

21 marzo 2017 8:32

H3G e navigazione internet con 4G LTE. Denuncia di pratica commerciale scorretta all'Antitrust

di [Emmanuela Bertucci](#)



Ci siamo accorti

un po' tutti che il settore della **telefonia mobile** è sempre più una giungla ed è un pessimo esempio di come la **concorrenza** di diversi operatori presenti sul mercato possa condurre non – come ci si aspetterebbe – ad un abbassamento dei prezzi per accaparrarsi clienti ma piuttosto ad un **aumento generalizzato dei prezzi a danno dei consumatori** e ad un allineamento dei gestori su pratiche commerciali - quanto meno - svantaggiose per l'utenza.

Basti pensare all'**accorciamento dei tempi di fatturazione da 30 a 28 giorni**, operazione iniziata da un operatore e seguita poi da tanti altri. O ancora all'attivazione di servizi opzionali non richiesti (Vodafone Exclusive (http://www.aduc.it/comunicato/vodafone+exclusive+denuncia+aduc+antitrust+condanna_24109.php), Tim Prime (http://www.aduc.it/comunicato/tim+prime+go+tim+reintroduce+costi+fissi+aboliti_24420.php), Wind All Inclusive Maxi (http://www.aduc.it/comunicato/telefonata+attivazioni+non+richieste+modifiche_24819.php) ed infine H3G (http://www.aduc.it/comunicato/h3g+denuncia+pratica+commerciale+scorretta+all_24673.php) l'anno scorso con l'opzione a pagamento 4G LTE.

La guerra al rialzo anziché al ribasso è sotto gli occhi (e nelle tasche) di tutti, e anche noi riusciamo con difficoltà a star dietro a tutte le segnalazioni che ci arrivano. **Perché il settore della telefonia funziona al contrario? Perché l'apertura del mercato porta al rialzo dei prezzi anziché al ribasso?**

I gestori sanno che se aumentano i prezzi di pochi spiccioli per volta il consumatore rinuncerà a portare avanti una battaglia legale, la class action in Italia è stata un flop (http://www.aduc.it/articolo/class+action+volta+buona_23182.php), l'Antitrust può condannare i gestori a pagare sanzioni che anche nel loro massimo hanno importi risibili per le grandi società e in più è da tempo in essere un forte contrasto sul riparto di competenze fra Autorità garante per le comunicazioni e Antitrust. E si sa, fra i due litiganti, chi gode è il gestore.

L'ultima novità negativa per i consumatori riguarda H3G. Molti clienti del gestore stanno infatti ricevendo in questi giorni questo sms, con il quale viene comunicato un nuovo esborso:

“Modifica opzione LTE per mutato contesto di mercato: dal 18/4 costa 1€/mese. Recesso da opzione senza costi da Area Clienti 3 entro 17/4. Info: tre.it/lte4g”

La pratica commerciale viene chiamata “modifica” ma si tratta di una attivazione non richiesta, simile a quanto già accaduto con Vodafone Exclusive, Tim Prime, Wind Maxi e come già fatto sempre dalla stessa H3G nel luglio 2016, pratica che avevamo denunciato all'Antitrust (http://www.aduc.it/comunicato/h3g+denuncia+pratica+commerciale+scorretta+all_24673.php), che ad oggi non si è ancora pronunciata.

L'escamotage individuato dalla società per eludere l'applicazione delle norme a tutela del consumatore consiste nell'attivare gratuitamente il servizio **4G LTE** – possibilità “concessa” fino al 19 febbraio 2017

(<http://www.mondomobileweb.it/61601-3italia-la-promo-gratuita-delloptione-4g-lte-sara-attivabile-per-i-nuovi-clienti-fino-al-19-febbraio-2017/>) - per poi comunicarne la variazione a pagamento.

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 “recesso da 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.

A ciò si aggiunge che l'unica modalità di “recesso” dall'opzione, indicata sul sito Internet del gestore, è tramite l'app del gestore stesso o tramite il sito Internet della società.

Abbiamo quindi [denunciato la pratica commerciale scorretta all'AGCM](#) affinché apra un procedimento 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 vi consigliamo di:

- disattivarlo subito seguendo le indicazioni sul sito e in ogni caso 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.