



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 579/16/CONS**

**ORDINE ALLA SOCIETA' H3G S.P.A. DI CESSAZIONE DI  
COMPORTAMENTI LESIVI DEI DIRITTI DEGLI UTENTI AI SENSI  
DELL'ARTICOLO 2, COMMA 20, LETTERA D), DELLA LEGGE 14  
NOVEMBRE 1995 n. 481**

### **L'AUTORITA'**

NELLA riunione di Consiglio del 1 dicembre 2016;

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 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481 recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*” di seguito legge n. 481/95;

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. 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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, 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) numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” come modificata, da ultimo, dalla delibera 73/11/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 336/16/CONS, del 13 luglio 2016, recante “Avvio di un procedimento finalizzato all’adozione di provvedimenti ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 14 novembre 1995, n. 481, nei confronti dell’operatore H3G S.p.A.”;

VISTA la richiesta di accesso agli atti del 1 agosto 2016;

VISTE le note del 5 e 19 agosto 2016 e 1 settembre 2016 con cui la società H3G S.p.A. ha trasmesso le proprie osservazioni ed ha chiesto di essere sentita in audizione;

SENTITA la società H3G S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 9 settembre 2016;

VISTA la delibera n. 460/16/CONS, del 19 ottobre 2016 recante “Proroga del termine di conclusione dei procedimenti avviati con delibere n. 336/16/CONS e n. 337/16/CONS”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. I fatti**

L’Autorità, nell’ambito delle attività di vigilanza, ha proceduto a verificare, anche a seguito di segnalazione di un utente, le modalità di erogazione del servizio di segreteria telefonica da parte di H3G S.p.A. (di seguito: H3G o la Società).

Dalla consultazione del sito *web* del predetto operatore, alla pagina dedicata alla segreteria telefonica (sia per clienti privati che *business*) è emerso che “*per disattivare qualsiasi trasferimento di chiamata (anche verso la segreteria) basta inserire, direttamente dal tuo telefono, la stringa ##002# Invio. Se dopo aver disattivato il trasferimento di chiamata alla segreteria telefonica, chiami il 4133 o clicchi sull’icona della segreteria sul tuo iPhone ti verranno addebitati 20 cent a chiamata*” o “*16,40 cent a chiamata*”.

Secondo la procedura descritta sul sito aziendale, dunque, pur disattivando il servizio, al cliente (privato o *business*) viene addebitato il costo suddetto per la mera chiamata al 4133 o per aver cliccato l’icona esistente su di una particolare tipologia di *smartphone*.

L’Autorità, considerando la descritta condotta in contrasto con i principi di cui all’articolo 4 dell’Allegato A alla delibera 179/03/CSP e foriera di un arricchimento senza giusta causa in danno degli utenti, ha avviato un procedimento finalizzato all’adozione di provvedimenti, ai sensi dell’articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, anche in combinato disposto con l’articolo 11, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. Deduzioni della Società**

La Società, con memoria del 5 agosto 2016, ha affermato di aver avviato l'analisi di soluzioni che possano risolvere la problematica descritta nella delibera di avvio da *“ricorrersi ad una involontaria digitazione del tasto relativo alla segreteria telefonica sugli apparati Apple che origina una chiamata diretta alla casella vocale della segreteria telefonica”* e che tale digitazione *“può accidentalmente avvenire, ad esempio allo scrolling verso l'alto del menù a tendina del telefono, solo se il dialer del telefono è già aperto”*. Pertanto, a dire della Società, *“il semplice e totalmente gratuito utilizzo di un blocco schermo rende impossibile il verificarsi dell'evento accidentale che può accadere con la medesima frequenza anche verso i numeri memorizzati in rubrica”*.

Successivamente, con nota del 1 settembre 2016, H3G ha informato di aver avviato delle campagne di sensibilizzazione all'utilizzo del blocco schermo sui terminali Apple, che *“rende impossibile l'effettuazione involontaria di qualsiasi telefonata”* e soprattutto non *“appesantisce la parte della clientela che non utilizza terminali Apple con soluzioni tecniche infrastrutturali che risulterebbero per detti clienti inutili”*; ha altresì precisato di star provvedendo ad avviare, a richiesta del cliente, il rimborso automatico delle somme erroneamente addebitate: tali clienti *“saranno guidati nell'attivazione del blocco schermo ed informati che non sarà possibile provvedere ad ulteriori accrediti alla luce dell'impossibilità del verificarsi dell'evento lamentato a valle dell'attivazione del blocco”*; informa inoltre che *“la prima campagna di messaggi partirà il 13 settembre”* e di aver proceduto al riaccredito del relativo importo all'utente segnalante, nonché a fornire l'adeguata informativa sull'attivazione del blocco schermo.

La Società ha ribadito ed illustrato tali argomentazioni in sede di audizione attraverso la presentazione di *slides* depositate in atti, riservandosi di inviare i relativi dati analitici.

In data 14 settembre 2016, la Società ha inviato un documento aggiuntivo, in cui si precisa il funzionamento del servizio di segreteria telefonica, le modalità per bloccare lo schermo degli *iPhone*, il testo del SMS che intende inviare alla clientela.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

L'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera 179/03/CSP dispone che *“la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*.

Nel caso in esame i detti principi risultano violati sotto diversi aspetti.

Con riguardo alla trasparenza e chiarezza della informazione si osserva quanto segue.

E' stato pacificamente affermato dalla Società che la segreteria è un servizio:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- che permette di ricevere un messaggio vocale quando si è impossibilitati a rispondere ad una chiamata (su occupato, non disponibile, non risponde), oppure che permette di inviare direttamente (ed ascoltare) messaggi vocali registrati;
- il cui costo è di 20 centesimi di euro a chiamata;
- che è abilitato al momento della attivazione della SIM ed è accessibile tramite il numero 4133;
- che la procedura di disattivazione del servizio di deviazione automatica in segreteria telefonica è possibile tramite digitazione della stringa ##002# e che *“la disattivazione comporta l'impossibilità di lasciare un messaggio tramite deviazione automatica in caso di occupato, non disponibile, non risponde: ciò non comporta la disattivazione della casella vocale (che rimane attiva). E' possibile quindi continuare a chiamare il 4133 per l'ascolto dei messaggi”*.

Solo a seguito dell'avvio del procedimento H3G ha, dunque, chiarito che agli utenti è consentita una disattivazione solo parziale del servizio: si inibisce infatti la sola possibilità di lasciare messaggi per chi chiama, ma la casella vocale resta attiva e raggiungibile chiamando il 4133 o cliccando sulla icona della segreteria telefonica.

Le informazioni riportate nella pagina *web*, invece, non sono altrettanto chiare ed inducono il cliente a ritenere che attraverso la (unica) procedura descritta si disattivi il servizio di segreteria telefonica: il messaggio rivolto alla clientela appare dunque forviante.

Ma la detta procedura, oltre ad essere carente sotto il profilo della trasparenza, non è idonea ad evitare al cliente di utilizzare (e pagare) il servizio in maniera involontaria.

Infatti il servizio di segreteria telefonica è già attivo sui numeri H3G e consultabile a un costo pari ad euro 0,20 a chiamata; la sua disattivazione, che può essere peraltro solo parziale, è subordinata ad un *facere* del cliente.

Dunque, anche alla luce di una accertata impossibilità di correggere alla radice il problema tecnico connesso alla peculiarità di un terminale tra i più diffusi sul mercato e promosso dalla stessa Società, grava su H3G l'onere di implementare una procedura attraverso cui ottenere la conferma della volontà del cliente di voler fruire del servizio di segreteria telefonica.

D'altronde, non appare corretto circoscrivere, come fa la Società, la problematica alla sola involontaria digitazione del tasto relativo alla segreteria telefonica presente sugli apparati Apple, posto che anche una chiamata al 4133 può partire accidentalmente da qualsiasi terminale, anche considerando che il sito *web* H3G contempla espressamente le due ipotesi (chiami o clicchi).

Quanto alla soluzione proposta dalla Società si osserva quanto segue.

Secondo H3G l'utilizzo di un blocco schermo renderebbe impossibile il verificarsi dell'evento accidentale che, a suo dire, *“può accadere anche verso i numeri memorizzati in rubrica”*.

Dalle stesse immagini fornite dalla Società risulta evidente che il tasto della segreteria telefonica non è posto sullo schermo del terminale Apple, ma all'interno di una icona dedicata al “telefono”.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Evidentemente il blocco dello schermo non inibisce l'evento, poiché la chiamata involontaria può partire utilizzando le funzioni del telefono, ad esempio, il tastierino per la composizione del numero telefonico.

Ne consegue che, a prescindere dalla considerazione se il blocco dello schermo sia una soluzione generalmente conosciuta e utilizzata dai possessori di un terminale *touchscreen*, la soluzione proposta dall'operatore, oltre a non essere risolutiva, tende ancora una volta a trasferire indebitamente in capo al cliente un dovere di *facere* che, invece, grava sulla Società.

Va poi rilevato che la Società ha dichiarato di stare provvedendo ad avviare, a richiesta dei clienti, il rimborso automatico delle somme erroneamente addebitate, ma il rimborso non può definirsi automatico se è su richiesta del cliente. Per di più esso è subordinato a due condizioni (richiesta della parte e attivazione, su procedura guidata, del blocco schermo) e verrebbe negato a valle dell'attivazione del blocco.

Ne discende che alla condotta positiva dell'utente arbitrariamente si condiziona il rimborso e si limitano ulteriori rimborsi futuri.

Appare, dunque, confermato l'ingiustificato arricchimento dell'operatore che si realizza in tutti i casi in cui il cliente non abbia contestato l'addebito (non essendosene accorto) o non si verificano le condizioni stabilite dalla Società per il rimborso.

Sul punto, si rammenta che sempre la delibera n. 179/03/CSP espressamente prevede che gli organismi di telecomunicazioni non pretendono dagli utenti *“alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni (articolo 7, comma 5) e che “se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l’Autorità” (articolo 11).*

Quanto, infine, alla campagna di sensibilizzazione sull'uso del blocco schermo da attuarsi attraverso l'invio di un SMS che rinvia ad un *link* esplicativo della procedura, essa appare, per le medesime ragioni, una misura inefficace per la risoluzione definitiva della problematica che ha dato avvio al procedimento in oggetto.

In conclusione, per quanto sopra illustrato, si ritiene che la Società non abbia addotto argomentazioni valide a dimostrare la correttezza del proprio comportamento né ha proposto idonee misure atte a farne cessare la lesività a danno degli utenti.

CONSIDERATO che il problema dell'uso inconsapevole del servizio di segreteria telefonica è stato già risolto da altro operatore attraverso l'implementazione di una fonia gratuita che chiede al cliente di confermare l'accesso al servizio e che tale soluzione consente di gestire correttamente tutti gli accessi non voluti indipendentemente dal tipo di apparato mobile;

RITENUTA, per le motivazioni sopra spiegate, la sussistenza dei presupposti per l'adozione di un provvedimento, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

n. 481/95 con il quale venga ordinato alla Società in epigrafe di cessare il predetto comportamento lesivo dei diritti degli utenti;

RITENUTO necessario, al fine di mitigare gli effetti pregiudizievoli del comportamento lesivo dei diritti degli utenti come sopra descritto, che l'operatore H3G provveda al rimborso delle somme addebitate ai propri clienti per le chiamate involontarie alla segreteria telefonica;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **ORDINA**

alla società H3G S.p.A., con sede legale in via Leonardo da Vinci, 1 - Trezzano sul Naviglio (Milano), ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della legge n. 481/95, di cessare il comportamento lesivo dei diritti degli utenti, così come descritto in premessa, e per l'effetto:

- i)* di comunicare a questa Autorità, entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la procedura, e la relativa tempistica, che la Società intende implementare per impedire che i propri utenti possano incorrere nella consultazione involontaria del servizio di segreteria telefonica;
- ii)* di modificare, a valle della soluzione prescelta e ritenuta da questa Autorità conforme a quanto in premessa, la pagina *web* dedicata alla segreteria telefonica;
- iii)* di riaccreditare, indipendentemente dalla richiesta del cliente, le somme addebitate per le chiamate involontarie alla casella vocale effettuate sia tramite il n. 4133 sia tramite l'utilizzo dell'icona della segreteria telefonica;
- iv)* di inviare un SMS che informi il cliente dell'importo e delle modalità di riaccredito, con espresso richiamo alla presente delibera;
- v)* di comunicare a questa Autorità l'elenco completo degli utenti ai quali è stato effettuato l'accredito delle somme di cui al punto *iii)*, con specificazione, per ciascuno di essi, dell'importo e della data.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alla parte ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 1 dicembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL VICE SEGRETARIO GENERALE**  
Laura Aria