29 luglio 2016 17:11

H3G. Denuncia per pratica commerciale scorretta all'Antitrust

di Emmanuela Bertucci



Molti clienti H3G stanno ricevendo in questi giorni questo sms, con il quale viene comunicato un nuovo esborso non richiesto:

"*Variazione contrattuale dell'**opzione 4G LTE**: dal 29/8 il costo dell'opzione diventa 1 € al mese IVA incl. Può disattivarla entro il 22/8. Info tre.it/lte*"

Tutto bene? Non crediamo. **La pratica commerciale viene chiamata "variazione contrattuale" ma si tratta di una attivazione non richiesta, simile a quanto già accaduto con Vodafone Exclusive, Tim Prime, Wind Maxi.**

L'escamotage individuato dalla società per eludere l'applicazione delle norme a tutela del consumatore consiste nell'**attivare gratuitamente il servizio 4G LTE** - senza chiedere al cliente alcun consenso all'attivazione gratuita - **per poi comunicarne la variazione a pagamento**. Il servizio viene infatti attivato **anche a chi** – come capitato a noi – **non ha un telefonino che può usufruire di questa tecnologia** e quindi non avrebbe alcun interesse a richiederne l'attivazione e, soprattutto, non ha mai ricevuto comunicazione da parte di H3G nemmeno dell'attivazione inizialmente gratuita.

Non di modifica contrattuale si tratta, quindi, a nostro avviso ma di attivazione di servizio non richiesto, pratica commerciale scorretta e aggressiva che viola il Codice del Consumo.

Aggiungiamo che, quand'anche fosse una modifica contrattuale vera e propria, le modalità di comunicazione al cliente sarebbero comunque illegittime, poiché nell'sms inviato non si fa alcun riferimento al diritto di recesso contrattuale, ma solamente alla possibilità di disattivare l'opzione e si rimanda, per le informazioni su come disattivare, al sito internet della H3G richiedendo quindi al cliente – che già subisce l'attivazione non richiesta di un servizio - di attivarsi ulteriormente per andare a cercare le informazioni su come uscirne. **Si tratta di una modalità di comunicazione estremamente macchinosa soprattutto per quelle categorie di utenti – pensiamo alle persone più anziane – che non usano internet, e quindi non ricevono le informazioni necessarie.**

L'operazione viene, infine, compiuta **comunicando a fine luglio una modifica operativa da fine agosto, cioè nel periodo in cui la maggior parte degli italiani è in vacanza, è più distratta ed è quindi più probabile che dia meno peso al messaggio ricevuto, oppure rimandi di occuparsene al rientro dalle vacanze per poi dimenticarsene.**

Abbiamo quindi denunciato la pratica commerciale scorretta all'AGCM affinchè aprano un procedimento anche contro H3G, chiedendo – soprattutto – di emanare un provvedimento cautelare di sospensione immediata dell'attivazione a pagamento dell'opzione 4G LTE.
Nel frattempo, mettiamo in guardia tutti gli utenti che siano titolari di una sim della H3G. Se non vi interessa l'attivazione a pagamento della possibilità di navigare in 4G, appena ricevuto il messaggio di prossima attivazione

del servizio vi consigliamo di:
– disattivarlo subito, inviando un sms con il testo “NO” al numero 4139;
– inviare, via pec o a mezzo raccomandata AR una lettera di diffida (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php);
– inviare una segnalazione all’Antitrust (http://www.agcm.it/consumatore/55-tutela-consumatore/contact-center/5616-come-segnalare.html);
- tenerci aggiornati (http://www.aduc.it/info/scrivici) su quanto accade.