



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 171/17/CONS

**DIFFIDA ALLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. AL RISPETTO DEGLI
ARTICOLI 70 E 71 DEL CODICE DELLE COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE E DELL'ARTICOLO 6 DELL'ALLEGATO A ALLA
DELIBERA n. 519/15/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 aprile 2017;

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

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Codice*, ed in particolare gli articoli 70 e 71;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS del 25 settembre 2015, recante “*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”;

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

VISTA la delibera n. 121/17/CONS, del 15 marzo 2017, recante “*Modifiche alla delibera n. 252/16/CONS recante “misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica”*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota del 10 aprile 2017 (prot. n. 25351) con cui la Società Fastweb S.p.A. (di seguito anche Fastweb) rispondeva alla richiesta d'informazioni formulata con nota del 29 marzo 2017 (prot. n. 22644);

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Nell'ambito delle attività d'ufficio, quest'Autorità ha verificato che, nel mese di marzo 2017, Fastweb ha annunciato ai propri clienti sul sito aziendale che, a partire dal 10 aprile e 1° maggio p.v., varierà la cadenza del rinnovo delle offerte di linea fissa e mobile a 28 giorni, fatturando i relativi importi ogni 4 o 8 settimane. Tale annuncio recava il seguente testo: *“ai sensi dell'art. 70 comma 4 del Decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 e delle Condizioni Generali di Contratto, ti comunichiamo che, a fronte dell'evoluzione delle condizioni di mercato per continuare a garantire un servizio competitivo e completo, a partire dal 10 aprile per le offerte ricaricabili e dal 1° maggio per le offerte in abbonamento, servizi e promozioni attive su base mensile si rinnoveranno ogni 4 settimane. I relativi costi verranno fatturati ogni 4 o 8 settimane in base all'offerta sottoscritta. Ti invitiamo inoltre a prendere visione della nuova formulazione degli artt. 14 e 15 rispettivamente delle Condizioni Generali di Contratto di rete mobile e di rete fissa. Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali e costi di disattivazione nei 30 giorni successivi alla ricezione della comunicazione in Conto Fastweb per le offerte in abbonamento e alla ricezione dell'SMS informativo per le offerte ricaricabili, inviando una raccomandata A/R a Fastweb SpA, casella postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI) e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali". Nel caso di offerta congiunta SKY&Fastweb la raccomandata va inviata a A/R a SKY, Casella Postale 13057 - 20141 Milano. Ti informiamo che per non perdere il numero dovrai passare ad altro operatore e inviare raccomandata A/R per non pagare penali e costi di disattivazione. Nel caso di pagamenti rateali sarai contattato per definire la rateizzazione dell'addebito delle rate residue. Per ulteriori dettagli chiama il 192193.”*.

2. L'attività istruttoria

Con nota del 29 marzo 2017, la Direzione competente ha formulato a Fastweb una richiesta di informazioni, alla quale l'operatore ha dato riscontro in maniera sommaria e parziale con nota del 10 aprile 2017, omettendo la fornitura di documenti e informazioni rilevanti ai fini dell'attività di vigilanza. In particolare, la Società non ha prodotto i testi delle informative inviate alla clientela per comunicare la modifica unilaterale in corso né ha indicato con precisione le date di invio delle comunicazioni sia cartacee che tramite SMS.

Nel riscontro fornito, infatti, la Società si è limitata a dichiarare che i clienti sono stati informati della variazione contrattuale attraverso: 1) comunicazione in fattura (sia digitale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che cartacea); 2) comunicazione sul sito web istituzionale Fastweb; 3) comunicazione tramite SMS; 4) informativa presso i negozi mono-brand Fastweb; 5) pubblicazione dell'informativa è stata pubblicata anche nella *MyFastPage* del cliente, ossia nella pagina web personale alla quale lo stesso può accedere tramite le proprie credenziali al fine di gestire in autonomia il proprio abbonamento.

Fastweb, nell'omettere di riportare il testo dell'informativa inviata alla clientela, distinto per tipologia di contratto (fisso, mobile prepagato, mobile post-pagato, convergente) come esplicitamente richiesto dalla Direzione con nota del 29 marzo, ha dichiarato che il testo delle comunicazioni inviate riporta il contenuto della modifica e l'informativa sulla possibilità di recesso o di passaggio ad altro operatore senza penali. Al fine di fornire al cliente un'informazione più completa, nella comunicazione, oltre ad essere riportate tutte le informazioni richieste dalla delibera n. 519/15/CONS, la Società ha affermato di aver inserito anche un *link* che rimanda alla pagina del sito web istituzionale Fastweb, nonché un invito per il cliente a consultare la propria *MyFastPage*. In aggiunta alle modalità di informativa previste dall'Allegato 1 alla delibera n. 519/15/CONS, al fine di garantire la massima diffusione alla comunicazione in merito alla manovra tariffaria e allo scopo di raggiungere il più ampio numero di clienti attivi e potenziali, Fastweb ha previsto anche la pubblicazione di un'informativa sulle principali testate informative nazionali. Ancora una volta nell'ometterne il relativo testo, la Società ha dichiarato che tale informativa contiene sia l'indicazione del termine di decorrenza della modifica contrattuale, sia la precisazione in merito alla possibilità per il cliente di recedere o passare ad altro operatore entro i 30 giorni dalla ricezione della notizia. In particolare, la Società ha dichiarato di prevedere un monitoraggio degli invii non andati a buon fine (ad es. SMS non ricevuti), per i quali verranno effettuati ulteriori tentativi di invio e, per i casi residuali, il cliente sarà avvisato della modifica contrattuale tramite modalità alternative quali, a titolo esemplificativo, il contatto telefonico da parte del Servizio Clienti o l'invio di una email o comunicazione scritta. Per tale casistica, Fastweb ha dichiarato che, al fine di garantire il recesso agevolato senza penali né costi di disattivazione, viene ampliata la finestra temporale per l'esercizio del diritto di recesso, in modo da poter riconoscere al cliente il termine di 30 giorni dalla ricezione della comunicazione. A parere della Società, la finestra temporale che è stata prevista dal processo garantisce comunque sempre al cliente un termine più ampio dei 30 giorni previsti dalla normativa vigente per l'esercizio del recesso agevolato senza addebito di penali né costi di disattivazione.

Fastweb ha, altresì, dichiarato di aver inviato, a far data dal 6 marzo 2017, comunicazione della modifica delle condizioni generali di contratto per tutti i piani tariffari di Fastweb relativi a contratti per adesione per la clientela residenziale e *business*, ancora una volta omettendo il dettaglio delle informazioni richieste da questa Autorità, distinto per tipologia di contratto (fisso, mobile prepagato, mobile post-pagato, convergente), di cui alla nota del 29 marzo e dichiarando esclusivamente che, alla data del 1 aprile 2017, la comunicazione è stata inviata a "*omissis*" clienti mobili pre-pagati e a "*omissis*" clienti post-pagati senza alcun riferimento ai clienti di telefonia fissa e/o convergente.

Fastweb ha anche dichiarato di essersi attenuta, nel varare la modifica in discorso, ai principi e parametri già enunciati dalle competenti Autorità in relazione ad analoghe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misure adottate da altri da parte di altri operatori nonché di aver inviato apposita informativa in data 17 febbraio 2017 all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, evidenziando il rispetto dalla normativa vigente e, in particolare, delle disposizioni del Codice del consumo nonché degli artt. 70 e 71 del *Codice* e della delibera n. 519/15/CONS.

La Società, inoltre, ha evidenziato che, al fine di non inibire l'esercizio del diritto di recesso a seguito della modifica delle condizioni generali di contratto, nel caso in cui il recesso nei 30 giorni sia esercitato da parte di un cliente che ha attiva un'offerta promozionale, Fastweb non addebiterà non solo i costi di disattivazione del servizio ma neppure gli importi relativi alle promozioni già godute.

In presenza di servizi o prodotti forniti a rate, poi, il cliente verrà contattato al fine di concordare la modalità di pagamento delle rate residue, che potrà continuare ad essere rateizzata, con emissione di un numero di bollettini in accordo con il cliente, oppure prevedere il versamento dell'importo residuo in un'unica soluzione secondo l'opzione che l'utente riterrà preferibile.

Alla data del 6 aprile 2017, il numero di clienti che hanno esercitato il diritto di recesso per effetto della modifica delle condizioni generali di contratto è pari a "*omissis*".

Per quanto riguarda invece le nuove offerte commercializzate a partire dal 6 marzo 2017 e relative a contratti per adesione, tutte prevedono già un rinnovo a quattro settimane.

Alla luce di quanto sopra riportato, a parere di Fastweb la manovra tariffaria oggetto della richiesta di informazioni dell'Autorità è stata effettuata nel pieno rispetto della normativa vigente con particolare riferimento agli obblighi di comunicazione, trasparenza, informativa e diritto di recesso.

3. Valutazioni dell'Autorità

In via preliminare è necessario sottolineare che la manovra in esame è stata annunciata da Fastweb successivamente alla consultazione pubblica avviata dall'Autorità con la delibera n. 462/16/CONS del 19 ottobre 2016, relativa alla prospettiva di intervento di carattere generale in materia di trasparenza delle condizioni economiche e di comparabilità delle offerte, poi conclusa con l'adozione della delibera n. 121/17/CONS del 15 marzo 2017.

Con specifico riferimento alla modifica unilaterale delle condizioni economiche delle offerte, che nel corso dell'istruttoria si è appurato essere contenuta nella manovra annunciata, sono emersi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dagli articoli 70 e 71 del *Codice* nonché dell'articolo 6 del *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*, adottato con delibera n. 519/15/CONS.

In primo luogo, occorre evidenziare che Fastweb ha omesso fondamentali esposizioni necessarie all'esercizio del potere di vigilanza esercitato da questa Autorità con la richiesta di informazioni del 29 marzo 2017, fornendo in modo parziale e approssimativo le informazioni richieste, soprattutto in relazione ai contratti di telefonia fissa e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

convergente. Allo stato, in particolare, l'unico testo della informativa resa agli utenti conoscibile dall'Autorità è quello pubblicato sul sito web della Società e sopra riportato. Dall'analisi del testo, comunque, si ricava che l'informativa non è conforme a quanto previsto dagli articoli 70 e 71 del *Codice* e dall'articolo 6 del regolamento adottato con delibera n. 519/15/CONS.

L'informativa presente sul sito della Società, infatti, risulta priva di indicazioni relative al reale incremento di prezzo determinato dalla manovra, limitandosi a comunicare la variazione della cadenza dei rinnovi delle offerte e della fatturazione dei relativi costi. In realtà, la manovra determina anche una modifica unilaterale dei prezzi, che aumenteranno dell'8,6% su base annua.

L'omissione di tale esplicita informazione non consente all'utente di comprendere pienamente gli effetti della manovra, ledendo così il suo diritto a ricevere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di potersi orientare in un mercato fortemente concorrenziale ed operare scelte consapevoli e, di conseguenza, condiziona la scelta in merito all'esercizio del diritto di recesso garantito dall'articolo 70, comma 4 del *Codice*. Peraltro, la variazione delle scadenze di rinnovo e fatturazione non determina automaticamente di per sé l'incremento del prezzo, visto che ben si potrebbe verificare il caso in cui la cadenza venga mutata ad invarianza del prezzo annuo dell'offerta.

Il citato "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", adottato con delibera n. 519/15/CONS, all'articolo 6, comma 2 dispone che " *gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, i clienti interessati delle modifiche alle condizioni contrattuali, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere senza penali né costi di disattivazione, nonché della possibilità di passare ad altro operatore.*" Il successivo comma 5, stabilisce che " *la comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento*".

Il citato allegato, tra l'altro, prescrive che, nel caso di modifica delle condizioni economiche o contrattuali, gli operatori sono tenuti a comunicare agli utenti interessati il contenuto delle modifiche, insieme alla data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.

La condotta dell'operatore, pertanto, risulta non conforme alla normativa vigente, in quanto l'informativa resa agli utenti dalla Società e conosciuta dall'Autorità, è priva di un contenuto essenziale ovvero la chiara indicazione della modifica unilaterale del prezzo pari all'8,6% su base annua.

Sotto diverso profilo, rispetto agli utenti titolari di contratti nei quali era stabilito un pagamento rateale a carico dell'utente per l'acquisto di prodotti o servizi, l'operatore ha confermato di aver previsto che l'utente sarà contattato telefonicamente in modo da esprimere la propria preferenza circa il mantenimento o meno del pagamento rateizzato. In relazione invece agli utenti coinvolti nella manovra e titolari di offerte promozionali, da una parte la Società non ha fornito indicazioni sul numero degli utenti coinvolti e le informative loro rese, dall'altra nella nota del 10 aprile 2017 prodotta come riscontro alla richiesta di questa Direzione, ha chiarito che non addebiterà agli utenti che eserciteranno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il recesso né i costi di disattivazione del servizio né gli importi relativi alle promozioni già godute. Tale informazione, d'altro canto, è stata resa solo nella comunicazione all'Autorità mentre non è presente all'interno dell'informativa resa agli utenti, pur essendo determinante ai fini della libera scelta in merito all'esercizio del diritto di recesso a seguito della modifica contrattuale. Ai sensi del contratto sottoscritto, infatti, l'utente di è consapevole che in caso di suo recesso anticipato da un'offerta promozionale, dovrà restituire gli sconti sino ad allora ricevuti. Nel caso di modifica unilaterale delle condizioni economiche e contrattuali, in assenza dell'esplicita informazione relativa al diritto di poter recedere senza dover restituire gli sconti, l'utente non è posto nelle condizioni di poter comprendere i reali effetti del suo eventuale recesso.

Con riferimento, infine, a quanto dichiarato dalla Società in relazione all'avvenuto preventivo coinvolgimento dell'AGCM, non risultano agli atti provvedimenti di assenso o documentazione analoga da parte della citata istituzione.

Tali evidenze portano, in conclusione, a ritenere che la manovra tariffaria attuata dall'operatore Fastweb non rispetti le garanzie informative prescritte dall'art. 70, comma 4, del *Codice* e dall'articolo 6 del *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*, adottato con delibera n. 519/15/CONS, e sia pertanto potenzialmente in grado di arrecare pregiudizio ad un numero considerevole di utenti.

CONSIDERATO che la manovra annunciata dall'operatore Fastweb, se attuata nelle modalità descritte, comporterebbe una compressione del diritto di recesso garantito dall'articolo 70, comma 4 del *Codice*;

CONSIDERATO che la ratio degli obblighi informativi previsti dagli articoli 70 e 71 del *Codice*, nonché dagli articoli 4 e 5, dell'Allegato A della delibera n. 179/03/CSP, consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale ed operare scelte consapevoli;

RITENUTO, pertanto, che gli utenti coinvolti nella manovra di Fastweb non siano stati correttamente informati circa le modifiche unilaterali poste in essere, circostanza che incide sul consapevole esercizio del diritto di recesso e sulla decorrenza del termine di cui all'articolo 70, comma 4, del *Codice*;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DIFFIDA

la Società Fastweb S.p.A., con sede legale e amministrativa in Milano, in via Caracciolo 51, con riferimento alla manovra prevista per il 10 aprile e 1° maggio 2017, al rispetto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'articolo 70, comma 4, e dell'articolo 71 del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, nonché dell'articolo 6 del *Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*, adottato con delibera n. 519/15/CONS, nei termini di cui in premessa.

Il presente provvedimento è notificato alla parte e viene pubblicato sul sito web dell'Autorità.

Roma, 18 aprile 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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