



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 340/18/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ  
FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMA 10, DELLA  
DELIBERA N. 252/16/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N.  
121/17/CONS  
(CONTESTAZIONE N. 4/18/DTC)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 12 luglio 2018;

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 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

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

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*”;

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante “*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, ed il relativo Allegato A, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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. 405/17/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. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dei servizi dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTA la delibera n. 500/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante “*Ordinanza ingiunzione nei confronti della società Fastweb S.p.A. per la violazione dell’art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 4/18/DTC del 27 febbraio 2018;

VISTA la nota del 29 marzo 2018 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’art. 13 dell’Allegato A alla delibera n. 410/14/CONS, e ha chiesto di essere sentita in audizione;

VISTA la nota del 18 aprile 2018 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 19 aprile 2018;

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento del 10 maggio 2018, prot. 37887;

VISTA la nota del Direttore della Direzione tutela dei consumatori del 14 maggio 2018, prot. 38745;

VISTA la decisione del Consiglio, all’esito della riunione del 24 maggio 2018, circa l’opportunità di disporre approfondimenti istruttori in merito alla proposta di impegni presentata dalla società Fastweb S.p.A.;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la nota del 29 maggio 2018 con cui sono stati chiesti documenti e informazioni alla società Fastweb S.p.A. in relazione alla proposta definitiva di impegni presentata in data 18 aprile 2018;

VISTA la nota del 4 giugno 2018 con cui la società Fastweb S.p.A. ha fornito riscontro a quanto richiesto dall'Autorità a integrazione della proposta di impegni già presentata;

VISTA la decisione del Consiglio, assunta nella riunione del 27 giugno 2018, di inammissibilità della proposta di impegni formulata dalla società Fastweb S.p.A.;

VISTA la nota del 2 luglio 2018 con cui è stata comunicata alla società Fastweb S.p.A. l'inammissibilità della predetta proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

Nell'ambito delle proprie funzioni, l'Autorità ha effettuato, in data 16 febbraio 2018, una mirata attività di vigilanza al fine di verificare il rispetto, da parte della società Fastweb S.p.A. (di seguito la "Società" o "Fastweb") di quanto disposto dall'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS, in tema di cadenza di rinnovo delle offerte di telefonia fissa, anche di tipo convergente, e periodicità della fatturazione su base mensile o suoi multipli.

Sulla base dei documenti acquisiti in pari data, mediante la navigazione sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it), è emerso che Fastweb promuoveva offerte di telefonia fissa, anche di tipo convergente, con cadenza di rinnovo e di fatturazione sulla base di 4 settimane e non mensile o suoi multipli.

Tanto premesso, con atto n. 4/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS.

### **2. Deduzioni della società**

In via preliminare, la Società, ha osservato che il procedimento sanzionatorio ha a oggetto identica contestazione sollevata nell'ambito del precedente procedimento n. 9/17/DTC che si è concluso con la delibera n. 500/17/CONS, del 19 dicembre 2017, e l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria pari al massimo edittale previsto dall'art. 98, comma 16, del *Codice*.



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ciò implica una duplicazione indebita della sanzione, in conflitto con il principio generale del *ne bis in idem*, con le disposizioni della l. n. 689/81 e in conflitto con l'art. 4 del Protocollo 7 della CEDU, pacificamente applicabile anche alle sanzioni amministrative. La duplicazione risulta incontrovertibilmente dalla circostanza che vi è identità del fatto contestato; il fatto è riconducibile a una identica e unitaria condotta, connessa allo stesso evento causale che consiste nell'avvio – prima della pubblicazione della delibera n. 121/17/CONS – del passaggio alla cadenza di fatturazione e rinnovo delle offerte a 28 giorni. Processo che, come Fastweb ha più volte reso noto all'Autorità, non è istantaneamente reversibile se non trascorso un tempo tecnico ben più esteso dei 90 giorni che erano stati concessi con la delibera n. 121/17/CONS.

L'unicità del fatto, ricollegabile non solo all'unitarietà della condotta, ma anche a ragioni tecniche e materiali di carattere oggettivo, fa sì che non possa assumere alcun rilievo la circostanza che gli accertamenti dell'Autorità si collocano in due momenti temporali diversi, poiché questo non incide in alcun modo sulla unicità e identità della condotta già sanzionata con la citata delibera n. 500/17/CONS.

*(omissis)*

Fastweb ha, comunque, precisato che, a far data dal 26 marzo 2018, ha portato a termine le procedure per il ripristino della cadenza di fatturazione e rinnovo e, dalla medesima data, commercializza e promuove esclusivamente offerte (fisse, mobili o convergenti) con cadenza di rinnovo e periodicità di fatturazione su base mensile. In tale contesto, la Società, al fine di attenuare gli effetti negativi della condotta sanzionata con la delibera n. 500/17/CONS, ha introdotto l'ulteriore misura, in ottica di *caring* verso la clientela, *(omissis)* nonché a rimuovere eventuali vincoli di durata sui contratti relativi alla fornitura di servizi di rete fissa in modo da eliminare ogni barriera al cambio piano tariffario o cambio operatore per i clienti che abbiano originariamente sottoscritto un contratto a 28 gg.

Sotto diverso profilo, la Società ha elencato tutte le misure attuate, già a valle dell'approvazione della delibera n. 121/17/CONS, allo scopo di rendere alla clientela informazione complete, trasparenti e aggiornate in merito al ritorno al *billing* mensile e ai nuovi prezzi delle offerte, garantendo la piena comparabilità delle offerte presenti sul mercato. In particolare, sono state divulgate e pubblicate, attraverso tutti i canali di comunicazione (sito aziendale, *app*, *call center*, *mail* individuale, fattura) informative sempre disponibili e costantemente aggiornate.

Da ultimo, Fastweb ha eccepito che la legge n. 172/17, tenendo conto dei tempi tecnici necessari per tale adeguamento, ha previsto un termine di 120 giorni dall'entrata in vigore della legge medesima coincidente con il 5 aprile 2018. A tal proposito, la Società ha osservato che gli operatori, finché il termine non fosse spirato, non avevano l'obbligo di adeguarsi al parametro mensile. Ne discende che la condotta degli operatori che hanno deciso di avvalersi della facoltà di beneficiare del periodo transitorio non sono passibili di sanzione ai sensi dell'art. 4 della l. n. 689/81.

Tanto premesso, Fastweb ha ribadito la legittimità del proprio operato e ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio *de quo*, poiché fondato su contestazioni errate in fatto, prive di fondamento nel merito e non elevabili in punto di diritto per



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

violazione del principio del *ne bis in idem* che impedisce l'esercizio del potere punitivo per la medesima condotta.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

In ordine alla prima eccezione di Fastweb, attinente all'identità della condotta oggetto del presente procedimento rispetto a quella contemplata dal precedente procedimento n. 9/17/DTC, va rilevata l'insussistenza di una pretesa violazione del principio del *ne bis in idem*, posto che, in esito alle verifiche istruttorie svolte nel mese di febbraio 2018, è stato possibile appurare che Fastweb, nonostante l'irrogazione della sanzione amministrativa di cui alla delibera n. 500/17/CONS, ha successivamente continuato a commercializzare offerte di telefonia fissa, anche di tipo convergente, aventi cadenza di rinnovo e periodicità di fatturazione su base quadrisettimanale, laddove avrebbe dovuto astenersi dal perpetrare comportamenti illegittimi e già stigmatizzati dall'Autorità.

Per quanto concerne le obiezioni relative al parametro temporale cui attenersi per adeguare la cadenza di rinnovo e la periodicità della fatturazione delle offerte di telefonia fissa, giova rimarcare che, come già rappresentato nella citata delibera n. 500/17/CONS, il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172, non ha in alcun modo minato la legittimità della precedente regolamentazione posta in essere dall'Autorità con la delibera n. 121/17/CONS, attuativa degli obblighi di trasparenza contemplati dal *Codice* al fine di agevolare una migliore comparabilità delle offerte presenti sul mercato. Il legislatore, infatti, come anche sostenuto dal giudice amministrativo nella sentenza n. 3261/2018, ha imposto “*la medesima cadenza (mensile) già prevista dall'Autorità per i servizi di telefonia fissa, estendendo tale obbligo a tutti gli operatori di telefonia mobile e delle reti televisive, evidentemente al fine di garantire una maggiore uniformità di disciplina e di estendere la tutela della trasparenza ad una gamma più ampia di offerte commerciali.[..] La norma, in conclusione, non comporta alcuna abrogazione della precedente delibera 121/2017, di cui conferma anzi i contenuti, esplicitandoli ed estendendoli ad un contesto più ampio delle comunicazioni elettroniche, per cui non si rinviene alcun effetto caducatorio o abrogativo della medesima delibera*” e ancora “*la nuova legislazione, di introduzione dei commi 1 bis e ss. all'art.1 del D.L. n.7 del 2007 (conv. in Legge n.40 del 2007), si salda con la disciplina dettata dall'Autorità, rafforzandone le previsioni e disponendo per l'avvenire*”.

Sulla base di tali evidenze, quindi, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

Ai fini della quantificazione della sanzione, tuttavia, va considerato che la Società, contestualmente alla conclusione del processo di ripristino della cadenza di rinnovo e periodicità della fatturazione su base mensile delle offerte di telefonia fissa, ha introdotto



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

misure che hanno eliminato qualunque vincolo di impegno minimo contrattuale e (*omissis*).

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura di sette volte il minimo edittale, pari a euro 406.000,00 (quattrocentoseimila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'art. 11, della legge n. 689/1981:

### **A. Gravità della violazione**

Il mancato rispetto degli obblighi previsti in materia di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa su base mensile o suoi multipli, ha leso il diritto della generalità degli utenti di disporre di informazioni complete e trasparenti al fine di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato e operare scelte contrattuali consapevoli. In particolare, la Società, fino al 26 marzo 2018, non solo non ha variato, entro il termine fissato dall'Autorità con la delibera n. 121/17/CONS e coincidente con il 23 giugno 2017, la cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte (sulla base di 28 giorni), ma ha proseguito nella loro commercializzazione.

La violazione, pertanto, può ritenersi di entità consistente e di breve durata;

### **B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione**

La Società, nell'ambito del processo di ripristino su base mensile della cadenza di rinnovo e della periodicità della fatturazione delle offerte di telefonia fissa, anche di tipo convergente, ha introdotto misure che hanno eliminato qualunque vincolo di impegno minimo contrattuale e (*omissis*);

### **C. Personalità dell'agente**

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS,





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS. Nella fattispecie in esame, peraltro, la delibera n. 121/17/CONS è stata pubblicata il 24 marzo 2017 e la Società ha potuto fruire di un tempo congruo rispetto all'adeguamento delle proprie offerte. D'altra parte, la Società è già stata sanzionata nell'anno 2017 per la medesima violazione;

### **D. Condizioni economiche dell'agente**

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2017, pari a 1.944 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **ACCERTA**

che la società Fastweb S.p.A. – codice fiscale: 12878470157, con sede legale in Via Caracciolo n. 51 - 20155 - Milano, fino al 26 marzo 2018, non ha adottato una cadenza di rinnovo delle offerte di telefonia fissa e di fatturazione su base mensile o suoi multipli, condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **ORDINA**

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 406.000,00 (quattrocentoseimila/00) ai sensi dell'art. 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

### **INGIUNGE**

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 406.000,00 (quattrocentoseimila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 340/18/CONS*"



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*delibera n. 340/18/CONS*".

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

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

Roma, 12 luglio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi