

Allegato A alla delibera n. 669/20/CONS

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA IN MERITO ALLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. PUBBLICATA CON DETERMINA DIRETTORIALE N. 91/20/DTC DEL 19 AGOSTO 2020.

Nei termini regolamentari di cui all'art. 16, comma 1, del Regolamento allegato alla delibera n. 581/15/CONS, sono pervenute le note dell'Associazione di consumatori Federconsumatori e della società Iliad S.p.A..

Di seguito si riporta ciascuno degli impegni e le relative osservazioni dei predetti soggetti:

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 la rimodulazione dell'importo mensile delle offerte di rete fissa e/o mobile ai clienti residenziali che abbiano aderito alle offerte Fastweb nei 6 mesi antecedenti l'attuazione della modifica.

Osservazioni dell'Associazione Federconsumatori

Federconsumatori ritiene opportuno che ogni utente (*consumer* e *business*) una volta sottoscritto un nuovo contratto o aderito ad una nuova offerta abbia diritto alla certezza che la propria volontà, espressa con la sottoscrizione del contratto o l'adesione alla nuova offerta, venga rispettata per un periodo congruo senza che sia in breve tempo e frequentemente rimessa in discussione con modifiche unilaterali del contratto. Si ritiene pertanto che tali modifiche unilaterali, laddove necessarie, non possano intervenire prima dei 12 mesi dall'attivazione del contratto/dell'offerta sia per la clientela *consumer* che *business*. Inoltre, l'operatore non potrà modificare le condizioni giuridiche ed economiche dell'offerta prima che sia trascorso un periodo inferiore alla metà della durata minima complessiva del contratto laddove questa sia stata predefinita.

Osservazioni della società Iliad S.p.A.

In via preliminare, la società Iliad S.p.A. sostiene che, nel caso di specie, non sussistano i requisiti previsti dall'art. 13 del Regolamento allegato alla delibera n. 581/15/CONS, il quale specifica che la proposta di impegni deve essere "*finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*".

In questo contesto, alla luce di un esame complessivo degli impegni proposti da Fastweb, i suddetti requisiti stabiliti dalla regolamentazione applicabile e ribaditi anche dalla giurisprudenza amministrativa del TAR del Lazio non appaiono soddisfatti dall'attuale formulazione degli impegni, in quanto:

(i) in primo luogo, non vi è il benché minimo riferimento a misure dirette a “*rimuove[re] le conseguenze anti-competitive dell’illecito*”. Tutti gli impegni, infatti, sono rivolti *pro futuro*, e non prevedono alcun intervento nei confronti degli utenti assoggettati alla rimodulazione tariffaria oggetto del procedimento sanzionatorio. Per le ragioni sopra esposte, una eventuale valutazione positiva degli impegni non può prescindere dall’applicazione di misure compensative nei confronti degli utenti che, tuttavia, al momento sono completamente assenti nella proposta di Fastweb. A mero titolo esemplificativo, tali misure potrebbero essere rappresentate dalla revoca delle rimodulazioni oggetto del procedimento, oppure dal rimborso delle somme aggiuntive percepite a seguito della loro entrata in vigore. In assenza di tali interventi integrativi, gli impegni in questione sono per definizione inidonei ad essere accolti, ai sensi degli artt. 13 e 17, dell’Allegato A, alla delibera n. 581/15/CONS;

(ii) risulta assente, all’interno degli impegni proposti, un effettivo e sostanziale miglioramento delle condizioni di concorrenza nel settore. Sul punto, peraltro, Iliad sottolinea comunque che gran parte delle misure correttive proposte da Fastweb appaiono riflettere (con lievi modifiche) obblighi regolamentari che sono già sussistenti.

A tale proposito, la Società ricorda come la giurisprudenza in materia di impegni proposti dall’Autorità abbia statuito che “*la mera esecuzione di un obbligo regolamentare, in ottemperanza peraltro ad una diffida puntuale contenuta nell’atto di contestazione, non sostanzia una proposta di impegni appunto finalizzata a migliorare le condizioni pro-competitive nel settore di riferimento*” (sentenza Tar Lazio 3 agosto 2012, n. 7228) e che la mera cessazione della condotta non rileva ai fini della valutazione degli impegni, in quanto “*le proposte della ricorrente effettivamente non sono distinguibili dalla mera cessazione della ridetta condotta illecita, cessazione che la disciplina di settore configura in termini di prerequisito per l’ammissibilità delle proposte stesse*” (sentenza Tar Lazio 9 dicembre 2016, n. 12258).

In ordine all’impegno n. 1, Iliad ritiene che la proposta di Fastweb di vincolarsi a non apportare modifiche contrattuali per un lasso temporale pari a sei (6) mesi alle offerte di rete fissa e/o mobile sottoscritte dai clienti residenziali risulti assolutamente inadeguato al raggiungimento degli scopi che formalmente si prefigge, sia nei termini che nei contenuti. In primo luogo, la Società reputa che il termine di sei (6) mesi proposto dall’operatore sia irrisorio, soprattutto alla luce del fatto che alcune delle utenze Fastweb - a titolo meramente esemplificativo, si menzionano le utenze associate all’acquisto di un *device* - sono soggette a vincoli di permanenza compresi tra i 24 ed i 30 mesi.

In secondo luogo – indipendentemente dal lasso temporale per cui l’operatore si impegna a non apportare rimodulazioni –, Iliad osserva che l’impegno non possa in concreto essere efficace in assenza di un obbligo per la società di comunicarlo agli utenti in maniera individuale (ad esempio, tramite SMS o *e-mail*).

L’assenza di tale obbligo comporta, difatti, l’impossibilità per gli utenti, inconsapevoli dell’esistenza dell’impegno, di (i) monitorare l’effettivo rispetto del termine da parte dell’operatore, nonché (ii) contestare eventuali violazioni perpetrate da quest’ultimo.

Da ultimo, la proposta risulta inadeguata anche in ragione del fatto che Fastweb si impegna a non esercitare lo *jus variandi* con esclusivo riferimento all’importo mensile dovuto dall’utente per usufruire dell’offerta, riservandosi così implicitamente la possibilità di procedere alla rimodulazione su qualunque altro aspetto di quest’ultima. Un simile perimetro d’efficacia risulta estremamente ristretto, e consentirebbe all’operatore

di predisporre la rimodulazione di, ad esempio, servizi e/o opzioni aggiuntivi/e associati all'offerta, di fatto vanificando l'implementazione della misura.

Alla luce delle considerazioni di cui sopra, Iliad ritiene che l'impegno, per essere significativo, dovrebbe contemplare:

- a) l'estensione del termine proposto quantomeno a 18 mesi;
- b) l'introduzione dell'obbligo di informare l'utenza, sia in fase precontrattuale che contrattuale, dell'impegno preso da Fastweb di non rimodulare per un determinato lasso di tempo;
- c) l'estensione del perimetro di efficacia dell'impegno a qualsivoglia modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, senza limitazione alcuna.

Impegno n. 2: Invio di un'informativa all'Autorità sul contenuto di eventuali rimodulazioni tariffarie. *Nell'eventualità in cui dovesse attuare nuove modifiche contrattuali unilaterali nel caso di contratti per adesione che abbiano ad oggetto la rimodulazione dell'importo mensile delle offerte di rete fissa e/o mobile per contratti per adesione, Fastweb si impegna a fornire informativa all'Autorità, che sarà inviata contestualmente o, laddove possibile, con qualche giorno di anticipo rispetto all'invio delle comunicazioni ai clienti residenziali. La misura sarà implementata in occasione di eventuali rimodulazioni successive all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni*

Osservazioni di Federconsumatori

Federconsumatori ritiene che l'informativa relativa all'attuazione delle modifiche contrattuali unilaterali debba essere comunicata all'Autorità ed alle AACC con almeno 15 giorni di anticipo rispetto all'invio della stessa comunicazione ai clienti residenziali e *business*.

Nel caso in cui Fastweb decidesse di implementare diverse modalità queste dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e condivise con l'Autorità e le AACC iscritte al CNCU.

Osservazioni di Iliad

Tale operatore ritiene che l'impegno sopra riportato possa essere positivamente accolto dall'Autorità, purché la stessa possa esercitare (ove lo ritenga opportuno) un concreto potere di intervento e venga chiarito, per evitare futuri utilizzi "opportunistici" da parte dell'operatore di tale informativa preliminare, che l'invio dell'informativa all'Autorità non è atto a ingenerare una sorta di legittimo affidamento qualora questa non effettui un intervento preventivo.

Iliad reputa inoltre indispensabile, ai fini dell'accoglimento della proposta, che l'operatore espunga da quest'ultima la previsione della propria facoltà di "*implementare diverse modalità nella misura in cui dovessero risultare più idonee a perseguire lo scopo che la stessa si prefigge*", poiché l'inserimento di tale clausola di fatto ne vanificherebbe l'efficacia, implicando la possibilità per Fastweb di modificare unilateralmente, senza

alcun preavviso, giustificazione o autorizzazione, gli impegni presi nei confronti dell'Autorità.

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 a 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. L'impegno - che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni – 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 ed è dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito.*

Osservazioni di Federconsumatori

Federconsumatori ritiene che l'avviso debba essere posto nella prima pagina del documento di fatturazione, inserito in apposito riquadro contenente il messaggio “ATTENZIONE: modifica delle condizioni contrattuali. Per maggiori dettagli, prendere visione dell'avviso allegato”.

Nel caso in cui Fastweb decidesse di implementare diverse modalità, queste dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e condivise con l'Autorità e le AACC iscritte al CNCU.

Per quanto concerne i clienti di rete mobile, le comunicazioni dovranno essere inviate anche a mezzo SMS e con apposito messaggio sull'APP e inviate a mezzo mail, se richiesto; per i clienti aventi servizio M2M sarà necessario l'invio di una comunicazione via SMS su numero alternativo fornito dall'utente, oltre a un avviso sull'APP e l'eventuale invio di mail.

Osservazioni di Iliad

Pur ritenendo che l'impegno proposto sia per sua natura positivo, poiché atto a garantire maggiore visibilità all'informativa inerente alle modifiche contrattuali, Iliad ritiene che questo non possa essere accolto dall'Autorità ai fini del mancato accertamento della sanzione.

Esso, infatti, si limita a ricalcare un adempimento allo stato già esistente, anticipando al contempo un obbligo prospettato dalla stessa Autorità con la consultazione pubblica di cui alla delibera n. 225/19/CONS, ai sensi della quale è

espressamente previsto che gli operatori debbano inserire l'informativa relativa all'esercizio dello *jus variandi* nella prima pagina del documento di fatturazione.

In particolare, la proposta riprende quanto previsto dall'Allegato 1 all'Allegato A alla delibera n. 519/151CONS, rubricato "*Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni elettroniche*", partendo dall'assunto che tale disposizione imponga agli operatori di pubblicare l'informativa relativa alle modifiche unilaterali del contratto in un documento differente rispetto al documento di fatturazione.

Tale assunto risulta completamente errato, poiché la predetta delibera si limita a disporre che la comunicazione relativa a eventuali modifiche contrattuali debba essere messa in evidenza "*tramite avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni*" all'interno del documento di fatturazione, "*con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti*", senza in alcun modo imporre o consentire agli operatori di inserirla in un documento altro rispetto a quello dedicato alla fatturazione.

Tanto premesso, Iliad ribadisce la propria perplessità rispetto alla rilevanza della misura di cui sopra ai fini dell'ipotetico accoglimento degli impegni, dal momento che essa ricalcherebbe sostanzialmente un obbligo già espressamente previsto dalla normativa. A tale riguardo, Iliad richiama la già citata giurisprudenza, secondo cui la mera esecuzione di un obbligo regolamentare non sostanzia una proposta di impegni (sentenza Tar Lazio 3 agosto 2012, n. 7228).

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, 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 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 e ferma la disponibilità di Fastweb a rivederla anche sulla base delle indicazioni che dovessero essere eventualmente fornite dall'Autorità, al fine di individuare la soluzione più trasparente e agevole per gli utenti finali. L'implementazione di tale impegno è stata già interamente completata da Fastweb.

Osservazioni di Federconsumatori

L'Associazione concorda con l'impegno di Fastweb di inserire apposito collegamento ipertestuale "Fastweb informa" da mettere in evidenza, magari con colore giallo, nella *home page* del sito utilizzato dal cliente *prospect*, meglio se accanto alle già esistenti "Internet, Telefono e Mobile Assistenza Tecnologia liveFAST" all'interno della quale pubblicare, periodicamente aggiornare e conservare in ordine cronologico tutte le comunicazioni utili agli utenti.

Parallelamente, nell'area clienti riservata dovranno essere parimenti presenti e conservate tutte le comunicazioni inviate all'utente *consumer* o *business*.

Nel caso in cui Fastweb decidesse di implementare diverse modalità, queste dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e condivise con l'Autorità e le AACC iscritte al CNCU.

Osservazioni di Iliad

Anche in questo caso, Iliad considera che le misure proposte da Fastweb avrebbero un'efficacia alquanto limitata, dal momento che ricalcano adempimenti allo stato già esistenti, senza fornire una più accurata e puntuale informativa al consumatore relativamente alle modifiche a lui applicabili.

In particolare, per sua stessa ammissione, Fastweb si limita a replicare quanto previsto dal già menzionato Allegato 1 all'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, secondo cui gli operatori:

- hanno l'obbligo di comunicare la modifica delle condizioni contrattuali ai propri utenti tramite la pubblicazione "*di apposita informativa presso i punti vendita e sul proprio sito web, con avviso in home page*";
- devono includere nella predetta comunicazione almeno "*il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali*".

Alla luce di quanto sopra rilevato e in coerenza con quanto rappresentato con riferimento all'impegno n. 3, Iliad ribadisce l'irrelevanza delle predette misure ai fini dell'ipotetico accoglimento degli impegni di Fastweb, dal momento che questi vincolerebbero l'operatore alla mera esecuzione di un obbligo regolamentare.

Impegno n. 5: Modifica del testo dell'informativa. *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 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. Fastweb si impegna a valutare ulteriori modifiche al contenuto delle informative sulla base delle eventuali informazioni che l'Autorità riterrà ulteriormente opportune. Tale impegno - che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni - 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 e, al pari dell'impegno 1, è dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito. 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.

Osservazioni di Federconsumatori

Federconsumatori ritiene che il miglioramento della trasparenza e la chiarezza delle comunicazioni debba essere indirizzata sia alla clientela *consumer* che *business* e che, oltre ai contenuti già indicati, si evidenzi il diritto e le modalità di recedere dal contratto o dalla singola offerta/opzione senza costi né penali. Si chiede infatti di introdurre la facoltà di mantenere in essere il contratto principale, laddove la modifica dovesse interessare solo un servizio/opzione aggiuntiva.

Nel caso in cui Fastweb decidesse di implementare diverse modalità queste dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e condivise con l’Autorità e le AACC iscritte al CNCU.

Osservazioni di Iliad

Iliad riporta le medesime osservazioni svolte per l’impegno n. 4.

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. *Nell’eventualità in cui dovesse attuare nuove, future, modifiche contrattuali unilaterali, 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 modifiche contrattuali unilaterali che abbiano ad oggetto offerte di rete mobile.*

Titolo: Modifica condizioni contrattuali offerta fissa dall’GG/MM/AAA:

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. Per maggiori informazioni visita la tua area clienti MyFastweb. GG/MM/AAA.

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 nell'informativa. 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. 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. Tale impegno - che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni - 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.

Osservazioni di Federconsumatori

L'Associazione ritiene che per quanto concerne il testo sia necessario dare evidenza delle specifiche offerte interessate dalla manovra e, pertanto, non concorda con la formulazione generica "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".

Aggiunge, inoltre, che la comunicazione personale in fattura e nella propria area personale debba contenere un *fac-simile* da utilizzare per l'esercizio del diritto di recesso contenente sia la motivazione "modifica delle condizioni contrattuali" che i recapiti da utilizzare per l'invio del documento e che contenga la doppia scelta selezionabile dall'utente, nel caso in cui voglia recedere e migrare l'utenza o cessarla definitivamente.

Concorda sul fatto che l'informativa per essere chiara e trasparente dovrà giocoforza fare riferimento alla specifica singola offerta colpita dalla modifica unilaterale identificata con la denominazione presente in fattura, sia per le offerte consumer che business.

Per quanto concerne all'aumento applicato, reputa che sia obbligatorio procedere all'indicazione esatta e puntuale dell'effettivo aumento attuato, escludendo ogni indicazione generica del range che consideri un minimo e un massimo applicato.

Nel caso in cui Fastweb decidesse di implementare diverse modalità queste dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e condivise con l'Autorità e le AACC iscritte al CNCU.

Infine, Federconsumatori chiede di conoscere quale sarà il messaggio inviato per le modifiche relative alle offerte di rete mobile.

Osservazioni di Iliad

Iliad riporta le medesime osservazioni svolte per l'impegno n. 4.

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 agli utenti, Fastweb si impegna ad eliminare dalle proprie comunicazioni commerciali l'utilizzo della dicitura "per sempre", nonché a garantirne l'effettiva applicazione anche per offerte già commercializzate in passato con tale claim. Ad esempio, nel caso in cui la dicitura "per sempre" sia stata associata all'applicazione di sconti o promozioni riconosciute in fase di adesione al contratto o nel corso del rapporto contrattuale, tali sconti o promozioni verranno mantenuti per tutta la durata del contratto. Tale impegno, dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e a rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito, 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 dell'importo mensile dell'offerta, che verrà comunque mantenuto da Fastweb e rimarrà sempre invariato.

Anche tale misura - la cui implementazione è stata già interamente completata da Fastweb - 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.

Osservazioni di Federconsumatori

Federconsumatori ritiene che le offerte già in essere che prevedono la clausola "per sempre" non debbano subire alcuna modifica. Si ritiene pertanto che anche nelle future comunicazioni indirizzate a questa tipologia di clientela il claim "per sempre" vada mantenuto al fine di garantire un rapporto chiaro e trasparente con la clientela ed evitare fraintendimenti.

Osservazioni di Iliad

Iliad ritiene che l'impegno, per le modalità in cui è proposto, non possa essere favorevolmente considerato dall'Autorità, poiché Fastweb, nel vincolarsi ad "eliminare dalle proprie comunicazioni commerciali l'utilizzo della dicitura "per sempre" nonché a garantirne l'effettiva applicazione anche per offerte già commercializzate in passato con tale claim", limita il perimetro di efficacia della misura alle sole rimodulazioni inerenti all'importo mensile dell'offerta, riservandosi implicitamente la possibilità di esercitare lo *jus variandi* con riferimento agli eventuali servizi e/o opzioni aggiuntivi/e associati all'offerta.

Tale limitazione vanifica l'efficacia della misura e dovrebbe essere espunta dalla proposta affinché l'Autorità valuti positivamente tale impegno.

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 un periodo di 1 anno 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 - fermo restando diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri: un funzionario designato dall'Autorità, un esponente delle associazioni rappresentative dei consumatori designato da Fastweb ed un esponente di una primaria società di revisione e consulenza designato di comune intesa fra l'Autorità e Fastweb, selezionato nell'ambito di un elenco di possibili Società formato da Fastweb e trasmesso all'Autorità in esito all'eventuale accoglimento degli impegni. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi 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.

Osservazioni di Federconsumatori

Federconsumatori ritiene che per quanto concerne il resoconto sull'attuazione degli impegni questo debba essere fornito non solo all'Autorità ma anche alle AACC iscritte al CNCU.

Inoltre, considerando che si prevede che il gruppo di monitoraggio operi per la durata di un anno, si ritiene che la frequenza delle riunioni periodiche sia bimestrale per i primi sei mesi e trimestrale per i secondi sei mesi, con stesura di relazioni/resoconti di analoga frequenza.

Con riferimento alla struttura indipendente appositamente costituita, convocata in esito all'accoglimento degli impegni, composta - fermo restando diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri questi debbano essere:

- un funzionario designato dall'Autorità,
- un esponente espresso delle AACC iscritte al CNCU (con eventuale turnazione)
- un esponente di una primaria società di revisione e consulenza designato di comune intesa fra l'Autorità, Fastweb e AACC iscritte al CNCU, selezionato nell'ambito di un elenco di possibili Società formato dall'Autorità (e non da Fastweb).

Osservazioni di Iliad

Con riferimento all'ultimo impegno, Iliad rileva che appaiono indeterminati i poteri dei quali disporrà la struttura indipendente di monitoraggio che si intende costituire.

La mancata definizione delle funzioni e dei poteri della predetta Unità non consente di valutare l'efficacia con cui quest'ultima potrebbe svolgere il proprio ruolo a garanzia dei diritti dei consumatori e della corretta applicazione degli impegni.

In ragione di ciò, detta misura risulta inadeguata rispetto al raggiungimento degli scopi che si prefigge.

1. La replica di Fastweb

Quanto alle repliche sulle osservazioni al documento di Impegni, con nota del 15 ottobre 2020 Fastweb ha comunicato di aver parzialmente accolto le richieste del mercato limitatamente agli impegni dal n. 1 al n. 7, i quali sono stati modificati come di seguito riportato, evidenziando in grassetto le integrazioni e/o modifiche effettuate a seguito del *market test*:

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 la rimodulazione dell'importo mensile delle offerte di rete fissa e/o mobile - **ivi inclusi gli importi relativi ad eventuali servizi ed opzioni aggiuntive** - ai clienti residenziali che abbiano aderito alle offerte Fastweb **fino a 12 mesi prima dell'attuazione della modifica, comunicandolo a questi ultimi fin dal momento dell'adesione all'offerta.**

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 **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 contestualmente o, laddove possibile, con qualche giorno di anticipo rispetto all'invio delle comunicazioni ai clienti residenziali.

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 a 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 ed è dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito.

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 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 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 ~~e ferma la disponibilità di Fastweb a rivederla anche sulla base delle indicazioni che dovessero essere eventualmente fornite dall'Autorità~~, al fine di individuare la soluzione più trasparente e agevole per gli utenti finali. L'implementazione di tale impegno è stata già interamente completata da Fastweb. **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. 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 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.

~~Fastweb si impegna a valutare ulteriori modifiche al contenuto delle informative sulla base delle eventuali informazioni che l'Autorità riterrà ulteriormente opportune. Tale impegno — che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni — 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 e, al pari dell'impegno 1, è dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di~~

~~concorrenza e rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito. 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.~~

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. Nell'eventualità in cui dovesse attuare nuove, future, modifiche contrattuali unilaterali, 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 modifiche contrattuali unilaterali che abbiano ad oggetto offerte di rete mobile (**in caso di rimodulazione di un'offerta di rete mobile 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. Per maggiori informazioni visita la tua area clienti MyFastweb. GG/MM/AAAA.

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 nell'informativa. 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. 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. Tale impegno ~~che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte dell'Autorità della proposta di impegni~~ 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. 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 agli utenti, Fastweb si impegna ad eliminare dalle proprie comunicazioni commerciali l'utilizzo della dicitura "per sempre", nonché a garantirne l'effettiva applicazione anche per offerte già commercializzate in passato con tale claim. ~~Ad esempio,~~ nel caso in cui la dicitura "per sempre" sia stata associata all'applicazione di sconti o promozioni riconosciute in fase di adesione al contratto o nel corso del rapporto contrattuale, tali sconti o promozioni verranno mantenuti per tutta la durata del contratto. Tale impegno ~~dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e a rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito,~~ 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 **sul canone mensile base** non implicheranno la modifica dell'importo mensile **di eventuali sconti applicati su tale canone base**. ~~che verrà comunque mantenuto da Fastweb e rimarrà sempre invariato.~~*

Anche tale misura ~~la cui implementazione è stata già interamente completata da Fastweb~~ 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 (testo rimasto identico)

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 un periodo di 1 anno 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 - fermo restando diverse indicazioni da parte dell'Autorità - da tre membri: un funzionario designato dall'Autorità, un esponente delle associazioni rappresentative dei consumatori designato da Fastweb ed un esponente di una primaria società di revisione e consulenza designato di comune intesa fra l'Autorità e Fastweb,

selezionato nell'ambito di un elenco di possibili Società formato da Fastweb e trasmesso all'Autorità in esito all'eventuale accoglimento degli impegni. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi 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.