



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 628/15/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, LETTERA A), E 5, COMMA 3, DELL'ALLEGATO A, DELLA DELIBERA n. 179/03/CSP (CONTESTAZIONE n. 10/15/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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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*”;

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. 10/15/DIT dell’11 giugno 2015;

VISTA la nota dell’8 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;

VISTA la nota trasmessa in data 31 luglio 2015, acquisita con prot. 61338 del 3 agosto 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 5 agosto 2015 con cui è stata comunicata alla società H3G S.p.A. l’inammissibilità della predetta proposta 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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:

1. Il fatto e la contestazione

Nei mesi di aprile e maggio 2015, sono pervenute numerose segnalazioni da parte di utenti che hanno lamentato l'avvenuta rimodulazione, da parte della società H3G S.p.A. (di seguito anche "H3G" o la "Società"), delle condizioni giuridiche ed economiche dell'offerta denominata "All-In Medium", commercializzata in due versioni che prevedevano, rispettivamente, 240 minuti di traffico voce, 240 SMS nazionali ed 1GB di navigazione *internet* oppure 400 minuti, 400 SMS nazionali ed 1GB di navigazione *internet* al costo mensile di euro 6,00 garantito "per sempre". La Società ha proceduto a variarne unilateralmente le condizioni economiche comunicando agli utenti che: "Dal 4/5 navighi ancora di più senza extrasoglia: 1GB in più a soli 2E. Nuove soglie: 400 min/SMS e 2GB 8E/mese. Info/disattivazione: <http://sdcf.tre.it/sv/?id=71>"(n.d.r. l'altro link previsto per la seconda versione è <http://sdcf.tre.it/sv/?id=72>). A tal proposito, i segnalanti hanno, peraltro, rappresentato che i link indicati nell'SMS non risultavano disponibili. 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 del 14 maggio 2015, è stato richiesto di indicare: *i*) il numero di utenti interessati dalla rimodulazione in esame; *ii*) le modalità, nonché i tempi con cui gli utenti sono stati informati delle imminenti variazioni contrattuali; *iii*) i dati contenuti nell'informativa resa agli utenti; *iv*) il numero di utenti che, non volendo accettare le annunciate modifiche, ha esercitato il diritto di recesso; *v*) il costo di disattivazione sostenuto e l'entità di eventuali penali.

Con nota del 21 maggio 2015, la Società ha fornito puntuale riscontro alle richieste formulate dall'Autorità ed ha precisato che l'opzione "All-In Medium" è un'opzione attivabile esclusivamente su contratto ricaricabile relativo al piano tariffario "Power 10". Essa prevede speciali condizioni per i servizi voce, SMS e dati sotto rete 3, offerti in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pacchetti mensili (consuntivati settimanalmente per ciascuna delle quattro settimane) ed è stata commercializzata nel tempo in due diverse versioni: 1) 400 minuti, 400 SMS, 1GB al costo di euro 6,00 (circa 168.000 clienti attivi); 2) 240 minuti, 240 SMS, 1GB al costo di euro 6,00 (circa 53.000 clienti attivi). In entrambi i casi la rettifica delle condizioni di offerta è consistita nel raddoppio del volume del traffico dati incluso sotto rete 3, da 1GB al mese a 2GB al mese, a fronte dell'incremento di 2,00 euro mensili (50 centesimi di euro a settimana) del prezzo dell'opzione, oltre che in una rettifica dei prezzi applicati ai servizi erogati oltre le soglie previste. La Società ha dichiarato che, per ottemperare alle rilevanti disposizioni di cui all'articolo 70 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, ha provveduto ad inviare, nel periodo compreso tra il 30 marzo ed il 2 aprile 2015, un apposito SMS informativo a tutti i clienti interessati, rispettando il preavviso di almeno 30 giorni rispetto all'entrata in vigore delle nuove condizioni avvenuta a partire dal 4 maggio 2015. La Società ha evidenziato che l'invio degli SMS è stato replicato in data 10 aprile 2015, per i clienti ai quali non era correttamente pervenuto l'SMS inviato durante la prima campagna informativa, ed ha prodotto i testi degli SMS e relative *orphan pages* predisposti nelle due versioni. Da ultimo, la Società ha rappresentato che il numero complessivo di clienti impattati è pari a 221.000 unità di cui 1.600 hanno già esercitato il diritto di recesso. In conclusione, la Società ha specificato che i clienti hanno avuto tempo fino al 3 maggio 2015 per poter disattivare l'opzione senza alcun costo, ma, per ragioni tecnico-procedurali, la rettifica delle nuove condizioni si è protratta per alcune settimane dopo il 4 maggio 2015 e, di conseguenza, sono state accettate anche le richieste di disattivazione pervenute dopo tale data.

Con riferimento alla contemporanea rettifica dei prezzi per i servizi erogati oltre le soglie previste dall'opzione, la Società ha evidenziato un miglioramento delle condizioni applicate ai servizi dati (da 20,17 cent/10MB a 20 cent/20MB per i servizi dati sotto rete 3, e da 60,5 cent/MB a 20 cent/MB per i servizi dati in *roaming*) ed il passaggio da 10,17 centesimi a 15 centesimi per ogni minuto di traffico voce, con tariffazione al secondo, o per l'invio di un SMS.

In considerazione delle dichiarazioni rese dalla Società in merito alla pubblicazione delle necessarie informazioni ed alla proroga del termine originariamente previsto per procedere alla disattivazione dell'opzione, in data 25 maggio 2015, l'Autorità ha verificato d'ufficio l'effettiva presenza dei documenti indicati dalla Società nel sito aziendale così come previsto nei testi degli SMS inviati agli utenti, ossia ai *link* <http://sdcf.tre.it/sv/?id=71> e <http://sdcf.tre.it/sv/?id=72>, rilevando che le pagine risultano non disponibili. Dall'analisi dei documenti acquisiti e dalle verifiche effettuate d'ufficio, quindi, le informazioni diffuse tramite l'invio del citato SMS sono risultate incomplete e non facilmente comprensibili, in quanto non sono stati chiaramente, ed in maniera univoca, indicati i costi dei singoli servizi, le modalità di esercizio del diritto di recesso e le procedure di disattivazione. A tal proposito, si osserva, peraltro, che informazioni più precise, riguardanti l'effettiva portata delle variazioni apportate all'offerta in oggetto, dovevano essere reperibili sul sito aziendale dove, invece, in ragione dell'indisponibilità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delle pagine indicate agli utenti negli SMS informativi, è emersa l'omissione di qualunque informazione essenziale inclusa quella relativa al diritto di recesso ed alle modalità concrete per esercitare tale facoltà. Sotto diverso profilo, è emerso che la Società ha dapprima pubblicizzato e garantito “*per sempre*” le condizioni economiche relative all'opzione “*All-In Medium*”, salvo, poi, disattenderle completamente mediante una rimodulazione effettuata in violazione sia delle clausole contrattuali già sottoscritte sia dei fondamentali principi di correttezza, lealtà e buona fede nei rapporti con gli utenti.

Tanto premesso, con atto n. 10/15/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 confermato quanto già illustrato all'Autorità nella nota del 21 maggio 2015 in relazione alle caratteristiche dell'operazione di rimodulazione delle condizioni giuridiche ed economiche dell'opzione denominata “*All-In Medium*”, aggiungendo che il secondo ciclo di invii degli SMS informativi, effettuato in data 10 aprile 2015, ha coinvolto circa 15.000 utenti che non avevano ricevuto il primo SMS inviato tra il 30 marzo ed il 2 aprile 2015.

Per quanto concerne la presunta inaccessibilità delle pagine informative *web* cui la comunicazione SMS inviata al cliente fa riferimento, la Società ha rimarcato 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). Ciò premesso, l'*orphan page* che è stata utilizzata per la comunicazione alla clientela interessata dall'operazione di rettifica delle condizioni di offerta dell'opzione in parola non è stata realizzata sul sito www.tre.it, ma su un'altra piattaforma informativa accessibile solo ed unicamente dai clienti interessati dalla campagna. Di conseguenza, l'indirizzo *http* indicato nell'SMS, se digitato su un *browser internet* di un diverso terminale, fisso o mobile, non abilitato all'accesso alla piattaforma, non risulta attivo. La Società ha ritenuto tale impostazione corretta, in quanto una accessibilità all'informazione relativa alla rimodulazione da parte di un cliente che non fosse interessato alla stessa avrebbe avuto il solo effetto di confonderlo e disorientarlo. La Società ha dichiarato che, alla data del 1 luglio 2015, risultano 8.800 accessi alla pagina, a dimostrazione non solo dell'effettiva accessibilità delle *orphan pages*, ma anche dell'efficacia della campagna di comunicazione effettuata.

In ordine alla contestata rimodulazione di un'offerta garantita “*per sempre*”, a parere della Società, tale locuzione costituisce un *claim* della campagna pubblicitaria utilizzata all'epoca della commercializzazione dell'opzione che sottolinea volutamente solo la generica possibilità, da parte del cliente, di poter parlare, inviare SMS e navigare in *internet*, alle condizioni indicate a tempo indeterminato, ovvero senza scadenze



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

temporali predefinite. Inoltre, l'offerta "All-In Medium" non si configura come una promozione, ossia valida solo entro un periodo di tempo determinato, ma come una vera e propria formula tariffaria che si innesta su quella del cliente, non soggetta a limitazioni di durata, né ai fini della sua sottoscrizione, né ai fini della sua fruibilità. Per di più l'espressione "per sempre" deve necessariamente essere letta in riferimento all'offerta dell'opzione nel suo insieme, ossia ai contenuti specifici della medesima in rapporto ai minuti di traffico, numero di SMS nazionali e volume di traffico *internet* sotto rete 3 inclusi nel *bonus* mensile. Secondo la Società, quindi, non è corretto intendere la stessa espressione come l'impegno a mantenere l'opzione "All-In Medium" indefinitamente sul mercato, ma come promessa al cliente che, fintanto che i contenuti dell'opzione fossero restati inalterati, il prezzo non sarebbe mutato. In questo senso, la Società ha mantenuto fede al patto contrattuale con il cliente, incrementando i contenuti dell'offerta e ritoccano, conseguentemente, al rialzo il prezzo della stessa.

Nel corso dell'audizione tenutasi in data 31 luglio 2015, la Società ha confermato la diretta accessibilità del *link* indicato nel testo dell'SMS da parte dei clienti impattati dalla rimodulazione e non tramite *pc* o altro dispositivo. 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 15 settembre 2015, la Società ha inoltre precisato che, tramite la campagna di recupero attuata il 10 aprile 2015, sono state raggiunte circa 2.300 utenze e che, a partire dal 4 maggio 2015, si è provveduto ad avviare la configurazione operativa delle nuove condizioni dell'opzione in parola. In particolare, dal 4 maggio (inizio attività) all'8 giugno 2015 (data fine attività), si è verificato settimanalmente quanti clienti avessero disattivato l'opzione in modo da escluderli dal processo (in totale 2.261 disattivazioni): le utenze interessate dalla rimodulazione sono state poi via via ordinate in lotti casuali di 10.000 unità a settimana. A tal proposito, la Società ha comunicato che ciascun cliente, al momento dell'attivazione delle nuove condizioni, ha ricevuto un apposito SMS di conferma del seguente tenore:

- *Target 240 min/SMS: "All-In Medium 2015 sarà attiva da domani gratis per 7 gg. Sarà poi rinnovata in automatico ogni 7 gg con addebito sul credito disponibile"*.
- *Target 400 min/SMS: "All-In 400 sarà attiva da domani gratis per 7 giorni. Sarà poi rinnovata in automatico ogni 7 giorni. Info su www.tre.it"*.

In conclusione, la Società ha rimarcato che non è stato effettuato alcun addebito per la prima settimana di fruizione dell'opzione con le nuove condizioni economiche e, più in generale, ha ritenuto di aver adottato una condotta conforme alla disciplina codicistica e regolamentare vigente.

3. Valutazioni dell'Autorità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 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 e le modalità di esercizio del diritto di recesso.

Più precisamente, si osserva che la condotta contestata rileva sotto tre profili specifici: *i*) l'incompletezza e la mancanza di trasparenza delle informazioni legate alla rimodulazione dell'opzione denominata "*All-In Medium*" ed alla contestuale revisione dei costi previsti al superamento delle soglie incluse nella predetta opzione (*id est* revisione delle condizioni del piano di base "*Power 10*" su cui viene applicata l'opzione); *ii*) la rimodulazione di condizioni economiche garantite "*per sempre*"; *iii*) la mancata indicazione dei termini e delle modalità per esercitare il diritto di recesso.

In ordine al primo profilo, si osserva che il testo predisposto nell'SMS inviato ai clienti impattati dalla manovra si presenta incompleto e fuorviante, non solo dal punto di vista della chiarezza e trasparenza delle informazioni fornite, ma anche per quanto risultante dal confronto con il testo contenuto nell'*orphan page* pubblicata sulla piattaforma specifica del sito aziendale. È agevole rilevare che solo in tale pagina, peraltro non accessibile da terminali diversi da quello mobile e da parte dei clienti che hanno proceduto alla disabilitazione del servizio dati sul proprio terminale, viene precisata l'effettiva portata delle rimodulazioni economiche attuate, ossia del costo mensile dell'opzione e della revisione dei prezzi applicati nel caso di superamento delle soglie incluse nell'opzione medesima. In aggiunta, la precisazione che "*in caso di non accettazione delle nuove condizioni, entro il 15 aprile 2015 sarà sufficiente disattivare il rinnovo dell'opzione*" si palesa non conforme al dettato di cui all'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in quanto prevede un termine inferiore a 30 giorni per poter disattivare l'opzione rimodulata e, viceversa, non contiene alcuna indicazione utile rispetto al recesso dal contratto principale, anch'esso oggetto di rimodulazione, su cui è appoggiata l'opzione medesima.

Si evidenzia, d'altra parte, che l'efficacia della campagna informativa complessivamente attuata dalla Società non appare provata dalla circostanza che 8.800 su 221.000 utenti impattati hanno visualizzato le *orphan pages*, ove si consideri che, alla data del 1 luglio 2015, e quindi a distanza di ben tre mesi dalla prima campagna



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

informativa e dopo quasi due mesi dalla conclusione della seconda campagna, tale numero doveva, semmai, risultare sensibilmente superiore.

E di tale evenienza la Società sembra essere consapevole, tanto che, nonostante il mancato recapito degli SMS (per circa 12.700 unità) a tutta la clientela coinvolta e l'impossibilità di accedere alla piattaforma *ad hoc* da parte degli utenti con il servizio dati disabilitato, ha ugualmente provveduto ad attuare le nuove condizioni economiche a partire dal 4 maggio 2015, ma ha garantito la gratuità di fruizione della sola opzione "All-In Medium" per la prima settimana, senza prevedere alcunché per la parallela revisione dei costi *extra* soglia.

Per quanto concerne il secondo profilo di censura, la Società non ha adempiuto agli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, in quanto le modalità di presentazione e commercializzazione dell'opzione in questione hanno attratto gli utenti, e fortemente condizionato le modalità di esercizio del loro diritto di concludere contratti a determinate condizioni, sul presupposto di assicurare loro una spesa contenuta e bloccata "per sempre", senza alcuna immaginabile prospettiva di alterazione di quanto promesso in sede pre-contrattuale.

A tale proposito, infatti, non possono trovare accoglimento le giustificazioni addotte dalla Società e le considerazioni in base alle quali l'espressione "per sempre" non sia idonea a generare alcuna reale aspettativa, giuridicamente vincolante, da parte dei consumatori. Si reputa, infatti, che l'utente medio, abituato a scegliere tra più proposte commerciali, anche molto articolate e complesse in un mercato fortemente concorrenziale, orienta le proprie preferenze in base alla percezione chiara, esplicita ed immediata delle condizioni tariffarie prospettate dai gestori attraverso i propri canali commerciali. In tale prospettiva, il fine promozionale si realizza esclusivamente attraverso il messaggio, il quale esaurisce la sua specifica funzione nell'indurre il destinatario a rivolgersi ad un determinato operatore nella convinzione della veridicità di quanto annunciato e promesso. Non possono, pertanto, trovare accoglimento le difese svolte dalla Società, in quanto le promozioni sottoscrivibili in un breve intervallo temporale sono notoriamente finalizzate ad acquisire nuovi clienti e ben possono presentare elementi affatto "speciali" e verosimili, quali appunto una tariffa "per sempre", che potenzialmente attraggono anche utenti già clienti dell'operatore e disposti a corrispondere un costo aggiuntivo, per il cambio del proprio profilo, proprio in ragione della particolare convenienza economica dell'offerta. Nel caso di specie, dunque, la Società ha operato una variazione del contenuto dell'opzione, ed una corrispondente variazione di costo, non giustificabile neanche alla luce dei generali principi di lealtà, correttezza e buona fede nei rapporti commerciali.

In ordine, infine, all'omissione delle indicazioni necessarie per l'esercizio del diritto di recesso, si ritiene che la Società non abbia comunicato, in maniera chiara, completa e tempestiva, gli esatti termini delle imminenti variazioni contrattuali al fine di consentire una scelta consapevole da parte degli utenti. In altri termini, la Società non ha correttamente informato i clienti, con un preavviso non inferiore a 30 giorni, della loro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

facoltà di recesso, sia con riferimento alla rimodulazione delle condizioni economiche dell'opzione "*All-In Medium*" e sia in relazione alla manovra di *repricing* delle condizioni del contratto principale "*Power 10*" e dei relativi costi applicati nei casi di sfioramento delle soglie incluse nella predetta opzione.

In conclusione, va confermata l'inadeguatezza 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.

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;

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 quattro volte il minimo edittale, per un totale di euro 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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 dell'opzione denominata "*All-In Medium*" e del contratto di base applicabile in caso di superamento delle soglie incluse in tale opzione, la Società ha fornito ai propri clienti una informativa inadeguata, 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 leso 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 Società, inoltre, ha proceduto a rimodulare condizioni contrattuale che avrebbero dovuto garantire una spesa mensile fissa ed immutabile "*per sempre*", in contrasto con i generali canoni di correttezza, lealtà



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e buona fede nella gestione dei rapporti contrattuali. 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 dall'opzione in oggetto ovvero dal contratto principale;

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 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, lettera a) 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 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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, lettera a) 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;

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 232.000,00 (duecentotrentaduemila/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. 628/15/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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 628/15/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