Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 38/18/CONS

DIFFIDA ALLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A., IN RELAZIONE ALLE MODIFICHE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI PREVISTE A PARTIRE DAL 26 MARZO E 5 APRILE 2018, AL RISPETTO DEGLI ARTICOLI 70 E 71 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 AGOSTO 2003, N. 259 E DELL'ARTICOLO 1, COMMI 1-*QUATER* E 3-*BIS*, DEL DECRETO LEGGE 31 GENNAIO 2007, N. 7, CONVERTITO IN LEGGE 2 APRILE 2007, N. 40, IN COMBINATO DISPOSTO CON L'ARTICOLO 6, DELL'ALLEGATO A, ALLA DELIBERA N. 519/15/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 gennaio 2018;

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*";

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*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante "*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*", convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*";

VISTO il decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, recante "*Disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili*", convertito con modificazioni in legge 4 dicembre 2017, n. 172;

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. 410/14/CONS del 29 luglio 2014 ed il relativo Allegato A, 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»"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante "*Disciplina dei tempi dei procedimenti*", come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

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

VISTA la delibera n. 495/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante "*Approvazione delle Linee guida sull'attività di vigilanza da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni a seguito dell'entrata in vigore dell'articolo 19-quinquiesdecies del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148 convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172*";

VISTA la delibera n. 496/17/CONS, del 19 dicembre 2017, recante "*Misure attuative delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 1-quater, del decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007, n. 40*";

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto

Nell'ambito dell'attività di vigilanza di propria competenza, questa Autorità ha ricevuto nel corrente mese una segnalazione da parte dell'Associazione di consumatori Altroconsumo concernente la variazione delle condizioni contrattuali, decorrenti, rispettivamente, dal 26 marzo 2018 e 5 aprile 2018, disposta dalla società Fastweb S.p.A. (di seguito la "Società" o "Fastweb") in merito alla periodicità dei rinnovi e della fatturazione relative alle proprie offerte di telefonia fissa e mobile destinate alla clientela *consumer* e *business*.

In particolare, la Società, nel comunicare il ritorno, ai sensi del decreto legge n. 148/2017, convertito con modifiche in legge n. 172/17, alla cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile, ha annunciato anche la modifica delle condizioni contrattuali senza rispettare i previsti obblighi di chiarezza e completezza delle informative rese alla clientela in merito alla modifica dei prezzi dei singoli rinnovi mensili delle offerte, nonché ai termini e modalità per esercitare il diritto di recesso.

2. L’attività istruttoria

Dalle verifiche svolte d’ufficio in data 23 gennaio 2018, mediante la consultazione dei documenti presenti sul sito aziendale www.fastweb.it, risulta che la Società ha comunicato la variazione della cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia mobile nei seguenti termini: “*Comunicazione importante: Modifica delle condizioni di contratto. Ti informiamo che a partire dal 26 marzo per le offerte ricaricabili, e dal 5 aprile per le offerte fisse e mobili in abbonamento, tutti gli importi saranno calcolati su base mensile. I costi della tua offerta non cambiano. In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 172/2017, gli importi delle offerte Fastweb saranno calcolati su base mensile. Questa variazione non comporterà nessun aggravio di costo per te, semplicemente l'importo della tua offerta sarà calcolato mantenendo fisso l'attuale costo annuale per i servizi compresi nel tuo abbonamento e dividendo tale importo per dodici mensilità, invece di 13 rinnovi ogni 28 giorni.*
Se hai un’offerta fissa o mobile in abbonamento: Fino ad oggi, hai ricevuto il conto Fastweb con un importo pari a due canoni anticipati, equivalenti a 8 settimane. A partire dal 5 aprile, riceverai il Conto Fastweb il primo giorno di ogni mese, gratuitamente al tuo indirizzo e-mail. Potrai così avere una maggiore chiarezza e trasparenza dei costi del tuo abbonamento e non pagare più due canoni anticipati.
Hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali, costi di disattivazione o restituzione degli importi relativi a promozioni già godute, a partire dal 6 marzo al 5 aprile 2018, secondo le modalità riportate nella tua Area Clienti MyFASTPage nella sezione “come posso gestire la mia offerta/chiusura abbonamento”, specificando come causale del recesso “modifica delle condizioni contrattuali”. Per non perdere il tuo numero telefonico dovrai passare ad altro operatore e comunicare, secondo le medesime modalità previste per il recesso, la causale sopra riportata. Per ulteriori dettagli puoi contattare il Servizio Clienti Fastweb.
Se hai un’offerta mobile ricaricabile: A partire dal 26 marzo 2018 tutti i rinnovi saranno mensili anziché a 4 settimane. Ti ricordiamo che solo con Fastweb in ogni momento puoi recedere dai servizi mobili o passare ad altro operatore senza perdere il numero, senza penali o restituzione di importi relativi a promozioni già godute. Per disattivare il servizio mobile o per essere contattato e concordare la rateizzazione dell'addebito delle rate residue di smartphone o tablet dovrai sempre inviare una comunicazione dal 26 febbraio al 5 aprile secondo le modalità riportate nella tua Area Clienti MyFASTPage nella sezione “come posso gestire la mia offerta/chiusura abbonamento”, specificando come causale del recesso “modifica delle condizioni contrattuali”. Per ulteriori dettagli puoi contattare il Servizio Clienti Fastweb”.

Nella richiamata sezione “*come posso gestire la mia offerta/chiusura abbonamento”*, si possono trovare le seguenti, ulteriori informazioni concernenti l’esercizio del diritto di recesso: “*Recesso a seguito della modifica delle condizioni contrattuali. In caso di modifica delle condizioni contrattuali, se decidi di non accettare la modifica, hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza addebito di penali né costi di disattivazione, nei 30 giorni successivi alla ricezione della*

comunicazione in Conto Fastweb o via e-mail e nel caso di offerte mobili, nei 30 giorni successivi alla ricezione dell'SMS, inviandoci una comunicazione e specificando come causale del recesso "modifica delle condizioni contrattuali", se non diversamente comunicato. Di seguito sono riportati i termini previsti per l'invio della comunicazione nel caso in cui decidessi di recedere dal contratto Fastweb a seguito della modifica effettuata da quest'ultima in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 172/2017, in merito al calcolo su base mensile e non più a 4 settimane degli importi dell'offerta Fastweb.
Se hai un'offerta fissa o mobile in abbonamento dovrai inviare la comunicazione di recesso a partire dal 6 marzo e fino al 5 aprile 2018.
Se hai un'offerta mobile ricaricabile dovrai inviare la comunicazione a partire dal 26 febbraio e fino al 5 aprile 2018.
I canali da utilizzare per l'invio della comunicazione, alla quale deve essere allegata copia del tuo documento di identità, sono: raccomandata A/R a Fastweb S.p.A., Casella Postale 126 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), PEC all'indirizzo fwgestionedisattivazioni@pec.fastweb.it o recandoti direttamente presso un negozio Flagship Fastweb.
Per non perdere il numero dovrai passare ad altro operatore e comunicare secondo le medesime modalità previste per il recesso la causale sopra riportata. Nel caso di pagamenti rateali sarai contattato per definire la rateizzazione dell'addebito delle rate residue.
Per disattivare il servizio mobile o per essere contattato e concordare la rateizzazione dell'addebito delle rate residue di smartphone o tablet, dovrai sempre inviare una comunicazione secondo le modalità sopra riportate.
Se hai un'offerta congiunta Sky e Fastweb puoi recedere inviando una raccomandata A/R a Sky Italia S.r.l., c/o Casella Postale 13057, 20130 Milano o una PEC all'indirizzo skyitalia@pec.skytv.it".

D'altra parte, in base alla segnalazione ricevuta dall'Associazione dei consumatori Altroconsumo, è stato acquisito il seguente esempio di testo di una informativa individuale inviata a un utente: "(…) *ti informiamo che dal 5 aprile 2018 gli importi di tutte le offerte Fastweb saranno calcolati su base mensile. I costi della tua offerta non cambiano. Dal 5 aprile 2018, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 172/2017, gli importi delle offerte Fastweb saranno calcolati su base mensile. Questa variazione non comporterà nessun aggravio di costo per te, semplicemente l'importo di ciascun canone mensile sarà calcolato mantenendo l'attuale costo annuale per i servizi compresi nel tuo abbonamento e dividendo tale importo per dodici mensilità, invece di 13 rinnovi ogni 28 giorni (…)*".

Rispetto a quanto di recente contemplato dalle misure attuative adottate dall'Autorità con delibera n. 496/17/CONS, è stato riscontrato che le informazioni circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, non risultano inserite nella *home page* del sito aziendale (www.fastweb.it) in maniera da consentirne una immediata conoscibilità da parte dell'utenza. Per accedere a tali informazioni, infatti, l'utente deve

arrivare in fondo alla pagina e cliccare su un *link* denominato, senza particolari distinzioni, "*Modifiche delle condizioni di contratto*", ove, peraltro, alcune informazioni di dettaglio sono reperibili, solo dopo aver cliccato su un altro collegamento indicato nelle diverse informative.

Nelle comunicazioni sinora rese, inoltre, non sono specificati in valore assoluto i nuovi prezzi dei rinnovi mensili delle offerte che vengono modificate, né tantomeno l'aumento mensile in termini percentuali, bensì si evidenzia che "*questa variazione non comporterà nessun aggravio di costo per te*" e non si rinvia a nessun altro canale informativo per ricevere ulteriori dettagli.

In entrambe le tipologie di modifica contrattuale, peraltro, dopo una sommaria informativa priva di indicazioni specifiche circa i termini e le modalità per esercitare il diritto di recesso, si invita a cliccare un *link* che conduce direttamente all'Area riservata ovvero a rivolgersi al servizio clienti.

Nelle informative rese, la Società ha indicato come modalità per l'esercizio del diritto di recesso la raccomandata A/R, la posta elettronica certificata e la possibilità di recarsi presso un negozio *Flagship* Fastweb tra quelli elencati in apposito elenco.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le manovre poste in essere da Fastweb nell'ambito della variazione della cadenza di rinnovo delle offerte e della periodicità della fatturazione, che incide sull'intera clientela *consumer* e *business* che utilizza i servizi di telefonia fissa e mobile di tale operatore, implicano la modifica dei prezzi dei singoli rinnovi mensili delle offerte.

Nel corso dell'istruttoria svolta dall'Autorità sono emersi diversi profili di criticità in relazione al rispetto della disciplina dettata in materia dagli artt. 70 e 71 del Codice e dell'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007, in combinato disposto con l'art. 6 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS, in tema di completezza delle informative rese agli utenti e diritto di recesso a fronte di modifiche contrattuali. I canali informativi utilizzati non hanno soddisfatto i requisiti di chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni previsti dalla normativa vigente, soprattutto riguardo alla precisa indicazione del prezzo delle offerte (come derivante dalla variazione della cadenza di rinnovo), nonché ai tempi e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso.

Per altro verso, le predette informative non risultano in linea neppure la delibera n. 496/17/CONS, recante le misure attuative dell'art. 1, comma 1-*quater*, del decreto legge n. 7/2007, convertito con modifiche in legge n. 40/2007.

Nello specifico, l'art. 1, comma 1, delle citate misure attuative dispone che: "*[l]e informazioni, veicolate con qualsiasi mezzo agli utenti, circa i prezzi dei servizi, i tempi e le modalità attraverso le quali la modifica della cadenza di rinnovo delle offerte e fatturazione dei servizi interverrà, devono essere fornite, dagli operatori di cui all'art. l, comma l-ter, del decreto legge n. 7/2007, in maniera chiara, trasparente ed esaustiva con*

almeno due mesi di anticipo rispetto al momento della modifica". I commi successivi a loro volta prevedono che gli operatori riportino sulla *home page* dei propri siti, dandone ampia evidenza, le informazioni di cui al comma 1 e che gli utenti abbiano il diritto di ricevere tali informazioni, oltre che attraverso le consuete modalità (SMS, fattura) anche mediante ulteriori canali di comunicazione (quali *app* di *self care*, IVR, *call center*).

In tale quadro giuridico, le manovre poste in essere da Fastweb, in occasione della decisione di variare la cadenza di rinnovo e di fatturazione delle offerte di telefonia fissa e mobile su segmenti *consumer* e *business*, risultano carenti sia rispetto agli obblighi informativi nei confronti della clientela sia rispetto alle garanzie previste per l'esercizio del diritto di recesso.

In ordine al primo aspetto, la Società non ha provveduto a informare gli utenti, con almeno due mesi di anticipo e attraverso tutti i canali di comunicazione previsti dalla disciplina vigente, circa l'effettiva portata delle imminenti modifiche giuridiche ed economiche dei contratti in essere, rendendo poco agevole la comprensione dei prezzi dei servizi e le modalità prescelte per ripristinare il rinnovo delle offerte su base mensile.

D'altra parte, la comunicazione effettuata appare lacunosa e non trasparente nella misura in cui si limita a dare ampio risalto (anche grafico) alla invarianza della spesa annuale, a discapito dell'effettiva variazione dei costi delle offerte su base mensile. Effetto amplificato dalla mancata indicazione, anche nelle comunicazioni individuali inoltrate, del nuovo prezzo in valore assoluto e dell'eventuale rideterminazione dei contenuti fruibili (ad esempio, per la telefonia mobile, la variazione dei volumi di traffico voce, SMS e dati su base mensile e non quadrisettimanale).

Elementi, questi, fondamentali per consentire all'utente di comparare l'offerta con le altre presenti sul mercato e così decidere consapevolmente se sciogliere o mantenere il rapporto contrattuale in essere.

In relazione all'esercizio del diritto di recesso garantito in caso di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'articolo 70, comma 4, del *Codice* prevede che esso avvenga "*senza penali né costi di disattivazione*". Sul punto nelle comunicazioni rese dalla Società si forniscono all'utente informazioni che potrebbero generare confusione, soprattutto in caso di presenza di pagamenti rateali legati alle offerte di telefonia fissa.

Se, da un lato, nella comunicazione sul sito si specifica che "*hai diritto di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore senza penali, costi di disattivazione o restituzione di importi relativi a promozioni già godute*", soltanto nelle informative presenti al *link* "*come posso gestire la mia offerta/chiusura abbonamento*" viene esplicitato che "*nel caso di pagamenti rateali sarai contattato per definire la rateizzazione dell'addebito delle rate residue*".

Eppure la questione non è di poco conto per l'utente, considerato che solo nel caso in cui le rate siano conseguenti all'acquisto di un telefono o di un *tablet* l'utente è tenuto a continuare a pagarle. Sono da escludere, invece, le rate legate al pagamento di eventuali canoni connessi all'utilizzo di un *modem* o di altri apparecchi forniti dall'operatore, di sconti promozionali o di costi di attivazione.

Diversamente, infatti, si avrebbe una illegittima compressione del diritto di recesso e si addosserebbero in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Sempre con riferimento al diritto di recesso, Fastweb nelle comunicazioni pubblicate o inviate agli utenti, ha indicato, quale arco temporale ritenuto valido ai fini del suo esercizio, "*dal 26 febbraio al 5 aprile*" ovvero "*dal 6 marzo al 5 aprile*", inibendo in tal modo un eventuale esercizio immediato del diritto di recesso e ponendosi, quindi, in contrasto con quanto previsto dall'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS che onera l'utente di comunicare la volontà di recedere "*entro la data di entrata in vigore delle modifiche*", ossia fino al giorno precedente la decorrenza della variazione contrattuale, ma non introduce limitazioni rispetto al *dies a quo* successivo all'avvenuta comunicazione della modifica contrattuale.

In aggiunta, anche le indicazioni riferite alle modalità per esercitarlo si palesano poco trasparenti, incomplete e non rispettose delle recenti novità legislative. A tal proposito, si evidenzia che l'art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla "*Legge annuale per la concorrenza e il mercato*", prevede che "*le modalità utilizzabili dal soggetto contraente che intenda recedere da un contratto stipulato con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, nonché in caso di cambio di gestore, devono essere semplici e di immediata attivazione e devono seguire le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto. In ogni caso, gli operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche devono consentire la possibilità per consumatori e utenti di comunicare il recesso o il cambio di gestore con modalità telematiche*".

Non vi è dubbio, pertanto, che, con tale previsione, il legislatore abbia voluto semplificare le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, garantendo la facoltà di sciogliere il vincolo contrattuale in maniera più agevole.

Peraltro, le modalità per esercitare il diritto di recesso devono essere esplicitate per intero nelle comunicazioni individuali, senza ricorrere a rinvii generici che costringerebbero l'utente a rivolgersi al *call center* oppure a dover rintracciare l'apposita pagina eventualmente presente sul sito aziendale. Ciò anche al fine di prestare la miglior tutela nei confronti di quegli utenti che non dispongono della necessaria connessione a *internet*.

Inoltre, si rileva che, tra le forme utilizzabili dagli utenti al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, Fastweb ha comunicato all'Autorità anche il canale telefonico, precisando che, già attualmente, i clienti possono recedere tramite *vocal order* (contattando il *customer care* al n. 192.193) e i punti vendita, ma ad oggi non risultano divulgati o completamente utilizzabili. Ciò in violazione del richiamato art. 1, comma 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, come modificato dalla "*Legge annuale per la concorrenza e il mercato*".

CONSIDERATO che le manovre di variazione di fatturazione e di rinnovo delle offerte di telefonia mobile e fissa destinate alla clientela *consumer*, programmate, rispettivamente, a decorrere dal 26 marzo e 5 aprile 2018, potrebbero ledere i diritti di

una vasta platea di utenti che non sono stati posti in una condizione tale da consentire di compiere scelte libere e consapevoli anche in relazione alle modalità di esercizio del diritto di recesso e alle eventuali conseguenze economiche;

RITENUTO, pertanto, che sussistano i presupposti per diffidare la società Fastweb S.p.A. a rispettare gli obblighi vigenti al fine di rendere una completa informativa agli utenti e consentire l'esercizio del diritto di recesso secondo le modalità attualmente contemplate dalla normativa di settore;

RITENUTO necessario, in particolare, che gli utenti, rispetto alla facoltà di esercitare il diritto di recesso, siano posti in condizione di apprendere che: *i*) il costo di rinnovo dell'offerta su base mensile passerà, per una scelta dell'operatore e non quale diretta conseguenza del ritorno alla fatturazione mensile, da (*valore precedente alla manovra*) euro a (*nuovo valore*) euro; *ii*) il *bundle* di servizi offerti per il periodo di fatturazione resterà invariato oppure verrà modificato nella misura indicata; *iii*) è garantito il diritto di recedere o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione, dalla data di comunicazione delle modifiche da parte dell'operatore e fino al giorno antecedente a quello in cui saranno applicate le nuove condizioni economiche; *iv*) ai fini dell'esercizio del diritto di recesso valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente e comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al *web-form*, nonché i punti vendita e il canale telefonico; *v*) l'eventuale esercizio del diritto di recesso dal contratto comporta il conseguente venir meno di ulteriori obblighi di pagamento di canoni previsti per *modem* o *decoder* forniti dall'operatore per la fruizione dei servizi erogati, mentre nel caso di pagamenti rateali per l'acquisto di un telefono o di un *tablet* resta ferma la facoltà dell'utente di scegliere se mantenere la rateizzazione o pagare in un'unica soluzione; *vi*) non è previsto alcun costo in caso di recesso da contratti con offerte promozionali né ulteriori oneri relativi ai costi di attivazione;

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

DIFFIDA

la società Fastweb S.p.A., con sede legale in Via Caracciolo, 51 – 20155 - Milano al rispetto, nei termini di cui in premessa, delle disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*" e dell'art. 1, commi 1-*quater* e 3-*bis*, del decreto legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, e successive modificazioni, in combinato disposto con l' art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS.

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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