

## DELIBERA N. 111/24/CONS

### APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A., AI SENSI DELL'ART. 14-BIS DEL DECRETO LEGGE 4 LUGLIO 2006, N. 223, IN RELAZIONE AL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI CONTESTAZIONE N. 5/23/DTC

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 aprile 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

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”*, (di seguito l'Autorità);

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

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di seguito denominato *Codice*;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 207, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)”*;

VISTO il decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, recante *“Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”* convertito con modifiche nella legge 24 novembre 2006, n. 286;

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 l'art. 14-bis, comma 1, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge 4 agosto 2006, n. 248, recante *“Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTA la delibera dell'Autorità 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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l'Allegato A, recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e*

*impegni*” (di seguito “Regolamento”), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell’8 novembre 2023 e l’allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

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. 434/22/CONS;

VISTO l’atto di accertamento e contestazione n. 5/23/DTC, del 14 aprile 2023, notificato in pari data alla società Fastweb S.p.A. per non aver rispettato gli obblighi previsti dalle delibere nn. 254/04/CSP e 154/12/CONS in merito alla pubblicazione dei risultati di qualità dei servizi vocali da rete fissa e dei servizi mobili e personali per l’anno 2021, con particolare riguardo alle “Fatture contestate” di cui alla delibera n. 254/04/CSP e ai “Reclami sugli addebiti” e “Accuratezza della fatturazione” di cui alla delibera n. 154/12/CONS;

VISTA la nota del 19 giugno 2023, con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso una proposta preliminare di impegni;

VISTO il verbale dell’audizione tenutasi in data 6 luglio 2023;

VISTA la nota dell’11 luglio 2023 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la versione definitiva della proposta di impegni;

VISTA la nota del 1° dicembre 2023 con cui la società Fastweb S.p.A. ha formulato istanza di audizione, al fine di poter illustrare il contenuto delle integrazioni che ha ritenuto di apportare alla propria proposta di impegni formulata l’11 luglio 2023;

VISTO il verbale dell’audizione tenutasi in data 13 dicembre 2023;

VISTA la nota del 20 dicembre 2023, con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la versione consolidata della proposta di impegni;

VISTA la decisione del Consiglio, resa all’esito della riunione del 6 febbraio 2024, di ammissibilità, ai sensi dell’art. 14, comma 3, del Regolamento, della proposta di impegni presentata dalla società Fastweb S.p.A.;

VISTA la determina direttoriale n. 1/24/DTC, del 12 febbraio 2024, con cui la proposta di impegni è stata pubblicata sul sito dell’Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it) ai fini della prevista consultazione pubblica;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica conclusasi in data 14 marzo 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con atto di contestazione n. 5/23/DTC, del 14 aprile 2023, notificato in pari data, è stato avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti della società Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb) per la violazione degli obblighi previsti dalle delibere nn. 254/04/CSP e 154/12/CONS, in merito alla pubblicazione dei risultati di qualità dei servizi vocali da rete fissa.

La contestazione in parola fa seguito alle verifiche svolte dall’Autorità dalle quali è emerso che Fastweb ha omesso di riportare sul proprio sito web nel resoconto dell’anno 2021 il risultato relativo al parametro “Fatture contestate” di cui alla delibera n. 254/04/CSP e i risultati relativi ai parametri “Reclami sugli addebiti” e “Accuratezza della fatturazione” di cui alla delibera n. 154/12/CONS. A tale riguardo dall’analisi del sito web del suddetto operatore, si è ravvisato quanto segue:

- assenza nel resoconto, da pubblicare ai sensi dell’art. 3, comma 1, lettera c) della delibera n. 254/04/CSP, per l’anno 2021 del risultato relativo al parametro “Fatture contestate”;
- assenza nel resoconto, da pubblicare ai sensi dell’art. 3, comma 1, lettera c) della delibera n. 154/12/CONS, per l’anno 2021 dei risultati relativi ai seguenti parametri:
  - Reclami sugli addebiti;
  - Accuratezza della fatturazione.

## 2. Quadro normativo e regolamentare

L’art. 72, comma 1, del *Codice* di cui al d. lgs. n. 259/2003 vigente fino all’entrata in vigore del nuovo *Codice* prevedeva che “[l’]Autorità...omissis... può prescrivere alle imprese fornitrice di reti o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni comparabili, adeguate ed aggiornate sulla qualità dei servizi offerti..omissis.... Le informazioni sono comunicate, a richiesta, anche all’Autorità prima della pubblicazione” e, il successivo comma 2, che “[l’]Autorità può precisare, tra l’altro, i parametri di qualità del servizio da misurare, nonché il contenuto, la forma e le modalità della pubblicazione, compresi meccanismi di certificazione della qualità per garantire che gli utenti finali....omissis...abbiano accesso a informazioni complete, comparabili e di facile consultazione...omissis...”;

L’art. 98 - *sedecies* del *Codice*, come rifiuto dal d.lgs. n. 207/2021, prevede che “[l’]Autorità può prescrivere ai fornitori di servizi di accesso a internet e di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico di pubblicare, a uso degli utenti finali, informazioni complete, comparabili, attendibili, di facile consultazione e aggiornate sulla qualità dei servizi offerti, nella misura in cui controllino almeno alcuni elementi della rete direttamente o in virtù di un accordo sul livello dei servizi a tal fine...omissis...”;

L’art. 3, comma 1, lettere b) e c), dell’Allegato A alla delibera n. 254/04/CSP stabilisce che le imprese fornitrice di servizi di telefonia vocale fissa, ai fini di quanto disposto dall’articolo 72 del *Codice*: “b) inviano all’Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito web dell’Autorità entro il 31 dicembre 2004 e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all’articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono; c) pubblicano, nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lett. b) entro gli stessi termini e comunicano all’Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;”.

L’art. 3, comma 1, lettere b) e c), dell’Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP

stabilisce che le imprese fornitrice di servizi di accesso a Internet da postazione fissa, ai fini di quanto disposto dall'articolo 72 del Codice “*b. inviano all'Autorità, per ogni periodo di misurazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico che verrà messo a disposizione nel sito web dell'Autorità un mese prima del termine della prima scadenza per l'invio da parte degli operatori e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono; c. pubblicano, nel proprio sito web, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lett. b) entro gli stessi termini e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;*”.

L'art. 6, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP ha confermato, anche per gli ulteriori indicatori di qualità introdotti dalla delibera n. 131/06/CSP, “*quanto sancito dall'articolo 3 della direttiva 131/06/CSP in tema di pubblicazione dei resoconti semestrali ed annuali*”.

Da ultimo, l'art. 3, comma 1, lettere b) e c), della delibera n. 154/12/CONS stabilisce che gli operatori di reti e servizi di comunicazioni mobili e personali, ai fini di quanto disposto dall'art. 72 del Codice “*b. inviano all'Autorità, per ogni periodo di rilevazione previsto, un resoconto sui risultati effettivamente raggiunti secondo un apposito modello elettronico messo a disposizione nel sito web dell'Autorità entro tre mesi dalla pubblicazione della presente delibera e fornito a richiesta; per le rilevazioni annuali il resoconto è inviato insieme con la relazione di cui all'articolo 10 della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi; per le rilevazioni semestrali i resoconti sono inviati entro tre mesi dal termine del semestre cui si riferiscono; c. pubblicano nel proprio sito web, entro gli stessi termini, i resoconti semestrali ed annuali di cui alla lettera b) e comunicano all'Autorità gli indirizzi delle relative pagine web;*”.

### 3. La proposta di impegni presentata da Fastweb

A valle della contestazione Fastweb, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 13 del *Regolamento*, ha presentato, nei termini regolamentari, una proposta preliminare di impegni, cui è seguita la proposta definitiva in data 11 luglio 2023 dopo essere stata ascoltata in audizione in data 6 luglio 2023 e, infine, la versione consolidata degli impegni in data 20 dicembre 2023 a seguito di una seconda audizione tenutasi in data 13 dicembre 2023.

Il contenuto della proposta di impegni è stato pubblicato con la determina direttoriale n. 1/24/DTC, del 12 febbraio 2024, in data 13 febbraio 2024 sul sito web dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

Si riporta di seguito il testo degli impegni nella sua versione consolidata.

#### **Impegno n. 1 - Creazione di un meccanismo automatico di controllo sui file excel contenenti le relazioni obbligatorie che assicuri la corretta e completa compilazione del modello elettronico da utilizzare per i resoconti sulle rilevazioni di qualità del servizio**

*Fastweb si impegna a predisporre e a mettere a disposizione dell'Autorità affinché possa renderli disponibili agli Operatori come allegato alle delibere pertinenti, dei modelli elettronici per i resoconti sulla qualità del servizio sulla scorta di quelli predisposti da*

*AGCom, che riproducano il medesimo contenuto e layout utilizzato dall'Autorità ma prevedano, in aggiunta, meccanismi automatici di controllo tali da assicurare la corretta e completa compilazione degli stessi da parte dell'Operatore.*

**Impegno 2 - Introduzione nella relazione annuale di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di un nuovo KPI relativo al tasso di reclamo per fatturazione post recesso**

*Fastweb si impegna ad introdurre nella propria relazione annuale sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa un nuovo KPI volontario di misurazione che indichi il tasso di reclamo per fatturazione post recesso determinato mettendo al numeratore il numero dei reclami formali ricevuti post cessazione del servizio e relativi alla fatturazione di servizi/costi successivi al recesso e al denominatore il numero delle disattivazioni del servizio, incluse le richieste di trasferimento ad altro operatore, gestite nel medesimo periodo temporale.*

**Impegno 3 - Introduzione nella relazione annuale di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa di un nuovo KPI relativo al tasso di reclamo sul codice di trasferimento utenza**

*Fastweb si impegna ad introdurre nella propria relazione annuale sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale su rete fissa un nuovo KPI volontario di misurazione che indichi il tasso di reclamo sul codice di trasferimento determinato mettendo al numeratore il numero di reclami formali ricevuti in merito a tale codice (da intendersi sia come codice di migrazione che come codice segreto) e al denominatore il numero degli ordini di trasferimento utenza ricevuti nel medesimo periodo temporale (da intendersi come ordini di migrazione OLO2OLO o di portabilità, a prescindere dalla loro lavorazione e dal loro esito). I reclami che saranno riportati al numeratore per calcolare il KPI includeranno tutti i reclami relativi a tale codice, a prescindere dal contenuto del reclamo (es. mancata/errata indicazione in fattura del codice, mancata o errata fornitura da parte dell'operatore, etc) e dall'esito della gestione.*

**Impegno 4 - Unità di 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 18 mesi 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, i cui componenti saranno designati di comune accordo con l'Autorità. Quanto al funzionamento della struttura, saranno previste nel corso dei dodici mesi di validità dell'attività di vigilanza riunioni periodiche con frequenza almeno semestrale 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 sotto forma di verifica mediante test della corretta implementazione delle funzionalità descritte, depositando test di file compilati in modo non corretto o non completo con evidenza dei messaggi di errore restituiti. La struttura indipendente redigerà una relazione della propria attività di vigilanza da trasmettere all'Autorità al termine del periodo di validità degli impegni.*

A parere di Fastweb, le misure che formano oggetto degli impegni proposti sono idonee a rafforzare le misure finalizzate a rendere consapevole il cliente al momento dell'adesione dell'offerta commerciale, nonché a ottimizzare ulteriormente la gestione delle relazioni semestrale e annuale.

Con particolare riferimento **all'impegno n. I**, la Società ha rimarcato che l'impegno proposto implica oggettivi effetti positivi per l'utenza e per il mercato:

- i. consente di evitare errori materiali analoghi a quelli oggetto della presente istruttoria nella compilazione da parte degli Operatori del modello elettronico per i resoconti sulla qualità del servizio, previene dunque il verificarsi di una incompleta trasmissione dei modelli obbligatori a beneficio dell'utenza e del mercato;
- ii. consente, attraverso la standardizzazione del modello da utilizzare, analisi statistiche e campionari in tempi rapidi e con modalità automatizzate;
- iii. in ottica prospettica, potrà essere esteso anche alle nuove delibere sulla qualità del servizio e adottato da tutto il mercato, così da produrre effetti positivi che trascendono il caso singolo.

In merito **all'impegno n. II**, la Società ha osservato che la misura è idonea a migliorare la trasparenza informativa nei confronti degli utenti in relazione ad un aspetto particolarmente rilevante per la competizione e per il singolo utente, oggetto di attenzione anche da parte dell'AGCM. Il parametro è idoneo a stimolare effetti pro-competitivi e, in ogni caso, emulativi da parte dei competitor dal momento che, concluso il periodo di durata dell'unità di monitoraggio, è suscettibile di divenire in astratto misura stabile estesa all'intero mercato, tale da consentire un efficace monitoraggio da parte dell'Autorità in merito ai casi di fatturazione post recesso che possano essere ritenuti "fisiologici", in relazione al numero complessivo di disattivazioni gestite dall'operatore nel periodo di riferimento, ed agevolare l'Autorità nelle attività rilevazione e comparazione di tali dati.

In relazione **all'impegno n. III**, Fastweb ha ritenuto che la misura sia idonea a migliorare la trasparenza informativa nei confronti degli utenti su un aspetto essenziale al fine di non ostacolarne la mobilità sul mercato, ma soprattutto a stimolare effetti pro-competitivi, dal momento che fornisce evidenza della corretta gestione degli ordini e dell'assenza di condotte che ipoteticamente potrebbero ostacolare il trasferimento tra operatori. Non ultimo, consente all'Autorità un costante monitoraggio in merito all'andamento delle richieste di trasferimento nelle quali Fastweb figura in qualità di operatore *donating* e ad eventuali criticità che dovessero verificarsi, consentendo un tempestivo intervento data la cadenza mensile di rilevazione del KPI e, concluso il periodo di durata dell'unità di monitoraggio, potrà eventualmente essere considerata come misura stabile estesa all'intero mercato, tale da consentire un'efficace attività di comparazione di tali dati da parte dell'Autorità.

Da ultimo, in riferimento **all'impegno n. IV**, Fastweb ha rappresentato che la misura risponde all'esigenza di agevolare il monitoraggio da parte dell'Autorità sull'attuazione di quanto previsto dalle delibere sulla qualità del servizio, 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.

Gli impegni, dunque, secondo la Società non solo sono ammissibili, ma anche di auspicabile attuazione per l'effettivo perseguitamento degli obiettivi di tutela sottesi alle previsioni regolamentari richiamate dall'Autorità e dalla stessa ritenute violate nel

presente procedimento.

#### 4. La consultazione pubblica

Nella riunione del 6 febbraio 2024, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Fastweb e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica.

Pertanto, con determina direttoriale n. 1/24/DTC, del 12 febbraio 2024, la proposta di impegni è stata pubblicata in data 13 febbraio 2024 sul sito *web* dell'Autorità per eventuali osservazioni dei soggetti interessati.

La consultazione si è conclusa in data 14 marzo 2024 e non sono pervenute osservazioni da parte di soggetti terzi.

#### 5. Le valutazioni conclusive dell'Autorità sugli impegni

Si osserva, in via preliminare, che attraverso l'esercizio del potere sanzionatorio l'Autorità garantisce la punibilità delle condotte poste in essere dalle imprese in violazione delle disposizioni normative e/o regolamentari in materia di comunicazioni elettroniche (nel caso di specie è stata accertata la violazione di norme poste a tutela degli utenti, parti contrattualmente deboli rispetto al professionista che fornisce il servizio).

In questo quadro, deve essere valutata la possibilità, riconosciuta dall'art. 13 del *Regolamento*, in applicazione di quanto disposto dall'art. 14-*bis* del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n. 248/2006, concessa alle imprese, alle quali sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, di presentare una proposta di impegni nell'ambito di un procedimento sanzionatorio. In tale prospettiva, l'art. 14 del *Regolamento* condiziona l'ammissibilità degli impegni al ricorrere di determinate circostanze, imponendo che essi non debbano essere generici, carenti di serietà o presentati per finalità dilatorie o di carente contenuto, mentre l'art. 17, comma 1, ne prevede l'approvazione *“se la proposta sia idonea a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure”*. In tal caso, in base al comma 6 dell'art. 17, l'organo collegiale *“ne ordina l'esecuzione rendendoli obbligatori per l'operatore proponente e delibera la sospensione del procedimento sanzionatorio fino alla verifica dell'effettiva attuazione degli impegni”*.

Nella fattispecie in esame, gli impegni sono stati presentati nell'ambito di un procedimento sanzionatorio avviato per la violazione di precisi obblighi di comunicazione e pubblicazione sul sito aziendale di alcuni risultati di qualità dei servizi da rete fissa e da rete mobile.

Nella riunione del 6 febbraio 2024, il Consiglio dell'Autorità ha valutato la proposta di impegni presentata da Fastweb e ne ha deliberato l'ammissibilità e la pubblicazione ai fini della consultazione pubblica, atteso che le misure risultavano idonee a soddisfare i requisiti indicati dagli artt. 13 e 14, dell'Allegato A, alla delibera n. 437/22/CONS, 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»”*.

### ***Sull'ammissibilità della proposta di impegni***

Come noto, ai fini dell'ammissibilità degli impegni, va preliminarmente valutata la sussistenza dei requisiti di cui all'art. 13, commi 1 e 5, del predetto *Regolamento*, che comportano che l'operatore possa presentare una proposta di impegni purché abbia **cessato la condotta** oggetto di contestazione e abbia previsto la costituzione di una funzione di vigilanza in capo a una struttura indipendente.

Con riferimento al requisito prescritto dall'articolo 13, comma 1, che subordina l'ammissibilità della presentazione della proposta preliminare di impegni da parte dell'operatore al fatto che la condotta oggetto di contestazione sia cessata, si fa presente che Fastweb è tempestivamente intervenuta, non appena ricevuta la richiesta istruttoria dell'Autorità del 20 febbraio 2023, a correggere gli errori materiali nella compilazione dei file Excel predisposti dall'Autorità e ad integrare **i dati nei resoconti** dell'anno 2021 concernenti i parametri delle “fatture contestate” per le rilevazioni annuali di qualità del servizio di telefonia vocale fissa (parametro richiesto dalla delibera 254/04/CSP) e quelli sui “reclami sugli addebiti” e sulla “accuratezza della fatturazione” relativo alla qualità del servizio mobile (parametri previsti dalla delibera n. 154/12/CONS) **cessando la condotta contestata già prima del riscontro di Fastweb del 3 marzo 2023 all'Autorità**. Quanto asserito è stato verificato dall'Ufficio per i diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione della scrivente Direzione, attraverso l'analisi delle proprietà informatiche dei file caricati contenenti i dati mancanti e contestati: è stato attestato che i medesimi sono stati caricati sulla pagina web della società nelle date del 24 e 28 febbraio 2023.

A ciò si aggiunga che, come già chiarito nel corso dell'istruttoria, deve essere tenuta in conto la completezza dei documenti in questione e il fatto che tutti i resoconti annuali sulla qualità del servizio di telefonia vocale fissa e mobile antecedenti al 2021, correttamente archiviati in una apposita sezione della pagina di trasparenza del sito Fastweb, hanno sempre incluso i dati in questione.

Sempre sotto il profilo della cessazione della condotta, Fastweb, nel corso dell'audizione del 25 maggio 2023, ha dimostrato con screenshot riportati nel verbale di udienza che il dato relativo al parametro “Fatture contestate”, pur mancando per errore materiale nel resoconto annuale 2021 sulla qualità del servizio di rete fissa, era comunque presente in due ulteriori documenti ossia nel documento relativo agli obiettivi di qualità di rete fissa e nella Carta dei servizi di rete fissa Fastweb, mentre il dato relativo ai parametri “Reclami sugli addebiti” e “Accuratezza della fatturazione” pur mancando, per un errore materiale, nel resoconto annuale 2021 sulla qualità del servizio di rete mobile, era presente in due ulteriori documenti pubblicati nel medesimo periodo temporale nella medesima pagina del sito web Fastweb, ossia nel documento relativo agli obiettivi di qualità del servizio di rete mobile e nella Carta dei Servizi di rete mobile Fastweb.

Si ritiene, pertanto, cessata la condotta oggetto di contestazione.

Sotto diverso profilo, sempre ai fini dell'ammissibilità, risulta soddisfatto il requisito richiesto dal comma 5 dell'art. 13 del Regolamento, posto che la Società ha previsto la costituzione di un'apposita Unità di monitoraggio deputata alla verifica della corretta attuazione degli impegni proposti.

### *Sulla valenza degli impegni in ottica di maggior tutela degli utenti e pro-competitiva*

Nel merito dei singoli impegni presentati si osserva quanto segue.

Con l'**impegno n. I**, Fastweb si obbliga a predisporre e a mettere a disposizione dell'Autorità dei meccanismi automatici di controllo sui file Excel delle relazioni obbligatorie per i resoconti sulle rilevazioni di qualità del servizio. Nel dettaglio Fastweb si impegna a implementare dei modelli elettronici che includeranno delle funzionalità di controllo e avviso che restituiscano all'Operatore un alert automatico di errore qualora il file Excel sia compilato con informazioni non corrette ovvero non sia compilato in tutti i campi obbligatori. Tale funzionalità, ossia un insieme di comandi e funzioni che permetteranno a Fastweb (e a tutti gli operatori che compileranno il medesimo modello automatico Excel) di eseguire correttamente l'attività di compilazione dei resoconti di qualità del servizio, potrà prevenire il rischio di errori involontari di compilazione nella redazione di tali documenti.

Tale funzione di controllo e di verifica, intesa a rimuovere le conseguenze dell'illecito e a garantire un efficace controllo da parte dell'Autorità, risulta idonea a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le condizioni anti-competitive in quanto, una volta che il modello sarà collaudato e approvato dall'Autorità, lo stesso potrà essere utilizzato da tutti gli operatori per la compilazione del modello automatico del resoconto di qualità di riferimento (KPI richiesti) e potrà diventare una misura stabile.

Inoltre, la misura si pone a beneficio degli utenti finali riducendo il rischio che un operatore ometta di pubblicare gli indicatori di qualità, con conseguente miglioramento della complessiva trasparenza del mercato. In particolare, si ritiene che tale impegno presenti effetti positivi per l'utenza e per il mercato, in quanto consente sia di evitare errori materiali analoghi a quelli oggetto della presente istruttoria nella compilazione da parte degli Operatori del modello elettronico per i resoconti sulla qualità del servizio, sia di effettuare analisi statistiche e campionari in tempi rapidi e con modalità automatizzate, grazie alla standardizzazione del modello.

Inoltre, tale approccio potrà essere esteso anche alle nuove delibere sulla qualità del servizio e adottato da tutto il mercato, così da produrre effetti positivi che trascendono il singolo caso in esame.

La misura prevista assume anche una valenza proattiva in quanto Fastweb ha acconsentito, una volta che l'Autorità avrà collaudato il modello proposto, che il medesimo sia esteso anche a nuovi e ulteriori modelli elettronici per i resoconti sulle rilevazioni di qualità.

In merito all'analisi statistica, poi, si rappresenta che la stessa si rende possibile in maniera automatizzata solo grazie alla "standardizzazione" del modello elettronico. Si fa altresì presente che al fine di agevolare l'Autorità nello svolgimento di tale attività di controllo e monitoraggio, Fastweb si impegna a valutare, laddove l'Autorità lo richieda, la fattibilità di ulteriori opzioni che consentano il raffronto dei dati.

La misura contenuta nell'**impegno n. II** introduce un nuovo KPI, ulteriore rispetto a quelli già previsti dalla regolamentazione vigente, consistente nella rilevazione del tasso di reclamo per fatturazione post recesso determinato mettendo al numeratore il numero dei reclami formali ricevuti post cessazione del servizio e relativi alla fatturazione di servizi/costi successivi al recesso e, al denominatore, il numero delle disattivazioni del servizio, incluse le richieste di trasferimento ad altro operatore, gestite nel medesimo periodo temporale.

Tale misura appare connotata da una duplice valenza positiva: da un lato, l'oggettiva novità di tale indicatore nell'attuale quadro regolamentare potrebbe avere risvolti sui comportamenti degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento, stimolando comportamenti emulativi e maggiore concorrenzialità in temini di qualità delle prestazioni offerte all'utenza; dall'altro, la misurazione del nuovo parametro implica un efficientamento dei processi aziendali che si riverbera soprattutto, nel caso di specie, nell'efficace e tempestiva gestione delle richieste di recesso/disattivazione onde evitare l'ingiustificata prosecuzione della fatturazione, anche in caso di recesso con contestuale passaggio ad altro operatore, e, quindi, la ricezione di un significativo numero di reclami che costituirebbe un indice negativo, soggetto a pubblicazione, delle *performance* della Società.

Sotto diverso profilo, l'impegno *de quo* attiene a una tematica particolarmente rilevante dal punto di vista della tutela dell'utenza, ossia l'esercizio del diritto di recesso così come disciplinato dal decreto-legge n. 7/2007 (c.d. *Decreto Bersani*), convertito con modificazioni nella legge n. 40/2007, richiamato anche dal *Codice delle comunicazioni elettroniche*, come rifiuto dal decreto legislativo n. 207/2021.

In tal senso, la rilevazione del KPI proposto da Fastweb, legato per la prima volta a una specifica fattispecie di errata fatturazione collegata ai casi di recesso, può consentire all'Autorità di effettuare, mediante un costante monitoraggio dei risultati, mirati interventi di carattere regolamentare che possano fungere da riferimento per l'intero mercato.

La misura contenuta nell'**impegno n. III** introduce un nuovo KPI, ulteriore rispetto a quelli già previsti dalla regolamentazione vigente, consistente nella rilevazione del tasso di reclamo sul codice di trasferimento (CODICE SEGRETO e CODICE DI MIGRAZIONE fornito all'utente finale da ogni operatore) determinato mettendo al numeratore il numero di reclami formali ricevuti in merito a tale codice (da intendersi sia come codice di migrazione che come codice segreto) e al denominatore il numero degli ordini di trasferimento utenza ricevuti nel medesimo periodo temporale (da intendersi come ordini di migrazione OLO2OLO o di portabilità, a prescindere dalla loro lavorazione e dal loro esito). I reclami che saranno riportati al numeratore per calcolare il KPI includeranno tutti i reclami relativi a tale codice, a prescindere dal contenuto del reclamo (es. mancata/errata indicazione in fattura del codice, mancata o errata fornitura da parte dell'operatore, etc) e dall'esito della gestione.

Tale misura appare connotata da valenza positiva in quanto l'oggettiva novità di tale indicatore nell'attuale quadro regolamentare potrebbe avere risvolti sui comportamenti degli altri operatori presenti nel mercato di riferimento, stimolando comportamenti emulativi e maggiore concorrenzialità in temini di qualità delle prestazioni offerte all'utenza; inoltre, la misurazione del nuovo parametro implica un efficientamento dei processi aziendali che si riverbera soprattutto, nel caso di specie, nella

efficace e tempestiva gestione delle richieste di migrazione/portabilità di numerazione geografica onde evitare l'ingiustificata prosecuzione della fatturazione, anche in caso di passaggio ad altro operatore, e, quindi, la ricezione di un significativo numero di reclami che costituirebbe un indice negativo, soggetto a pubblicazione, delle performance della Società.

RITENUTO, in conclusione, che gli impegni presentati da Fastweb in data 19 giugno 2023, così come successivamente modificati, con particolare riferimento alla versione da ultimo sottoposta all'Autorità in data 20 dicembre 2023, risultano, a una valutazione complessiva, idonei a soddisfare gli obiettivi previsti dalla legge e a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore di cui trattasi, rimuovendo le conseguenze anticompetitive e antiregolatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure, le quali vanno a migliorare le attuali previsioni regolamentari e, per l'effetto, comportano anche tangibili e sostanziali benefici per l'utenza finale;

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

**DELIBERA**  
**Art. 1**  
**(Approvazione degli impegni di Fastweb)**

1. Gli impegni presentati in data 20 dicembre 2023 dalla società Fastweb S.p.A., con sede legale in Piazza Adriano Olivetti, 1 – 20139 Milano, ai sensi dell'art. 14-bis del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, sono approvati e resi obbligatori per la Società nei termini sopra descritti e allegati al presente provvedimento di cui formano parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esamina con cadenza periodica l'attuazione degli impegni per un periodo di 18 mesi a decorrere dalla istituzione dell'Unità di monitoraggio.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 5/23/DTC è sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli impegni.
4. La società Fastweb S.p.A. è gravata dell'obbligo di realizzare quanto previsto nel documento definitivo di impegni, nel rispetto dei termini indicati nel testo allegato (Allegato A) al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla Società.
5. Ai sensi dell'art.18, comma 3, del *Regolamento* allegato alla delibera n. 286/23/CONS, l'accertamento della mancata attuazione degli impegni comporta, previa diffida, la revoca del provvedimento di approvazione degli stessi, la sanzione ai sensi dell'art. 30 del *Codice* per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 17, comma 6, del citato *Regolamento* e la continuazione del procedimento sanzionatorio per la violazione precedentemente contestata. Tali disposizioni trovano applicazione anche qualora l'organo collegiale accerti che l'approvazione degli Impegni sia stata determinata da informazioni fornite dall'operatore e successivamente rivelatesi gravemente incomplete, oppure colpevolmente inesatte o fuorvianti.



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, 30 aprile 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba