



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

Oggetto: Denuncia di pratica commerciale scorretta posta in essere dalla società 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 18 aprile 2017, 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)** e **PS/10422 (Wind All Inclusive Maxi)**, nonché ad avviso della scrivente **prosecuzione di pratica commerciale scorretta già segnalata da questa associazione in data 28 luglio 2016.**

Si tratta, 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:

"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".

L'opzione viene attivata sia sulle sim ricaricabili che in abbonamento, sia private che business, e nella pagina internet menzionata nell'sms (tre.it/lte4g) si legge:

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

Modifiche a partire dal 18 aprile 2017

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



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

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 causa di intervenute modifiche delle condizioni strutturali di mercato e variazione dei costi sostenuti per l'erogazione dell'opzione 4G LTE, ti informiamo che a partire dal 18 aprile 2017 il costo di rinnovo dell'opzione 4G LTE diventa 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 17 aprile 2017 è possibile recedere senza costi dall'opzione 4G LTE, accedendo all'Area Clienti 3 al seguente link <https://areaclienti3.tre.it> (effettuato il login, accedi alla sezione "Opzioni Attive", seleziona il pulsante "disattiva" e conferma l'operazione), o mediante l'App Area Clienti 3 (effettuato il login, accedi al menù in alto a sinistra "Offerta attiva" e dopo aver selezionato l'opzione 4G LTE, clicca sul pulsante "disattiva" e conferma l'operazione).

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

L'eventuale disabilitazione della navigazione 4G LTE nelle impostazioni dello smartphone o tablet non determina il recesso dall'opzione 4G LTE. Il recesso dall'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, è previsto il rinnovo automatico a pagamento ogni 30 giorni:

- per i piani tariffari ricaricabili, il rinnovo mensile verrà addebitato sul credito residuo per i piani abbonamento, il rinnovo mensile dell'opzione verrà addebitato direttamente in

fattura sull'attuale metodo di pagamento "

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:



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

-
- 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.

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 so-



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

cieta') 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 H3G 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 prosecuzione 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, 20 marzo 2017

Vincenzo Donvito