



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it
Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

Spett.le AGCM
pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

e

Spett.le AGCOM
pec: agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Denuncia di pratica commerciale scorretta postae in essere dalla societa' H3G Spa, con sede legale in Trezzano S/N (Mi), Via Leonardo da Vinci, 1 (P. IVA 13378520152)

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68, in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

La società H3G Spa (d'ora innanzi "H3G"), con sede legale in Trezzano S/N (Mi), Via Leonardo da Vinci, 1 (P. IVA 13378520152) inizierà ad attivare sulle utenze mobili dei propri clienti, a partire dal 29 agosto 2016, servizi opzionali non richiesti.

La pratica commerciale scorretta posta in essere da H3G è molto simile a quelle già oggetto dei procedimenti PS/10186 (Vodafone Exclusive), conclusosi con provvedimento di condanna, PS/10397 (Tim Prime), attualmente pendente innanzi a codesta Autorità e PS/10422 (Wind All Inclusive Maxi).

Si tratta, ad avviso della scrivente, anche in questo caso di violazione dell'art. 65 del codice del consumo, che vieta espressamente l'attivazione di servizi aggiuntivi tramite opt-out nonché di violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1 lett. a) e 26, comma 1 lett. f) del codice del consumo.

L'operazione è stata annunciata dalla società ai propri clienti inviando loro un Sms con il seguente testo:

“Variazione contrattuale dell’opzione 4G LTE: dal 29 agosto il costo dell’opzione diventa 1 euro al mese IVA incl. Puoi disattivarla entro il 22/8. Info su tre.it/lte”.

L'opzione viene attivata sia sulle sim ricaricabili che in abbonamento, sia private che business, e nella pagina internet menzionata nell'sms (<http://tre.it/business/lte>, <http://tre.it/lte>) si legge:



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it
Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

“Modifica delle condizioni di offerta dell'Opzione 4G LTE

L'opzione 4G LTE consente di accedere alla rete dati ad alta velocità LTE di 3.

Per navigare sulla rete LTE e' necessario:

- *aver attiva l'opzione 4G LTE sulla propria SIM*
- *utilizzare terminali compatibili con la tecnologia LTE a 1800 MHz*
- *essere sotto copertura della rete dati 4G LTE di 3*

Il traffico dati effettuato in copertura LTE continua a seguire la stessa tariffazione dei servizi dati standard sotto rete 3G UMTS ed erode le eventuali soglie dati previste dal tuo piano tariffario. Il servizio di comunicazione voce viene invece fornito dalla rete UMTS.

L'opzione 4G LTE è attiva sulla tua SIM come previsto al momento della sottoscrizione dell'offerta.

A partire dal 29 Agosto 2016, nell'ambito dell'evoluzione della struttura economica dell'offerta dei servizi digitali di 3, il costo di rinnovo dell'opzione 4G LTE passa da 0€ a 1€ al mese (IVA inclusa). I clienti interessati dalla modifica del prezzo dell'opzione 4G LTE ricevono espressa preventiva comunicazione via SMS da parte di 3.

Entro il 22 Agosto 2016 e' possibile prenotare la disattivazione gratuita dell'opzione 4G LTE mediante l'invio di un SMS scrivendo NO al numero 4139:

- ***la richiesta di disattivazione sarà presa in carico e sarà confermata da un SMS***
- ***l'opzione 4G LTE verrà disattivata entro il 15 Ottobre***
- ***fino alla disattivazione potrai navigare sulla rete 4G LTE senza l'addebito del costo dell'opzione. anche per i clienti con una sim dati con piano Internet è possibile prenotare la disattivazione dell'opzione 4G LTE accedendo all'Area Clienti 3 al seguente link <https://areaclienti3.tre.it>***

A partire dal primo addebito, l'opzione 4G LTE si rinnoverà ogni 30 giorni e sarà sempre possibile disattivarla gratuitamente e con effetto immediato accedendo all'Area Clienti 3.

L'eventuale disabilitazione della navigazione 4G LTE nelle impostazioni dello smartphone o tablet non determina la disattivazione dell'opzione 4G LTE. La disattivazione dell'opzione 4G LTE non comporta la variazione delle altre condizioni legate all'offerta sottoscritta e sarà comunque sempre possibile effettuare traffico internet utilizzando la rete 3G.

Mantenendo attiva l'opzione 4G LTE, che consente di accedere alla rete dati ad alta velocità LTE di 3, a partire dal 29 Agosto è previsto il rinnovo automatico a pagamento ogni 30 giorni:

- *per i piani tariffari ricaricabili, il rinnovo mensile verrà addebito sul credito residuo*
- *per i piani abbonamento, il rinnovo mensile dell'opzione verrà addebitato direttamente in fattura a partire dal mese di Agosto sull'attuale metodo di pagamento.”*



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

In buona sostanza, si tratta dell'attivazione di un servizio non richiesto - al costo di euro 1 al mese – di navigazione in 4G.

Questi i rilievi critici evidenziati:

- la procedura è illegittimamente attivata secondo il meccanismo dell'opt-out, ed è in ogni caso qualificabile come pratica commerciale aggressiva, poiché costringe il consumatore ad attivarsi per evitare il pagamento di un servizio che non ha mai richiesto;
- il servizio a pagamento viene attivato anche ai clienti che non hanno un telefono che supporti la tecnologia 4G;
- l'SMS inviato non indica le modalità con le quali disattivare l'opzione, ma rimanda al sito internet della società;
- la home page del sito non riporta alcuna comunicazione relativa a tale pratica commerciale, né alcun link alla pagina indicata nell'SMS

Ad avviso dell'Associazione scrivente la pratica commerciale sin qui descritta e' altresì aggressiva e scorretta, poiché H3G attiva automaticamente un servizio aggiuntivo, a pagamento, in assenza di qualsiasi autorizzazione da parte del cliente all'attivazione stessa. In questo modo il gestore limita considerevolmente la libertà di scelta e di comportamento del consumatore tramite l'indebito condizionamento - posto in essere con le modalità indicate - idoneo ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Il comportamento descritto costituisce ad avviso della scrivente una violazione dell'art. 65 del codice del consumo, poiché il gestore ricorre al sistema dell'optout e del silenzio assenso per l'attivazione di un servizio a pagamento in spregio alla normativa vigente, costringendo il proprio cliente ad attivarsi per “recedere” dal contratto relativo al servizio aggiuntivo.

Sulla richiesta di emissione di un provvedimento cautelare d'urgenza

In ragione della illegittimità e aggressività della pratica commerciale posta in essere, si richiede l'emissione di un provvedimento cautelare che inibisca nelle more del procedimento la pratica commerciale scorretta.

Con riferimento al *periculum in mora*, trattandosi di attivazione per opt-out, e' più che ragionevole ritenere che i clienti della società che non leggeranno o non presteranno attenzione all'SMS di attivazione, e ciò ancor di più in ragione del fatto che l'operazione è stata avviata a fino



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze
Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it
Email: aduc@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

luglio e la disdetta può avvenire entro il 22 agosto, periodo nel quale molti clienti sono in ferie e plausibilmente meno attenti alle comunicazioni commerciali ricevute via sms.

Preme infine evidenziare che ai fini della valutazione sulla sussistenza del *periculum in mora* debba considerarsi non solo l'esborso dei singoli per settimana – cifra modesta – ma, soprattutto, da una parte l'esborso complessivo della clientela nel suo insieme (e quindi l'introito per la società) e dall'altra l'impossibilità concreta per i singoli di agire in giudizio in caso di provvedimento definitivo di condanna non associato ad un provvedimento cautelare. Chi si metterebbe a far causa a Wind per una decina di euro?

Tanto premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

- in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria della pratica commerciale scorretta contestata, sussistendo il requisito della particolare urgenza;
- di inibire a H3G Spa, con sede legale in Trezzano S/N (Mi), Via Leonardo da Vinci, 1 (P. IVA 13378520152), in persona del legale rappresentante pro-tempore, la della pratica commerciale scorretta contestata;
- di sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

In fede,

Firenze, 28 luglio 2016

Vincenzo Donvito