

12 febbraio 2016 15:54

H3G e Mobilepay: attivazione servizi non richiesti. Denuncia all'Antitrust e istruzioni per i consumatori

di [Emmanuela Bertucci](#)



Quella degli utenti internet che usano smartphone e tablet, da una parte, e dei gestori telefonici dall'altra e' una guerra senza quartiere. Vince chi non molla e chi controlla nevrastenicamente sms ricevuti e pattuglia metodicamente le bollette alla ricerca di voci di debito che non tornano. Solo così si riesce a capire se ci è stato attivato qualche servizio a sovrapprezzo. Oppure ce ne accorgeremo quando riceveremo un conto particolarmente salato.

Abbiamo ricevuto diverse segnalazioni sui **servizi attivati da H3G tramite Mobilepay, senza che l'utente li avesse richiesti, alla "modica" cifra di euro 4,99 a settimana**. Questo un esempio di sms ricevuto (cambia il nome del "servizio"): "Kamgaroo:abbonamento attivato.Costo 4.99E a settimana. Vai su Kamgaroo.com. Per info e disatt 02-89980612 o selfcare.mobilepay.it". Il consumatore riceve questo messaggio e potrebbe ignorarlo, pensando sia pubblicità, sapendo bene di non aver richiesto alcun abbonamento. Poi pero' si trova addebitati in fattura 20,00 euro al mese perchè in realtà si tratta di servizi a pagamento non richiesti e/o richiesti inconsapevolmente.

A nostro avviso si tratta di una **pratica commerciale scorretta**, posta in essere in violazione del Codice del Consumo, mediante omissioni ingannevoli e modalità aggressive di prestazione del servizio non richiesto, tali da indurne il pagamento anche immediato (scalando il credito dalla sim ricaricabile o tramite l'addebito su conto corrente) da parte del consumatore, così falsandone il comportamento economico.

Abbiamo verificato il sito internet in questione. Scopriamo così che si tratta di un **"servizio in abbonamento disponibile per clienti delle Compagnie di telefonia mobile, TIM, Vodafone, Wind e H3G", per il quale i gestori telefonici – H3G compresa – hanno "creato" una piattaforma di pagamento denominata Mobilepay**. Sempre sul sito internet (http://www.kamgaroo.com/#/it/legal/info_tyc) si legge, nelle "condizioni di contratto": **"Il servizio è offerto disponibile per clienti delle Compagnie di telefonia mobile, TIM, Vodafone, Wind e H3G il cui accesso è garantito dall'attivazione di un abbonamento che ogni singolo utente deve attivare scaricando un contenuto tra quelli presenti su servizio, l'attivazione – mediante accettazione e sottoscrizione dell'offerta di abbonamento – in tal modo, garantirà all'utente il diritto ad accedere a tutti i contenuti multimediali presenti nel sito. Condizione necessaria per registrarsi al Servizio è inserire il proprio numero di telefono cellulare. E' consentita la creazione di un solo profilo per ciascun numero di telefono cellulare"**.

Va da sè che l'utente non ha chiesto alcun abbonamento; non ha scaricato alcun contenuto; non ha accettato nè sottoscritto alcuna offerta; non ha inserito in alcun luogo il proprio numero di utenza cellulare; non ha creato alcun profilo personale e che pertanto la pratica commerciale posta in essere da H3G Spa e PREMIUM TELECOM, S.L. appare illegittima, scorretta e aggressiva.

Cliccando sul link "gestione del servizio" si atterra su una pagina esterna relativa al sito Mobilepay (<http://selfcare.mobilepay.it/mpay-fe-selfcare/jsp/insert-msisdn.jsp>), che reca il logo della H3G, dove si legge: "SelfCare - Gestisci i tuoi acquisti - SelfCare è l'area riservata che ti permette di gestire i tuoi acquisti: storico pagamenti, disattivazione abbonamenti e referenze per il supporto". Per "accedere" al "self care" viene richiesto l'inserimento del numero di telefono e del proprio gestore. Da quanto sembra, così facendo si riceve una password per utilizzare il sito. **Ciò è, tra l'altro, segno evidente che non vi è mai stata pregressa registrazione, come invece avrebbe dovuto essere stando a quanto previsto dalle condizioni di servizio.** Piuttosto, è in quel momento che ci si registra. Si aggiunge, quanto al sito Mobilepay che, come si apprende dal sito stesso (http://www.mobilepay.it/fe-mobilepay/privacy_mobilepay?lang=it_IT), trattasi di "marchio" di cui sono cotitolari gli operatori di telefonia, fra i quali H3G.

Di ciò se ne ha conferma anche dal sito della H3G (<http://www.tre.it/3italia/chi-siamo/storia>): "9,07 milioni di clienti a fine anno. La copertura UMTS raggiunge il 91% della popolazione. Avviato un piano di investimenti da 1 miliardo di euro per potenziare la rete. 3 Italia si aggiudica il 25% delle frequenze LTE messa a gara dal governo italiano.

Lancio della piattaforma MobilePay - in collaborazione con i principali operatori di TLC - per pagare contenuti e servizi digitali attraverso il credito telefonico. Presentata WebFamily, nuova gamma di hot-spot Wi-Fi per navigare sulla rete veloce di "3".

Di tutta evidenza quindi, la **pratica commerciale contestata è posta in essere congiuntamente dalla società H3G e da PREMIUM TELECOM, S.L.** e consiste nell'**attivazione mediante silenzio assenso di servizi non richiesti, in violazione della normativa prevista dal codice del consumo.**

Per questo motivo abbiamo denunciato la pratica commerciale scorretta e aggressiva all'Antitrust, chiedendo che ordini l'immediata sospensione delle pratiche commerciali contestate e che inibisca a H3G e Premium Telecom la prosecuzione di queste pratiche.

Invitiamo i consumatori che avessero ricevuto messaggi dal marchio Mobilepay per servizi non richiesti a:

- disattivare il servizio chiamando il numero indicato nell'sms ricevuto e inviando una mail alla società relativa al servizio attivato;
- intimare con raccomandata AR e/o pec ad entrambe le società la disattivazione del servizio e la restituzione degli importi pagati; (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php)
- in caso di mancata ottemperanza procedere con il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom (http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php);
- in ogni caso, segnalare l'accaduto all'Agcm (<http://www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html>).