare i clienti delle imminenti variazioni programmate, bensì il testo prescelto dalla Società, che non ha previsto quel contenuto minimo di informazioni rilevanti per consentire agli utenti di avere piena contezza delle modifiche apportate ai contratti sottoscritti. Né può ritenersi condivisibile l'assunto che "in ragione del limite dei 160 caratteri" previsto per gli SMS non è stato possibile fornire maggiori indicazioni, in quanto è noto che, data l'attuale tecnologia, tale limite sia ormai ampiamente superabile e gestibile, soprattutto nel caso in cui la maggior parte dei clienti possiedano terminali avanzati.

In ordine alla decisione di inviare un solo SMS, contenente unicamente l'annuncio di variazioni economiche per quattro servizi, senza specificare nulla in ordine a costi e decorrenza di ciascuno di essi, si osserva che tale *modus operandi* non ha favorito l'immediata percezione, da parte degli utenti, dell'effettivo impatto di tale rimodulazione, rapportato agli imminenti aumenti tariffari ed agli strumenti di tutela previsti per evitarli.

Vanno poi respinte le eccezioni sollevate dalla Società in relazione all'inapplicabilità del comma 4 dell'articolo 70 alla manovra tariffaria in questione, che non toccherebbe il contratto principale, ma solo alcuni servizi accessori. Deve ritenersi, infatti, che la disposizione in esame disciplina l'intero rapporto contrattuale intercorrente tra gli operatori e gli utenti, senza operare alcuna distinzione tra servizi base e servizi ovvero opzioni aggiuntivi. In quest'ottica, quindi, il tenore letterale della norma, laddove si riferisce alle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, non consente di escludere dal relativo ambito di applicazione le modifiche che riguardino i servizi accessori.

In ordine all'obiezione sollevata dalla Società in merito alla presunta sussistenza di contratti separati aventi ad oggetto i servizi rimodulati, si ritiene che la questione sia irrilevante ai fini dell'applicabilità della disciplina in parola, posto che l'utente, anche in tal caso, deve ricevere le medesime garanzie, ossia un preavviso non inferiore a 30 giorni e la facoltà di recedere senza costi. In altri termini, il diritto di recesso è esercitabile anche soltanto con riferimento ai servizi e/o opzioni aggiuntivi interessati dalla modifica



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

unilaterale, senza che ne consegua necessariamente il recesso dall'intero contratto, ma a condizione che l'operatore comunichi, in maniera chiara, completa e tempestiva, gli esatti termini della variazione contrattuale al fine di consentire una scelta consapevole da parte degli utenti.

Sulla scorta di tali considerazioni, non possono trovare accoglimento le difese svolte dalla Società in merito alla omissione, sia nell'SMS che sulla *orphan page* del sito aziendale, delle informazioni attinenti al diritto di recesso ed ai connessi termini e modalità per esercitarlo, non essendo sufficienti le indicazioni circa le procedure di disattivazione fornite, tramite IVR e successivo SMS, solo ai clienti che ne hanno fatto richiesta.

Più in generale, va confermata la scarsa trasparenza delle informazioni fornite alla clientela in occasione della campagna di rimodulazione in esame, in considerazione del fatto che la Società non ha adottato misure idonee ad assicurare, dopo le prime criticità riscontrate nel mancato esito positivo dell'invio di un consistente numero di SMS informativi, che la clientela finale potesse agevolmente evitare addebiti non desiderati.

Permangono, infatti, le censure relative alla complessiva condotta tenuta dalla Società, posto che, dai dati e dalle informazioni forniti nel corso dell'istruttoria, si rileva che: a) dopo aver appurato che 1,51 milioni di utenze non avevano ricevuto l'SMS informativo, la Società ha effettuato un secondo ciclo di invii di SMS tra il 5 ed il 7 maggio 2015, di cui solo 181.000 sono stati correttamente recapitati, ed un terzo ciclo di invii tra il 17 ed il 31 luglio 2015 per il solo servizio "*Ti ho cercato*", senza precisare la percentuale degli esiti positivi e, di fatto, impedendo agli utenti di evitare nuovi addebiti decorrenti dal 1 agosto 2015, non rispettando, pertanto, il preavviso di almeno 30 giorni; b) pur a voler ammettere il rinvio, contenuto nell'SMS, ad una specifica *orphan page*, occorre sottolineare che tutti gli utenti che hanno proceduto alla disabilitazione del servizio dati (in quanto fruitori solo del servizio voce) non hanno avuto immediato accesso alle informazioni presenti sul sito, ma sono stati obbligati a rivolgersi al servizio di assistenza, chiedere l'invio di apposito SMS contenente le indicazioni per procedere alla disattivazione ed effettuare l'operazione autonomamente; c) la Società ha definito una procedura di avviso automatico, al momento di un nuovo addebito, solo per il servizio "*Ti ho cercato*" e non per gli altri, senza corrispondentemente definire alcuna procedura di eventuale rimborso a favore degli utenti che non hanno mai ricevuto un SMS informativo.

Tanto premesso, si ritiene di confermare quanto emerso in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, in quanto la Società non ha fornito giustificazioni idonee ad escludere la propria responsabilità in relazione alla violazione contestata.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 al triplo del minimo edittale, per un totale di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/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**

In relazione alla trasparenza, immediatezza e completezza delle informazioni relative alla modifica delle condizioni giuridiche ed economiche dei servizi di MMS, segreteria telefonica, chiamate internazionali e “*Ti ho cercato*”, la Società ha fornito ai propri clienti una informativa incompleta con particolare riferimento alla decorrenza delle variazioni dei costi associati ai singoli servizi ed ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso. La Società, omettendo di evidenziare elementi contrattuali rilevanti, ha condizionato il diritto di scelta degli utenti, e, in relazione ai clienti che non hanno ricevuto alcuna informativa, non ha adottato misure di tutela efficaci al fine di evitare addebiti inconsapevoli. La violazione, pertanto, può ritenersi di entità consistente, sotto il profilo del danno cagionato agli utenti, e di media durata;

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

La Società, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio *de quo*, ha dichiarato di aver proceduto a nuove campagne informative ma, in effetti, non ha dimostrato di aver raggiunto tutta la *customer base* interessata e non ha, pertanto, evitato l'addebito di eventuali costi non voluti. D'altra parte, la Società non ha ritenuto di dover integrare l'informativa resa agli utenti con l'espressa indicazione dei termini e delle modalità per esercitare il diritto di recesso, ma ha solo contemplato la possibilità, mediante apposita richiesta al servizio di assistenza clienti, di ottenere indicazioni utili per la disattivazione dei servizi di segreteria telefonica e “*Ti ho cercato*”;

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del decreto legislativo



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1 agosto 2003, n. 259, e dei più generali principi di trasparenza, completezza e tempestività contemplati dagli articoli 4 e 5 dell'Allegato A della delibera n. 179/03/CSP. A tal proposito, occorre tener conto che la Società è stata già sanzionata, nel biennio precedente, per le medesime violazioni;

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

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2014, pari a 1.916 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, 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 gli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con gli articoli 4, commi 2 e 3, e 5, comma 3, dell'Allegato A della delibera n. 179/03/CSP condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **ORDINA**

alla predetta Società di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 174.000,00 (centosettantaquattromila/00) per la violazione degli articoli 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con gli articoli 4, commi 2 e 3, e 5, comma 3, dell'Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **DIFFIDA**

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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 174.000,00 (centosettantaquattromila/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. 627/15/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. 627/15/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.

Napoli, 18 novembre 2015

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim***  
Antonio Perrucci