



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 265/18/CONS

**APPROVAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DALLA
SOCIETÀ FASTWEB S.P.A AI SENSI DELLA LEGGE N. 248/2006 E
SOSPENSIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 2/17/DRS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 6 giugno 2018;

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 denominata *Autorità*;

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

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 28 maggio 2012, n. 70, di seguito denominato *Codice*;

VISTO il decreto legge 3 ottobre 2006, n. 262, come modificato dalla legge di conversione 24 novembre 2006, n. 286, recante *“Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”*;

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 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. 581/15/CONS, del 16 ottobre 2015, ed il relativo allegato A recante *“Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”*, di seguito denominato *Regolamento*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “Adozione del regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”;

VISTA la circolare dell’Autorità del 9 aprile 2008, recante “Modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori” e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

VISTO l’Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito web dell’Autorità il 21 luglio 2008;

VISTA la delibera n. 1/09/CIR, del 21 gennaio 2009, recante “Diffida, ai sensi dell’articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione”;

VISTA la delibera n. 23/09/CIR, del 16 aprile 2009, recante “Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa”;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR, del 24 luglio 2009, recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”;

VISTA la delibera n. 52/09/CIR, del 6 ottobre 2009, recante “Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del codice segreto”;

VISTA la delibera n. 96/10/CIR, del 25 novembre 2010, recante “Adozione di misure cautelari ai sensi dell’articolo 4 del regolamento n. 352/08/CONS nella controversia tra Telecom Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. in materia di procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa”;

VISTA la delibera n. 121/16/CIR, del 31 maggio 2016, recante “Atto interpretativo in materia di procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa ai sensi dell’art. 3, comma 5, della delibera n. 226/15/CONS”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTO l'art. 3, comma 4bis della delibera 581/15/CONS laddove sancisce che *“Qualora le verifiche di cui al comma 2 siano svolte con riferimento all'ottemperanza a un provvedimento di ordine o di diffida adottato dall'Autorità, all'esito delle relative attività il direttore propone all'organo collegiale competente l'avvio del procedimento sanzionatorio ovvero l'archiviazione della documentazione preistruttoria. Qualora l'organo collegiale deliberi l'avvio del procedimento, il direttore notifica al trasgressore l'atto di contestazione di cui all'art. 5”*;

VISTO l'ordine nei confronti di Fastweb S.p.A., di seguito Fastweb, di cui alla delibera n. 96/10/CIR e n. 121/16/CIR;

VISTI tutti gli atti del procedimento istruito dalla Direzione reti e servizi di comunicazioni elettroniche, di seguito la Direzione, riferiti all'attività di vigilanza svolta nei confronti della società Fastweb su segnalazioni degli operatori TIM S.p.A., di seguito TIM o Telecom, e Vodafone Italia S.p.A., di seguito Vodafone, in materia di improprio utilizzo della causale di scarto (KO) per “servizio mai richiesto” e dei dati di migrazione per la proposizione di contro offerte commerciali da parte di Fastweb finalizzate alla c.d. *retention* dei clienti;

CONSIDERATO che nella seduta del 18 maggio 2017 il Consiglio ha deliberato, ai sensi dell'art. 3, comma 4-bis, dell'allegato A alla delibera n. 581/15/CONS, l'avvio di un procedimento sanzionatorio per l'uso illecito della causale di scarto “KO per servizio mai richiesto” a carico della società Fastweb;

VISTO l'atto di accertamento e contestazione n. 2/17/DRS, notificato alla società Fastweb, in data 31 luglio 2017, per avere la stessa impiegato la causale di scarto “servizio mai richiesto” in modo difforme rispetto alla regolamentazione vigente;

VISTA la proposta preliminare di Impegni comunicata da Fastweb in data 28 agosto 2017;

VISTA la proposta di Impegni comunicata da Fastweb in data 15 settembre 2017;

VISTI gli esiti, ai sensi del Regolamento, dell'istruttoria preliminare della Direzione, del 7 novembre 2017, sulla proposta di Impegni di Fastweb;

CONSIDERATO che il Consiglio, ai sensi dell'art. 13, comma 5, del Regolamento, ha richiesto approfondimenti istruttori nonché integrazioni al testo di Impegni;

VISTE le integrazioni al documento di Impegni apportate dalla società Fastweb su richiesta del Consiglio;

VISTA la relazione conclusiva, redatta, ai sensi dell'art. 13, comma 6, del Regolamento, con la quale il Direttore della Direzione ha trasmesso al Consiglio la versione definitiva degli Impegni;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la decisione del Consiglio del 1° marzo 2018, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento, di ammissibilità degli Impegni emendati ed il testo definitivo rieditato da Fastweb in data 27 marzo 2018;

VISTA la determina n. 4/18/DRS, del 6 marzo 2018, recante “*Archiviazione del procedimento avviato nei confronti della società Fastweb in materia di utilizzo improprio dei dati di migrazione nelle procedure per il trasferimento delle utenze di rete fissa*”;

VISTA la determina n. 5/18/DRS, del 29 marzo 2018, recante “*Pubblicazione della proposta definitiva di impegni relativa al procedimento sanzionatorio n. 2/17/DRS presentata dalla società Fastweb S.p.A. ai sensi della legge 4 agosto 2006, n. 248*”;

CONSIDERATO quanto segue:

Sommario

1. IL PROCEDIMENTO.....	4
2. VALUTAZIONE CONCLUSIVA DELLA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI.....	7

1. IL PROCEDIMENTO

1. La Direzione ha avviato, in data 31 luglio 2017, nei confronti di Fastweb, il procedimento di contestazione di addebito n. 2/17/DRS discendente da un'attività di vigilanza conseguente a segnalazioni degli operatori concorrenti Vodafone e Telecom.
2. Il procedimento sanzionatorio riguarda l'uso illecito della causale di scarto KO per servizio mai richiesto. Nello specifico, con la citata determina, l'Autorità ha accertato che la società Fastweb non ha rispettato gli obblighi di cui:

all'art. 17, comma 12, della delibera n. 274/07/CONS laddove dispone che “Le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all'offerta di riferimento. Non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica”,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in logica combinazione con le disposizioni di cui:

- alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, allegati 1 e 5 alle annesse specifiche tecniche, e
- all'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa del 14 giugno 2008, con particolare riferimento all'art. 3 (*Obblighi delle Parti*) nella sezione in cui le Parti si impegnano a:

...

- *proporre, condurre, adottare ed espletare la fornitura dei propri servizi in conformità alle Procedure definite dal presente Accordo e comunque in ottemperanza alla normativa vigente. Ogni modalità proposta, condotta, adottata od espletata che non sia prevista dal presente Accordo costituisce una condotta illegittima ed abusiva da parte dell'Operatore che la conduce;*
- *interrompere la procedura di migrazione qualora il donating rilevi, attraverso l'inequivoca manifestazione di volontà da parte del proprio cliente finale, la sussistenza di una prestazione non richiesta. Il Donating si obbliga a conservare la manifestazione del cliente relativa a prestazione mai richiesta con cui ha interrotto la procedura.*

e all'art. 4 nella parte in cui rinvia all'allegato 1 che contiene le procedure tecniche concordate tra gli operatori per l'operatività dei passaggi di cui ai commi 1 e 4.

3. Per l'effetto l'Autorità ha contestato a Fastweb la violazione dell'art. 17, comma 12, della delibera n. 274/07/CONS in logica combinazione con le disposizioni di cui:

- alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, allegati 1 e 5 e alle annesse specifiche tecniche;
- all'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa del 14 giugno 2008, con particolare riferimento all'art. 3 (*Obblighi delle Parti*), punti (b) e (d) e all'art. 4 nella parte in cui rinvia all'allegato 1 che contiene le procedure tecniche concordate tra gli operatori per l'operatività dei passaggi di cui ai commi 1 e 4.

da sanzionarsi ai sensi e per gli effetti dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

4. Fastweb, ricevuto l'atto di contestazione, notificatole in data 31 luglio 2017, si è avvalsa della facoltà di presentare Impegni nei termini di cui all'art. 13 della delibera n. 581/15/CONS. Infatti, in data 28 agosto 2017 ha inviato il documento preliminare. Entro i rituali 20 giorni successivi ha inviato il documento definitivo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

chiedendo, contestualmente, di essere ascoltata in audizione “... al fine di poter compiutamente illustrare gli elementi necessari alla valutazione del contenuto degli impegni”.

5. In data 4 ottobre 2017 si è svolta l’audizione con la società nel corso della quale sono state descritte le misure relative al documento definitivo di Impegni ed è stata altresì confermata, da parte della stessa, la cessazione dei comportamenti illegittimi contestati, ai sensi dell’art. 13, comma 1, della delibera n. 581/15/CONS, onde consentire il prosieguo dell’istruttoria, da parte dei competenti uffici, finalizzata alla presentazione degli Impegni definitivi all’Organo consiliare per la valutazione degli stessi.
6. La versione definitiva degli Impegni è stata sottoposta al vaglio del Consiglio, corredata da un’istruttoria preliminare della Direzione, nella seduta del 14 novembre 2017. Il Consiglio, ritenuto che la proposta di Fastweb non fosse sufficiente a superare il preliminare requisito di ammissibilità, ne ha richiesto una specifica integrazione.
7. La Direzione ha, quindi, inoltrato a Fastweb le richieste di modifica al testo di Impegni in data 24 novembre 2017 così come indicate dall’Organo collegiale.
8. Fastweb, in data 28 novembre 2017, ha, per l’effetto, modificato il testo di Impegni definitivo.
9. Siffatto documento di Impegni, come integrato da Fastweb, è stato sottoposto, corredata dalla prevista istruttoria della Direzione, alla valutazione dell’Organo collegiale in data 5 dicembre 2017.
10. In tale riunione, tuttavia, gli Impegni così come redatti sono stati ritenuti inidonei e pertanto nuovamente respinti per inammissibilità. Di ciò è stata portata a conoscenza la società proponente con nota del 14 dicembre 2017.
11. Fastweb, in data 9 gennaio 2018, ha chiesto la revisione della decisione di inammissibilità ritenendo di aver sostanzialmente accolto le modifiche richieste agli Impegni
12. Il Consiglio, nelle sedute del 30 gennaio e 15 febbraio 2018, svolte le necessarie valutazioni e tenuto conto degli approfondimenti della Direzione, ha accolto l’istanza di revisione della decisione di rigetto a condizione che Fastweb inviasse una versione modificata degli Impegni con riferimento alle misure di trasparenza e agli obblighi di separazione tra divisioni commerciali e tecniche, richiedendo un maggiore grado di dettaglio relativamente ai criteri di compilazione delle liste di *caring* e, contestualmente, evidenza della relazione tra queste ultime e il di cui dei clienti in migrazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

13. A seguito della decisione del Consiglio del 15 febbraio 2018 la Direzione ha, quindi, richiesto a Fastweb, in data 27 febbraio 2018, di integrare conseguentemente gli Impegni. Fastweb ha emendato il testo degli Impegni definitivi apportando le modifiche indicate dal collegio relativamente alla misura identificata come "Impegno n. 7".
14. Il Consiglio, nella seduta del 1° marzo 2018, esaminate le modifiche apportate dalla società di cui al punto che precede e verificata la corrispondenza delle stesse alle indicazioni espresse ha, per l'effetto, accolto l'istanza di riesame di Fastweb ritenendo, in tale ultima versione, gli Impegni ammissibili. Siffatta decisione è stata notificata alla società in data 26 marzo 2018 da parte della Direzione che ha invitato Fastweb all'invio della versione integrale rieditata degli Impegni definitivi.
15. Il testo definitivo, rieditato da Fastweb in data 27 marzo 2018, è stato pubblicato sul sito web dell'Autorità con provvedimento n. 5/18/DRS del 29 marzo 2018 per l'avvio del confronto critico con il mercato (*market test*) da svolgersi nei successivi 30 giorni.
16. Alla scadenza del termine per il *market test* non sono pervenuti commenti o osservazioni da parte dei *competitors* ed il testo definitivo degli Impegni, già emendato e rieditato secondo le integrazioni richieste dalla Direzione, è stato sottoposto al vaglio consiliare in data 6 giugno 2018 per l'approvazione e l'esecutività degli stessi.

2. VALUTAZIONE CONCLUSIVA DELLA PROPOSTA DEFINITIVA DI IMPEGNI

17. In base alle disposizioni di cui all'art. 17 del Regolamento, l'Organo collegiale valuta 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 antiregulatorie dell'illecito attraverso idonee e stabili misure. Tale valutazione presuppone l'analisi delle misure proposte sia singolarmente che nel loro complesso.
18. A riguardo è utile osservare che in tale prospettiva Fastweb, oltre a garantire la cessazione dei comportamenti illegittimi ascritti con l'avvio del procedimento sanzionatorio (Impegno n. 1), si è auto vincolata ad iniziative che introducono, rispetto agli attuali obblighi regolamentari relativi alle procedure di migrazione, un *plus* suscettibile di apportare uno stabile miglioramento delle attuali previsioni regolamentari.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

19. La stessa società ha accolto integralmente le emende al testo richieste dall'Autorità senza opporre alcuna osservazione contraria a tali richieste, manifestando, per tale via, la serietà pretesa dal Regolamento quale condizione imprescindibile per la valutazione dell'intero programma di Impegni.
20. Gli Impegni presentati, nel loro complesso, sono pertanto risultati persuasivi, in quanto finalizzati ad un miglioramento delle *performance* dell'operatore relativamente alle attività che hanno determinato le segnalazioni dei diretti concorrenti. Fastweb, infatti, si è auto-vincolata all'assunzione di iniziative finalizzate allo snellimento delle procedure attualmente vigenti in modo da garantire, stabilmente, uno scambio di informazioni più celere e completo tra *recipient* e *donating* nel corso della procedura di migrazione ove il cliente ripensi la propria scelta di migrare. A ciò si aggiungono rilevanti misure volontarie atte a migliorare la trasparenza, nei rapporti tra divisioni tecniche e commerciali, nell'attuazione delle procedure di migrazione, a favore sia delle attività di vigilanza e verifica dell'Autorità sia dei concorrenti.
21. L'insieme delle proposte, pertanto, sia sotto il profilo programmatico che organizzativo, complessivamente contengono elementi migliorativi delle condizioni concorrenziali di settore.
22. A tale riguardo appare sufficiente sintetizzare quale sia il *plus* che gli Impegni introducono rispetto agli attuali obblighi regolamentari nelle procedure di migrazione.
 1. Comunicazione ai clienti in migrazione - che ne facciano richiesta - delle informazioni in merito alle modalità di esercizio del ripensamento (cfr. Impegno n. 2) con copia preventiva all'Autorità del modello di comunicazione (cfr. Impegno n. 3).
 2. L'Impegno n.5 va poi a migliorare le misure di trasparenza nei confronti dell'Autorità e del mercato. Infatti *Fastweb si impegna a trasmettere all'Autorità per i diciotto mesi successivi alla data di notifica del provvedimento con cui l'AGCom renderà vincolanti gli impegni, un report bimestrale predisposto da un soggetto terzo indipendente non accessibile ai terzi contenente:*
 - *il numero di richieste di migrazione ricevute nel bimestre precedente dai segnalanti;*
 - *il numero di KO per servizio mai richiesto opposti ai segnalanti nel bimestre precedente;*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- *il numero di notifiche di ripensamento trasmesse ai segnalanti nel bimestre precedente con la specificazione del numero di notifiche di ripensamento relative ai clienti inclusi nelle liste di caring del medesimo bimestre;*
 - *il numero di notifiche di ripensamento gestite dai segnalanti nel bimestre precedente con conseguente eventuale interruzione della procedura di migrazione;*
 - *il numero di chiamate effettuate nell'ambito delle attività di caring nel bimestre precedente;*
 - *il numero di clienti che hanno esercitato il diritto di ripensamento a migrare verso i segnalanti nel bimestre precedente.*
3. Nel caso in cui il cliente in migrazione comunichi il proprio ripensamento a Fastweb in qualità di operatore *donating*, quest'ultima invia all'operatore *recipient*, unitamente alla notifica di mutata volontà (cfr. Impegno n. 6), una comunicazione a mezzo *pec* che attesta che il cliente ha manifestato il proprio ripensamento a Fastweb e delegato quest'ultima a comunicare tale ripensamento all'operatore *recipient*. Laddove richiesto, Fastweb trasmette all'operatore *recipient* documentazione idonea a provare l'effettiva sussistenza della delega rilasciata dal cliente a Fastweb per comunicare in suo nome e per suo conto il ripensamento all'operatore *recipient* (cfr. Impegno n. 7). A tale riguardo si osserva che l'istruttoria ha rivelato che le segnalazioni inviate dai principali *competitors* di Fastweb hanno avuto origine, in larga parte, dalla scarsa trasparenza delle comunicazioni intercorse tra le diverse società coinvolte sull'interruzione del processo di migrazione. Quindi l'utilizzo della PEC da parte di Fastweb e la conservazione di documenti attestanti il ripensamento e la delega del cliente è idonea ad avvantaggiare il mercato sotto il profilo della certezza e della trasparenza delle informazioni, sulla volontà del cliente, scambiate tra operatore *donating* e *recipient*.
4. Fastweb affida ad un soggetto terzo l'incarico di certificare sia l'esistenza dei documenti attestanti il ripensamento del cliente e la relativa motivazione, sia la separazione tra i diversi processi e funzioni di Fastweb dedicati alle attività di migrazione ed alle attività di *caring*, nonché i criteri di compilazione delle liste di *caring* e la relazione di queste ultime con i clienti in migrazione (cfr. Impegno n. 7).
5. In aggiunta a quanto sopra, Fastweb ha proposto una integrazione dell'Impegno n. 7, in base alla quale fornisce all'Autorità i criteri con i quali



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

determina la lista di *caring* e conserva, mettendolo a disposizione dell'Ufficio competente della Direzione, il DB di tali liste e dei clienti in migrazione¹.

6. Fastweb inoltre affida ad una Unità di Monitoraggio (UPIM) appositamente istituita, con la partecipazione della Direzione, il compito di elaborare, *ex post*, a campione tale DB, per verificare la quota parte di clienti inclusi nelle liste di *caring* che hanno chiesto la migrazione. Su questi si potrà verificare se la data del contatto è avvenuta nei giorni immediatamente successivi all'avvio della migrazione e, nel caso, svolgere ulteriori verifiche di dettaglio. Tale monitoraggio resta attivo per almeno 18 mesi.

Sotto il profilo della segnalazione di attività di illecita *retention* e di ristabilimento di un "clima" competitivo sereno tra le Parti (principalmente tra Vodafone e Fastweb in questa circostanza), con le misure di cui all'Impegno n. 7 Fastweb ha fornito sufficienti garanzie. Infatti, la disponibilità per la UPIM delle liste di *caring* e del di cui di clienti migrati consentirà alla Direzione, con l'analisi indicata sopra, di determinare con esattezza i clienti che sono stati contattati in prossimità della richiesta di migrazione e di svolgere, su questi, le necessarie ulteriori verifiche per capire se il contatto è connesso alla richiesta di migrazione.

23. Nel complesso, l'Autorità ritiene, per quanto sopra, che le misure proposte sono idonee *a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure*.
24. In aggiunta a quanto sopra rileva, come previsto dal Regolamento, la valutazione della stabilità, ovvero la durevolezza nel tempo, sia dei miglioramenti apportati dagli Impegni che degli effetti consequenziali a siffatte iniziative. L'analisi degli

¹ (iii) Fastweb fornirà all'Autorità, su richiesta formulata a campione all'interno del periodo di monitoraggio di 18 mesi, un'elaborazione sui dati afferenti alle liste di *caring*, estratte *ex post*, e del sottoinsieme di clienti in migrazione, limitatamente a un "periodo di riferimento" da definire. L'Autorità, a campione, potrà chiedere a Fastweb di estrarre, dalle liste di cui al precedente punto (ii), una "lista di *caring*", contenente i clienti che in un determinato periodo di riferimento, erano da contattare in base ai citati criteri di compilazione delle liste di *caring* e, per lo stesso periodo, una seconda lista contenente il di cui dei clienti presenti nella predetta "lista di *caring*" che, nel medesimo periodo, avevano chiesto la migrazione. In relazione a tali clienti potrà essere svolta un'analisi di dettaglio nell'ambito di una Unità per il Monitoraggio appositamente istituita con Fastweb e la Direzione Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Impegni di Fastweb rivela, a tale riguardo, che quanto programmato, a livello organizzativo, risulta introdotto *sine die* dall'operatore nei propri processi aziendali.

25. In conclusione, visto anche l'esito della consultazione pubblica, l'Autorità non ritiene necessario richiedere alcuna ulteriore integrazione degli Impegni come sottoposti al *market test* con determina n. 5/18/DRS.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

RITENUTO, in conclusione, che gli Impegni definitivi presentati da Fastweb in data 27 marzo 2018 risultano, ad una valutazione complessiva, idonei a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure;

RITENUTO, pertanto, di ordinare l'esecuzione e disporre l'obbligatorietà dei suddetti Impegni a Fastweb, ai sensi dell'art. 17, comma 6, del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS, in ragione della loro accertata meritevolezza rispetto ai fini previsti dalla legge, contestualmente sospendendo il procedimento sanzionatorio n. 2/17/DRS, del 31 luglio 2017, fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. Gli Impegni presentati in data 27 marzo 2018 da Fastweb S.p.A., con sede legale in Milano, alla via Caracciolo n. 51, 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 ed allegati al presente provvedimento di cui fanno parte integrante e sostanziale.
2. L'Autorità esaminerà con cadenza periodica l'attuazione degli Impegni.
3. Il procedimento sanzionatorio di cui all'atto di contestazione n. 2/17/DRS resta sospeso fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni.
4. 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 al presente provvedimento. I suddetti termini decorrono dalla data di notifica del presente provvedimento alla società.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. Ai sensi dell'art. 18 del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/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. 98 del Codice per l'inottemperanza all'ordine di esecuzione di cui all'art. 15, 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.

La presente delibera è notificata a Fastweb S.p.A. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla data di notifica dello stesso.

Roma, 6 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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