

### **Impegno n. 1 - Limitazione dell'ambito di applicazione delle modifiche contrattuali unilaterali consistenti nell'aumento del costo mensile delle offerte di rete fissa e/o mobile**

Fastweb si impegna a non applicare eventuali, future, modifiche contrattuali unilaterali che abbiano ad oggetto variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali che non siano ad esclusivo vantaggio degli utenti, ai clienti residenziali e business con contratti per adesione che abbiano aderito alle offerte Fastweb fino a 12 mesi prima dell'attuazione della modifica, comunicandolo a questi ultimi con apposita informativa fin dal momento dell'adesione all'offerta.

La misura riguarda non solo i nuovi clienti residenziali e business che stipuleranno un contratto per adesione con Fastweb dopo l'accettazione dei presenti impegni, ma si applica anche ai clienti che abbiano già stipulato un contratto per adesione almeno 12 mesi prima dell'attuazione di eventuali nuove modifiche contrattuali unilaterali.

La misura è evidentemente pro-cliente, in quanto mantiene immutato per un periodo di tempo considerevole un elemento negoziale che, per sua natura, ciascun operatore ha la facoltà di variare nell'esercizio della propria libertà di iniziativa economica. L'impegno consente infatti di garantire ai nuovi clienti, anche nell'eventualità in cui Fastweb dovesse attuare unilateralmente delle rimodulazioni tariffarie o, comunque, delle modifiche delle condizioni contrattuali che non siano a loro esclusivo vantaggio, l'effettiva applicazione delle condizioni economiche e tecniche relative all'offerta scelta in fase di adesione, garantendo una maggiore certezza giuridica e stabilità dei rapporti. L'utente è infatti certo sin dal principio di poter conservare per un tempo minimo adeguato l'offerta che l'ha indotto ad accordare la propria preferenza.

La misura ha inoltre carattere di stabilità in quanto Fastweb si impegna ad applicarla per un periodo minimo di 3 anni, (*omissis*).

### **Impegno n. 2 - Invio di un'informativa all'Autorità che anticipi il contenuto di eventuali rimodulazioni tariffarie**

Nell'eventualità in cui dovesse attuare nuove modifiche contrattuali unilaterali - ad eccezione di quelle ad esclusivo vantaggio degli utenti - che abbiano ad oggetto la rimodulazione dell'importo mensile delle offerte di rete fissa e/o mobile, inclusi gli importi relativi ad eventuali servizi ed opzioni aggiuntive, Fastweb si impegna ad anticiparne il contenuto all'Autorità, tramite un'informativa che sarà inviata con almeno 48 ore di anticipo rispetto alla comunicazione nei confronti della clientela interessata dalla variazione.



La misura ha quale obiettivo quello di consentire all'Autorità di avere evidenza delle modifiche contrattuali unilaterali attuate da Fastweb.

L'impegno ha carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui dovessero risultare più idonee a perseguire lo scopo che la stessa si prefigge ed è senza dubbio pro-competitivo anche in considerazione della circostanza che la comunicazione preventiva consente all'Autorità di avere una tempestiva informativa su eventuali rimodulazioni tariffarie.

La misura ha inoltre l'effetto di stimolare effetti emulativi da parte dei competitor, poiché questi ultimi potrebbero essere indotti a replicare quanto attuato da Fastweb amplificando così l'effetto positivo dell'impegno a porzioni sempre più ampie del mercato.

### **Impegno n. 3 - Pubblicazione dell'informativa nella prima pagina del documento di fatturazione**

Al fine di rendere ancora più visibile e di immediata percezione l'informativa in merito ad eventuali future modifiche contrattuali unilaterali, Fastweb si impegna a pubblicare la relativa comunicazione nella prima pagina del documento di fatturazione - sia esso in formato cartaceo o digitale - con avviso separato e con la seguente dicitura in grassetto, con caratteri tali da richiamare l'attenzione del cliente ***"ATTENZIONE: modifica delle condizioni contrattuali. Per maggiori dettagli, prendere visione dell'avviso allegato"***.

Tale misura consente di garantire una maggiore visibilità all'avviso che, per espressa previsione della delibera n. 519/15/CONS, gli operatori sono attualmente tenuti a pubblicare separatamente dal documento di fatturazione, con la conseguenza che il cliente potrebbe in alcuni casi non andare a visionare l'allegato.

La comunicazione, oltre che pubblicata in fattura, sarà inviata anche tramite le ulteriori modalità che Fastweb riterrà utili al fine di informare la propria clientela quali, a titolo esemplificativo, SMS per i clienti di rete mobile o notifiche tramite APP, nonché tramite email nel caso in cui il cliente abbia espressamente richiesto di utilizzare tale strumento per le comunicazioni con l'operatore.

L'impegno ha carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative.

### **Impegno n. 4 - Pubblicazione nella homepage del sito web Fastweb del collegamento ipertestuale alla sezione "Fastweb Informa"**

Al fine di facilitare la consultazione da parte dell'utente finale delle informative indirizzate da Fastweb alla propria clientela, incluse quindi quelle relative ad eventuali future modifiche contrattuali unilaterali attuate sulle offerte di rete fissa o mobile e/o su eventuali servizi ed opzioni aggiuntive, Fastweb si impegna a pubblicare nella propria homepage, anche nella parte rivolta ai clienti prospect, utilizzando caratteri e/o soluzioni grafiche idonee a garantirne la migliore visibilità,



un collegamento ipertestuale diretto alla sezione del sito web denominata “Fastweb Informa”, all’interno della quale sono pubblicate - e periodicamente aggiornate - tutte le comunicazioni utili agli utenti (quali ad es. da ultimo quelle relative alle misure adottate da Fastweb per la gestione dell’emergenza epidemiologica in corso).

Tale misura ha, come la precedente, carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui dovessero risultare più idonee a perseguire lo scopo che la stessa si prefigge, al fine di adottare la soluzione più trasparente ed agevole per gli utenti finali.

Si precisa peraltro che l’implementazione di tale impegno è stata già interamente completata da Fastweb relativamente alla sezione “Famiglia” del sito web dedicata ai clienti residenziali, e sarà completata entro al massimo la fine del mese di dicembre 2020 per la sezione “P.IVA” dedicata ai clienti business con contratti per adesione.

Fastweb si impegna altresì a pubblicare il collegamento ipertestuale alla sezione del sito web “Fastweb Informa” anche all’interno dell’Area Personale MyFastweb, in modo che ciascun cliente possa conservare traccia, in ordine cronologico, delle comunicazioni inviate da Fastweb.

#### **Impegno n. 5 - Modifica del testo dell’informativa**

Con l’obiettivo, anche in questo caso, di migliorare ulteriormente la trasparenza e la chiarezza delle comunicazioni indirizzate alla propria clientela relativamente a contratti per adesione, Fastweb si impegna ad invertire l’ordine dei contenuti delle informative che sarà tenuta a pubblicare nell’eventualità in cui dovesse attuare nuove, future, modifiche contrattuali unilaterali che non siano ad esclusivo vantaggio degli utenti, riportando, come prima informazione, il contenuto della modifica contrattuale e, a seguire, i motivi che la giustificano, la data di entrata in vigore e l’indicazione in merito al diritto di recedere dal contratto senza costi né penali, in linea con quanto previsto dall’Allegato 1 al Regolamento di cui all’Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS.

Il testo dell’informativa sarà altresì integrato con la precisazione che, laddove la modifica unilaterale dovesse interessare solo un servizio e/o un’opzione aggiuntiva, il cliente avrà facoltà di recedere gratuitamente da tale servizio/opzione aggiuntiva, scegliendo di mantenere invece in essere il contratto principale.

Tale impegno ha carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative.

Le modifiche apportate hanno inoltre un effetto pro-competitivo, in quanto idonee a stimolare corrette condizioni di concorrenza poiché, aumentando la trasparenza e chiarezza delle informative in merito alle rimodulazioni tariffarie, si agevola il confronto con le offerte attivabili dai nuovi clienti e con le analoghe offerte commercializzate dai competitor e, di conseguenza, la possibilità che gli utenti provvedano, ove lo desiderino, al cambio operatore.



La misura proposta stimola inoltre effetti emulativi da parte degli altri competitor sul mercato, poiché questi ultimi potrebbero essere indotti a replicare lo schema di testo adottato da Fastweb amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.

**Impegno n. 6 - Formulazione di un testo standard da utilizzare per le informative che saranno pubblicate sul sito web istituzionale relativamente ad eventuali future modifiche contrattuali unilaterali**

In merito a tale misura Fastweb ritiene innanzitutto utile precisare che, alla luce di quanto già previsto dall'articolo 6 della delibera n. 519/15/CONS, nonché dall'articolo 105 del nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, modifiche contrattuali unilaterali quali, ad esempio, aumenti gratuiti del plafond di giga a disposizione del cliente, senza previsione di oneri e/o costi in capo a questi ultimi, possono essere senza dubbio considerate variazioni unilaterali ad esclusivo vantaggio degli utenti e, in quanto tali, esulano dall'ambito oggettivo di applicazione della disciplina dello *ius variandi*.

Ciò premesso, nell'eventualità in cui dovesse invece attuare nuove, future, rimodulazioni tariffarie, Fastweb si impegna ad adottare il seguente schema di testo per le informative che saranno pubblicate sul sito web istituzionale - sezione "Fastweb Informa", in aggiunta alle comunicazioni personali ed individuali che continueranno ad essere pubblicate sul sito web nella homepage dell'area personale dei clienti.

Il testo proposto, riportato di seguito, si riferisce a titolo esemplificativo ad un'eventuale rimodulazione di offerte di rete fissa ma, in caso di accoglimento della misura, sarà replicato con il medesimo schema e contenuto anche per eventuali rimodulazioni che abbiano ad oggetto offerte di rete mobile (in questo caso il testo dell'informativa sarà il medesimo e riporterà solo l'ulteriore precisazione che, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 519/15/CONS, la comunicazione personale sarà ricevuta dai clienti interessati anche tramite SMS):

Titolo: *Modifica condizioni contrattuali offerta fissa dall'GG/MM/AAAA:*

Testo: *A partire dall'GG/MM/AAA il costo di alcune offerte di rete fissa aumenterà da X euro/mese a Y euro/mese, consentendoci di continuare a investire sulla rete per offrire ai nostri clienti la massima qualità dei nostri servizi.*

*A partire dal GG/MM/AAA, tutti i clienti interessati riceveranno una comunicazione personale in fattura e nella propria area personale e, in caso di mancata accettazione della modifica, avranno diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione entro il GG/MM/AAA, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), o PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it, allegando copia del documento d'identità e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali", oppure recandosi presso un negozio Fastweb, contattando il Servizio Clienti Fastweb o tramite MyFastweb specificando nel campo note la motivazione "modifica delle condizioni*



*contrattuali". Nel caso di pagamenti rateali ancora in corso sarà possibile scegliere se proseguire la rateizzazione o effettuare il pagamento delle rate residue in un'unica soluzione.*

*L'aumento sarà applicato sull'importo del canone mensile base dell'offerta e non avrà impatti su eventuali sconti rispetto a tale canone.*

*Clicca [qui](#) per consultare l'elenco delle offerte/servizi/opzioni aggiuntive oggetto della modifica contrattuale e conoscere la variazione economica attuata.*

*Per maggiori informazioni visita la tua [area clienti MyFastweb](#).*

GG/MM/AAAA

Nel testo dell'informativa sarà inserito un link tramite il quale il cliente potrà consultare l'elenco completo delle offerte oggetto della rimodulazione, con indicazione puntuale per ciascuna di esse della denominazione commerciale e dell'aumento applicato. Al fine di rendere l'informativa ancora più chiara e trasparente, nel caso in cui la rimodulazione tariffaria abbia ad oggetto una specifica singola offerta, o comunque un circoscritto numero di offerte retail comunemente identificabili dalla denominazione commerciale, le stesse saranno puntualmente riportate direttamente nel testo dell'informativa e non tramite un link o file allegato, con indicazione esatta della denominazione di ciascuna offerta oggetto della modifica. Anche relativamente all'aumento applicato si precisa che, nel caso in cui lo stesso sia il medesimo per tutti i clienti impattati, l'indicazione generica del range con evidenza del minimo e massimo applicato potrà essere sostituita dall'indicazione esatta e puntuale dell'effettivo aumento attuato in relazione a ciascuna offerta interessata dalla variazione contrattuale, in analogia con quanto già oggi previsto per le comunicazioni personali ed individuali che continueranno ad essere pubblicate sul sito web nella homepage dell'area personale dei clienti nonché in fattura.

Quanto infine ai giustificati motivi posti a fondamento della modifica contrattuale unilaterale, gli stessi potranno variare di volta in volta, purché riconducibili alle casistiche espressamente previste dalle condizioni generali di contratto Fastweb.

A ciò si aggiunga che, laddove la modifica unilaterale dovesse interessare solo un servizio e/o un'opzione aggiuntiva, il testo dell'informativa riporterà anche la possibilità per il cliente di scegliere di recedere gratuitamente solo dal servizio/opzione aggiuntiva oggetto della modifica, mantenendo invece in essere il contratto principale

Anche tale misura ha un effetto pro-competitivo, in quanto idonea a stimolare corrette condizioni di concorrenza ed effetti emulativi da parte dei competitor sul mercato, poiché questi ultimi potrebbero essere indotti a replicare lo schema di testo adottato da Fastweb amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.



L'impegno ha inoltre carattere di stabilità, ferma restando la facoltà di Fastweb di implementare diverse modalità nella misura in cui saranno consentite da evoluzioni regolamentari e normative.

#### **Impegno n. 7 - Limiti all'utilizzo della dicitura "per sempre"**

Al fine di rendere ancora più chiare e trasparenti eventuali modifiche contrattuali unilaterali che dovessero comportare, nel rispetto di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, la variazione dell'importo mensile applicato al cliente, Fastweb si impegna ad eliminare dalle proprie comunicazioni commerciali l'utilizzo della dicitura "per sempre" con riferimento all'importo mensile base applicato agli utenti, nonché a garantirne l'effettiva applicazione anche per offerte già commercializzate in passato con tale *claim*. Nel caso in cui la dicitura "per sempre" sia stata associata all'applicazione di uno sconto riconosciuto in fase di adesione al contratto o nel corso del rapporto contrattuale, tale sconto verrà mantenuto per tutta la durata del contratto. Allo stesso modo, nel caso in cui la dicitura "per sempre" sia stata associata al prezzo dell'offerta comunicato al cliente in fase di adesione, tale prezzo verrà mantenuto invariato per tutta la durata del contratto. Eventuali modifiche contrattuali non incideranno inoltre sull'importo degli specifici elementi presentati al cliente come oggetto di promozioni "per sempre".

Tale impegno consente di garantire agli utenti che, anche in quei circoscritti e residuali casi in cui dovesse essere utilizzata la dicitura "per sempre", eventuali rimodulazioni che dovessero essere attuate unilateralmente da Fastweb non implicheranno la modifica dello sconto o del prezzo dell'offerta.

Anche tale misura ha l'effetto di stimolare effetti emulativi da parte dei competitor, poiché questi ultimi potrebbero essere indotti a replicare le modifiche attuate da Fastweb amplificando così l'effetto positivo della misura a porzioni sempre più ampie del mercato.

#### **Impegno n. 8 - Monitoraggio**

Fastweb si impegna, ai sensi dell'articolo 13, comma 5, del Regolamento di cui alla Delibera n. 581/15/CONS e s.m.i., a costituire una struttura indipendente per il monitoraggio della corretta esecuzione degli impegni, con l'incarico di fornire all'Autorità un resoconto semestrale sull'attuazione degli stessi, per tutta la durata di implementazione delle misure, ossia per un periodo di 3 anni a decorrere dalla loro approvazione. Con riferimento alla composizione ed alle modalità di funzionamento dell'organismo di vigilanza, Fastweb propone una struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta da tre membri: un membro designato dall'Autorità, uno designato da Fastweb ed uno designato da un organo terzo, espressione delle Associazioni di consumatori, quale il Consiglio nazionale consumatori e utenti. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei 3 anni di validità dell'attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno quadrimestrale nell'ambito delle quali verrà verificata, sulla scorta di report forniti da Fastweb e ferma la possibilità da parte della Struttura di richiedere approfondimenti istruttori, la corretta implementazione degli impegni. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da



trasmettere all'Autorità in esito ad ogni riunione. La misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione di quanto previsto dall'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, ha una funzione di garanzia circa la stabilità dell'impegno nel tempo e assolve allo scopo di consentire un continuo, costruttivo dialogo sulle corrette modalità di implementazione degli obblighi.