

PROPOSTA IMPEGNI FASTWEB – VERSIONE PER PUBBLICAZIONE**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.

La misura, oltre che evidentemente pro-cliente, ha carattere di stabilità perché 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. Tale impegno, dichiaratamente inteso a migliorare le condizioni di concorrenza e a rimuovere le conseguenze anticompetitive dell'asserito illecito, consente infatti di garantire ai nuovi clienti, anche nell'eventualità in cui Fastweb dovesse attuare unilateralmente delle rimodulazioni tariffarie, l'effettiva applicazione delle condizioni economiche 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.

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 - che sarà implementata in occasione di eventuali rimodulazioni successive all'accoglimento da parte di AGCom della proposta di impegni - 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, è pro-competitivo anche in considerazione della circostanza che la comunicazione preventiva agevola le attività di verifica e controllo da parte dell'Autorità.

La misura - che sarà implementata in occasione di eventuali rimodulazioni successive all'accoglimento da parte di AGCom della proposta di impegni - ha inoltre 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. 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.

L'impegno - che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte di AGCom 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.

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, 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, 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 ed agevole per gli utenti finali.

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 consumer, 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 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 di AGCom 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.

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

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/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 fwggestionedisattivazioni@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.

Fastweb ribadisce comunque la propria disponibilità a recepire eventuali indicazioni in ordine ai



contenuti e all'ordine espositivo delle informazioni da pubblicare e, quindi, a modificare il testo dell'informativa da pubblicare nell'area non riservata del proprio sito web in base alle osservazioni che dovessero essere eventualmente fornite dall'Autorità entro la data di accoglimento della proposta di impegni.

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 - che sarà attuato in occasione di eventuali rimodulazioni contrattuali successive all'accoglimento da parte di AGCom della proposta di impegni - 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 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 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 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.