



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 449/18/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 6/18/DTC
AVVIATO NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ARTICOLO 73-BIS DEL DECRETO LEGISLATIVO 1°
AGOSTO 2003, N. 259, IN COMBINATO DISPOSTO CON GLI ARTICOLI 4,
COMMA 1, 6, COMMI 1 E 2, E 8, COMMA 1, DELLA DELIBERA N. 46/17/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 settembre 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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito il “*Codice*”;

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

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

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*”;

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. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;



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. 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. 46/17/CONS, del 26 gennaio 2017, recante “*Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile*”;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 6/18/DTC del 13 marzo 2018;

VISTA la nota del 12 aprile 2018 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la propria memoria difensiva, contenente anche una proposta preliminare di impegni ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 410/14/CONS (di seguito “*Regolamento*”) e richiesta di audizione;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 19 aprile 2018;

VISTA la nota del 2 maggio 2018 con la quale la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

CONSIDERATO che la predetta proposta di impegni è stata trasmessa in assenza dei requisiti previsti dall’articolo 13 della delibera n. 410/14/CONS;

VISTA la nota del 29 maggio 2018 con cui è stata comunicata alla società Fastweb S.p.A. l’inammissibilità della predetta proposta di impegni;

VISTA la nota del 31 maggio 2018 con cui è stato disposto, ai sensi dell’articolo 7 del *Regolamento*, un supplemento istruttorio nei confronti della medesima Società al fine di acquisire informazioni e documenti utili all’istruttoria con contestuale sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota dell’8 giugno 2018, come integrata con nota dell’11 giugno 2018 con cui la Società ha fornito un parziale riscontro alla richiesta di informazioni e documenti dell’Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota del 12 giugno 2018 con cui è stato disposto, ai sensi dell'articolo 7 del *Regolamento*, un secondo supplemento istruttorio nei confronti della medesima Società al fine di acquisire informazioni e documenti utili all'istruttoria con contestuale sospensione dei termini procedurali;

VISTA la nota del 15 giugno 2018 con cui la Società ha fornito le informazioni e i documenti richiesti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito delle attività di monitoraggio sul rispetto delle disposizioni regolamentari dettate con delibera n. 46/17/CONS, del 26 gennaio 2017, recante *“Misure specifiche e disposizioni in materia di condizioni economiche agevolate, riservate a particolari categorie di clientela, per i servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa e mobile”*, è emerso che la pagina del sito aziendale della società Fastweb S.p.A. (di seguito la *“Società”* o *“Fastweb”*) dedicata alle *“Agevolazioni per non vedenti e non udenti”*, consultata in data 29 agosto 2017, risultava carente della modulistica per accedere alle agevolazioni economiche relative ai servizi di rete fissa e mobile previste dalla delibera n. 46/17/CONS; inoltre veniva presentata una sola offerta non solo per il servizio da rete mobile (*“Mobile Freedom”*), ma anche per quello da rete fissa (*“Superjet”*), caratterizzata dalla componente voce e dati *flat*, con il riconoscimento di un diritto allo sconto del 50% a ogni rinnovo.

In considerazione di tali preliminari verifiche, si è proceduto a un'ulteriore verifica d'ufficio, in data 17 ottobre 2017, mediante consultazione della sopra richiamata pagina *web*, dedicata alle agevolazioni in esame, appurando che:

- non era ancora presente la modulistica necessaria per accedere alle agevolazioni previste dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS per i servizi voce e dati da postazione fissa;
- in merito alle agevolazioni previste per il servizio di rete fissa, risultava la seguente informativa: *“[è] possibile applicare gratuitamente uno sconto del 50% ad ogni rinnovo sull'offerta attiva (ad esclusione di Joy e Sky e fastweb) o passare senza costi aggiuntivi dall'offerta attiva (ad esclusione di Joy e Sky e Fastweb) a quella denominata INTERNET + TELEFONO avente le seguenti caratteristiche: - navigazione internet illimitata; - chiamate illimitate verso rete fissa nazionale gratuite e senza scatto alla risposta; - prezzo scontato del 50% (14,97€/4 settimane anziché 29,95€/4 settimane) a ogni rinnovo”*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- in ordine alle tempistiche per la gestione delle relative variazioni si prevedeva che “[l]a variazione sarà gestita entro 30 giorni lavorativi dall’invio della richiesta”;
- infine, per quanto concerne i canali sensoriali disponibili per la fruizione delle informazioni presenti sulla pagina *web* dedicata a ciechi e sordi, veniva garantita unicamente la possibilità di accesso alle pagine del sito aziendale mediante l’utilizzo del *software screen reader*.

Successivamente, in data 6 novembre 2017 (prot. n. 0078267), veniva formulata specifica richiesta di informazioni diretta ad acquisire informazioni in ordine alla gestione delle agevolazioni in esame, con particolare riferimento al numero, alla tipologia delle agevolazioni erogate, ai relativi tempi medi di rilascio e al numero delle istanze inevase. Nel riscontro del 17 novembre 2017 (prot. n. 0078267), Fastweb ha rappresentato che: *i*) al 31 ottobre 2017, erano state erogate (*omissis*) agevolazioni sulle offerte di rete fissa per le sole offerte convergenti voce + dati *flat* all’epoca disponibili (segnatamente “*Internet + Telefono*”; “*Superjet*”; “*Italia senza Limiti con Naviga senza Limiti*”; “*Parla&Naviga Casa*” e “*Supersurf*”); *ii*) a fronte delle agevolazioni complessivamente erogate ((*omissis*) su rete fissa e (*omissis*) su rete mobile) risultavano ancora pendenti, complessivamente, (*omissis*) domande; *iii*) il tempo medio di evasione delle istanze di agevolazioni è stato di (*omissis*) giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione richiesta.

Dalle ulteriori verifiche di ufficio svolte in data 20 novembre 2017 mediante consultazione del sito *web* di Fastweb, si è riscontrato che alla data della rilevazione, la pagina *web* dedicata alle “*Agevolazioni per non vedenti e non udenti*”, riportava un’unica offerta di rete fissa, denominata “*Internet + Telefono*”, con i relativi dettagli e con l’indicazione della misura dell’agevolazione economica applicata, prospettando agli utenti che hanno già attive le offerte “*Joy*” (solo *internet*) o “*Sky e Fastweb*” la possibilità di aderirvi, contattando, per informazioni in merito, il Servizio clienti al numero 192193. Risultava, infine, presente - rispetto alla precedente verifica d’ufficio del 17 ottobre 2017 - anche il modulo relativo all’offerta fissa agevolata.

In considerazione delle nuove risultanze acquisite, veniva formulata, in data 29 novembre 2017 (prot. n. 0084045) una nuova richiesta di informazioni diretta a verificare i seguenti aspetti: *i*) se la Società garantisca o meno agli utenti ciechi e sordi l’accesso alle agevolazioni prescritte dall’articolo 4, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS, su tutto il ventaglio delle offerte da rete fissa (voce e dati e di sola navigazione ad *internet*) contemplate dalla norma in questione; *ii*) le modalità di gestione delle richieste degli utenti che hanno attiva l’offerta “*Joy*” o “*Sky e Fastweb*”; *ii*) la decorrenza dell’agevolazione economica, sia per i casi di nuove attivazioni, sia per le ipotesi di ri-contrattualizzazione o di modifica del piano tariffario per i vecchi clienti.

In riscontro alla predetta richiesta di informazioni, in data 7 dicembre 2017 (prot. n. 0085925), la Società ha comunicato, in particolare, di non applicare lo sconto del 50% sul canone mensile dell’offerta di sola navigazione a *internet*, attualmente sottoscrivibile, denominata “*Internet*”, (*omissis*). In ordine alle ragioni per le quali si invitano gli utenti che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

hanno attive le offerte “Joy” e “Sky e Fastweb” a contattare telefonicamente il Servizio clienti per le informazioni sul passaggio all’offerta “Internet + Telefono”, l’operatore ha comunicato che (*omissis*).

In merito alla richiesta di specificare l’effettiva decorrenza del beneficio economico, Fastweb ha dichiarato che “[l’]applicazione delle agevolazioni richiede una tempistica massima di 30 giorni dalla ricezione delle richieste, sia nei casi di nuova attivazione sia nei casi di ricontrattualizzazione o modifica del piano tariffario precedentemente attivo”.

Infine, l’ultima verifica di ufficio svolta in data 5 febbraio 2018, mediante consultazione della pagina *web* del sito Fastweb dedicata alle agevolazioni in esame, ha fatto riscontrare ulteriori modifiche alle informazioni presenti in merito alle agevolazioni per il servizio di rete fissa, laddove – dopo l’illustrazione delle caratteristiche dell’offerta “internet+telefono” - si riporta la seguente dicitura “[s]e sei un cliente con offerta Joy/INTERNET o Sky&Fastweb contatta il Servizio Clienti al numero 192193 per avere tutte le informazioni utili ad accedere all’agevolazione prevista dalla delibera”.

Considerato che in ottemperanza all’articolo 8, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS, gli operatori di servizi di accesso a *internet* da postazione fissa e gli operatori mobili erano tenuti a pubblicare sui propri siti *web* le offerte di rete fissa e mobile dedicate agli utenti ciechi e sordi con la relativa modulistica, nonché ad aggiornare i propri siti *web*, ai sensi dell’articolo 6 della medesima delibera, entro 120 giorni dall’entrata in vigore del provvedimento e, dunque, entro il 24 giugno 2017, all’esito dell’attività preistruttoria si è rilevato che:

- la modulistica necessaria per accedere alle agevolazioni economiche disposte dalla delibera n. 46/17/CONS è stata resa disponibile tardivamente, alla pagina dedicata alle “agevolazioni per non vedenti e non udenti”, rispetto al termine del 24 giugno 2017 (e, segnatamente, dopo il 29 agosto 2017, per quanto concerne il modulo relativo all’offerta da postazione mobile e dopo il 17 ottobre 2017, per quanto concerne il modulo relativo all’offerta fissa);
- la Società non ha accordato agli utenti ciechi e sordi l’applicazione dell’agevolazione economica, prevista per i servizi da postazione fissa, su tutto il ventaglio delle offerte contemplate dall’articolo 4, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS, escludendo l’applicazione del beneficio economico per le offerte di sola navigazione ad *internet*. In particolare, lo sconto del 50% sul canone mensile è stato, dapprima, riconosciuto sulla sola offerta denominata “Superjet” (l’unica proposta agli utenti con disabilità, per il servizio da rete fissa, per lo meno fino al 29 agosto) e, successivamente, è stato esteso a tutte le altre offerte attive, tranne che per i titolari delle offerte “Sky e Fastweb” e dell’offerta di sola navigazione a *internet* denominata “Joy”, ai quali veniva preclusa anche la possibilità di passare gratuitamente all’offerta “Internet+Telefono” (in base alla rilevazione del 17 ottobre 2017). Successivamente,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- come si desume dal tenore dell'informativa presente alla pagina *web* dedicata alle agevolazioni in parola, rilevata in data 20 novembre, e dai successivi approfondimenti istruttori, lo sconto sulle offerte di rete fissa non è stato applicato ai titolari dell'offerta di sola navigazione a *internet* denominata "*Internet*" (con canone di euro 24,95/4 settimane, corrispondente alla offerta "*Joy*" non più sottoscrivibile), i quali potevano, invece, passare gratuitamente all'offerta convergente voce e dati (*flat*) denominata "*Internet+Telefono*", fruendo dello sconto del 50% sul più gravoso canone previsto per questa offerta, pari a euro 29,95/4 settimane;
- la pagina *web* dedicata alle "*agevolazioni per non vedenti e non udenti*", nelle diverse versioni rilevate, non presentava una chiara e completa illustrazione delle agevolazioni spettanti sui servizi da postazione fissa in quanto non prospettava il diritto alla riduzione del 50% del canone mensile per tutte le offerte voce e dati e per le offerte di sola navigazione a *internet*, limitandosi a illustrare, con i dovuti dettagli, unicamente l'offerta voce e dati con la relativa scontistica, in spregio all'onere di completezza informativa prescritto dall'articolo 6, comma 1, della richiamata delibera;
 - il beneficio economico sulle offerte da postazione fissa non risulta applicato con efficacia retroattiva (vale a dire con decorrenza dal giorno successivo alla presentazione della domanda completa con la relativa documentazione), ma al termine della istruttoria della domanda, che ha una durata media di 30 giorni dalla sua presentazione;
 - quanto ai canali sensoriali disponibili per la fruizione delle informazioni, la pagina *web* dedicata alle agevolazioni in esame non presentava un video nella lingua dei segni descrittivo dei dettagli delle offerte e delle modalità di accesso, come richiesto dalla delibera n. 46/17/CONS in assenza di soluzioni grafiche adatte a facilitare la comprensione dei contenuti ai non udenti.

Tanto premesso, con atto di contestazione n. 6/18/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dagli articoli 73-*bis*, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in combinato disposto con gli articoli 4, commi 1 e 3, 6, commi 1 e 2, e 8, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del medesimo decreto legislativo.

2. Deduzioni della società

La Società ha sostenuto l'infondatezza della contestazione per le seguenti motivazioni.

In primo luogo, con riferimento alla presunta tardiva messa a disposizione della modulistica necessaria ai fini della richiesta di applicazione delle agevolazioni in esame, la Società ha evidenziato che, fino alla pubblicazione sul sito *web* Fastweb dei nuovi moduli aggiornati, ciascun utente aveva la possibilità di richiedere il riconoscimento delle agevolazioni tramite il modulo predisposto da Fastweb in ottemperanza alla precedente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delibera n. 514/07/CONS, già presente sul sito *web*, nella sezione modulistica. Fastweb ha, inoltre, precisato che la pubblicazione della nuova modulistica ha richiesto tempi tecnici più lunghi di quelli previsti dalla delibera n. 46/17/CONS, in quanto (*omissis*). In ogni caso, la Società ha rappresentato che tali tempistiche non abbiano impattato sull'applicazione delle agevolazioni in esame, dal momento che ogni utente ne ha potuto richiedere il riconoscimento tramite il modulo già presente sul sito *web* (e sostituito con la nuova versione solo una volta resa disponibile la nuova modulistica) o, comunque, contattando telefonicamente il Servizio Clienti Fastweb. A conferma di quanto evidenziato, Fastweb ha riportato uno *screenshot* della pagina del sito proprio *web* dedicata alle "agevolazioni per non vedenti e non udenti", nella versione *online* nel mese di agosto 2017, contenente un'informativa in merito alle condizioni di fruibilità delle agevolazioni di cui alla delibera n. 46/17/CONS e alle modalità di invio della relativa modulistica "secondo le indicazioni ottenute contattando il numero 192.193 in caso di servizio già attivo o il numero 146 in caso di nuova attivazione".

In merito alla contestazione relativa alla presunta mancata applicazione dell'agevolazione economica prevista per i servizi da postazione fissa su tutto il ventaglio delle offerte contemplate dalla delibera, la Società ha rappresentato che (*omissis*) - non sarebbe stato possibile applicare fin da subito in maniera automatica le agevolazioni previste alle offerte di sola navigazione a *internet*, ossia "Joy" e "Internet". (*Omissis*).

Per tale motivo, nella pagina del sito *web* dedicata a tali agevolazioni, veniva evidenziata la necessità di contattare il Servizio Clienti Fastweb al 192.193, al fine di ottenere maggiori informazioni e chiarimenti in merito alle agevolazioni economiche e in termini di fruibilità dell'offerta, nonché supporto per la presentazione della relativa istanza. Inoltre, la società ha specificato di aver previsto l'invito a contattare il Servizio Clienti anche per gli utenti contrattualizzati con l'offerta "Sky e Fastweb", ai quali pure è stata applicata l'agevolazione in esame, nonostante si tratti di offerta non rientrante nella definizione di cui all'articolo 4, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS, trattandosi di offerta in *bundle* con SKY, costituita dai servizi voce e dati di Fastweb e dal servizio tv di SKY.

La Società ha sostenuto che la contestazione mossa dall'Autorità si baserebbe su di una non corretta interpretazione della risposta di Fastweb del 7 dicembre 2017, in cui è stato dato atto delle difficoltà (*omissis*) di applicazione delle agevolazioni in maniera automatizzata per l'offerta "Joy" (*omissis*).

In definitiva, Fastweb ha evidenziato di aver sempre riconosciuto le agevolazioni economiche previste dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 46/17/CONS anche per le offerte di sola navigazione a *internet*, (*omissis*). A supporto di quanto dichiarato, Fastweb ha allegato altresì alcuni esempi di fatture per un cliente disabile con diritto alle agevolazioni di cui alla delibera n. 46/17/CONS che ha richiesto ed ottenuto lo sconto del 50% sull'offerta solo dati "Joy".

La società, inoltre, ha ritenuto infondata anche la contestazione relativa alla mancata applicazione con efficacia retroattiva del beneficio economico previsto per le offerte da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

postazione fissa. Al riguardo Fastweb ha sostenuto che, nel contestare la violazione in parola, l'Autorità abbia frainteso la risposta fornita con nota del 7 dicembre 2017 in cui Fastweb ha dichiarato, in merito alla richiesta di specificare l'effettiva decorrenza del beneficio economico, che “[l]’applicazione delle agevolazioni richiede una tempistica massima di 30 giorni dalla ricezione delle richieste, sia nei casi di nuova attivazione sia nei casi di ricontrattualizzazione o modifica del piano tariffario precedentemente attivo”. Da tale risposta l'Autorità avrebbe tratto la conclusione che le agevolazioni venissero applicate solo a partire dalla conclusione dell'istruttoria, mentre le stesse, indipendentemente dalla durata dell'istruttoria, vengono applicate a far data dalla data di ricezione della documentazione completa come previsto dalla delibera n. 46/17/CONS. Nel caso di mancanza della certificazione medica comprovante la sordità o cecità, rilasciata dalla competente autorità sanitaria pubblica, la data di applicazione può non coincidere con il giorno di presentazione della domanda (incompleta) da parte dell'utente, ma in tal caso il Servizio Clienti contatta telefonicamente l'utente al fine di fornirgli chiarimenti in merito alla certificazione mancante e sollecitarne l'invio per poter procedere all'applicazione dell'agevolazione prevista. In caso di ritardo nella gestione della richiesta dell'utente imputabile a disservizi o anomalie sui sistemi, Fastweb ha riferito di (*omissis*) tenere indenne il cliente dall'eventuale ritardata applicazione delle agevolazioni previste.

Anche la contestazione mossa dall'Autorità in merito alla mancata implementazione del video nella lingua dei segni sarebbe infondata, dal momento che, come precisato dalla stessa delibera, tale strumento è da considerarsi opzionale e non obbligatorio in presenza di soluzioni grafiche alternative come quelle implementate da Fastweb, idonee a facilitare la comprensione dei contenuti della pagina *web* dedicata alle agevolazioni in esame. Al riguardo, avendo Fastweb già previsto che la pagina del proprio sito *web* istituzionale dedicata alle “agevolazioni per non vedenti e non udenti” sia accessibile tramite l'utilizzo di *software screen reader*, la contestazione risulterebbe priva di fondamento. (*Omissis*). Gli *screen reader* sono utilizzati prevalentemente da persone con problemi (parziali o totali) di vista. Pertanto Fastweb ha sostenuto che tali misure rappresenterebbero soluzioni grafiche idonee a facilitare la comprensione delle offerte e delle agevolazioni riconosciute a favore di tali particolari categorie di utenti e che, di conseguenza, le prescrizioni regolamentari siano da ritenere già attuate in modo pieno e corretto.

In relazione all'ulteriore contestazione mossa dall'Autorità relativamente alle modalità di illustrazione delle agevolazioni sul servizio di rete fissa, con la memoria del 2 maggio 2018 Fastweb ha sostenuto che le informazioni fornite in merito al contenuto delle agevolazioni e al dettaglio delle offerte di rete fissa e mobile disponibili siano state rese in maniera chiara e trasparente, in linea con quanto richiesto dall'articolo 6 della delibera n. 46/17/CONS, il quale non imporrebbe prescrizioni specifiche con riferimento alle modalità di fornitura di tali informazioni, limitandosi a prevedere, al comma 1, l'obbligo di pubblicare, alla pagina denominata “Agevolazioni per non vedenti e non udenti” “informazioni dettagliate sulle offerte specifiche da postazione fissa e mobile, e la relativa



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

modulistica” e, al comma 2 dello stesso articolo, che “[l]’elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico affinché possa essere fruito attraverso differenti canali sensoriali”.

In particolare, Fastweb ha evidenziato che sia le soluzioni grafiche adottate, sia il contenuto delle informazioni pubblicate relativamente alle agevolazioni di cui alla delibera n. 46/17/CONS, fossero pienamente in linea (*omissis*) con quanto previsto dalla delibera in esame, ma anche con un *benchmark* delle pagine *web* dedicate alle agevolazioni per i disabili dei principali operatori, (*omissis*). A fronte del vincolo del tutto generico, contenuto nella delibera n. 46/17/CONS, consistente semplicemente nell’obbligo di rendere informazioni chiare e sintetiche circa le offerte dedicate, il *benchmark* con le pubblicazioni effettuate dagli altri operatori rappresenterebbe, secondo la Società, uno strumento particolarmente idoneo a consentire all’operatore di individuare lo *standard* corretto delle proprie comunicazioni.

Pur ritenendo di aver dato piena e corretta attuazione alle disposizioni regolamentari in esame, al fine di garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni relative all’applicazione delle agevolazioni di cui alla delibera n. 46/17/CONS, Fastweb ha evidenziato di essersi spontaneamente impegnata ad adottare soluzioni ulteriori e aggiuntive rispetto a quelle già previste per la consultazione della pagina del proprio sito *web* istituzionale dedicata a tali agevolazioni.

Infine, Fastweb ha rappresentato di aver spontaneamente attuato ulteriori modifiche alla pagina del sito *web* dedicata alle agevolazioni in esame, anche in relazione all’ulteriore contestazione mossa dall’Autorità in merito alle modalità di illustrazione delle agevolazioni sul servizio di rete fissa, non essendosi limitata a prevedere un *link* di rinvio alle pagine del sito *web* dedicate alle offerte rete fissa (ma anche mobile) sottoscrivibili, ma avendo inserito il dettaglio di tali offerte direttamente nella pagina dedicata alle agevolazioni, con espressa e contestuale esplicitazione delle condizioni economiche e dei contenuti disponibili.

3. Valutazioni dell’Autorità

A conclusione dell’istruttoria, si ritiene che la Società abbia addotto giustificazioni idonee a escludere la propria responsabilità per i profili di non conformità alla delibera n. 46/17/CONS rilevati nell’atto di avvio, per le motivazioni che seguono.

In via preliminare si osserva che la condotta contestata vada necessariamente esaminata alla luce della *ratio* delle prescrizioni dettate dalla delibera n. 46/17/CONS, che è quella di consentire agli utenti con disabilità visive e uditive di poter disporre di un accesso ai servizi di comunicazione elettronica equivalente a quello della maggior parte degli utenti finali. Proprio al fine di rendere concreto ed effettivo tale obiettivo, sancito dall’articolo 73-*bis* del Codice - che recepisce il corrispondente principio di matrice europea (articolo 23-*bis* della delibera n. 2002/22/CONS) - la delibera in parola ha previsto (per quel che rileva in questa sede), da un lato, agevolazioni economiche sui servizi voce e dati da postazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fissa e mobile (artt. 4 e 5), dall'altro, specifici requisiti dei siti *web*, atti a favorire la trasparenza e la fruibilità – anche sul piano tecnologico - delle informazioni sulle offerte agevolate ad essi spettanti, e delle relative modalità di accesso (articolo 6).

Come di recente evidenziato dal TAR Lazio, nella sentenza n. 4746 del 30 aprile 2018, che ha respinto integralmente il ricorso presentato da Fastweb avverso la delibera n. 46/17/CONS, nell'attuale contesto tecnologico, caratterizzato da una crescita costante delle connessioni *internet* sia da postazione fissa che in mobilità, le misure dirette a stabilire condizioni economiche agevolate da praticare agli utenti sordi, ciechi e semi-ciechi “*appaiono allo stato come quelle maggiormente idonee a realizzare lo scopo “comunitario” dell’accesso equivalente*”: la condizione di maggiore difficoltà nelle comunicazioni sociali in cui si trovano i soggetti disabili, infatti, si attenua soprattutto attraverso l'impiego della connessione a *internet* che, però, per gli utenti in questione avviene – a causa della peculiare disabilità – con tempi di navigazione usualmente più lunghi e, di conseguenza con consumi maggiori rispetto agli utenti normoabili. Ne consegue che le agevolazioni economiche sui servizi voce e dati da postazione fissa e mobile rispondono alle effettive esigenze di comunicazione della categoria di utenti contemplata dalla normativa e, pertanto, trovano solido ancoraggio anche in una lettura costituzionalmente orientata dell'articolo 73-bis del Codice, alla luce degli articoli 2, 3 e 32 della Costituzione.

Sotto tale profilo, all'esito delle attività preistruttorie è stato contestato a Fastweb il mancato rispetto dell'articolo 4 della delibera n. 46/17/CONS, in tema di applicazione dell'agevolazione economica sui servizi da postazione fissa, per non aver accordato agli utenti ciechi e sordi lo sconto del 50% del canone mensile alle offerte di sola navigazione ad *internet* (art. 4, comma 1) e per non aver applicato il beneficio economico sulle offerte da postazione fissa con la decorrenza retroattiva prevista all'art. 4, comma 3, (vale a dire dal giorno successivo alla presentazione della domanda completa con la relativa documentazione), ma solo al termine della istruttoria della domanda.

I richiamati profili di violazione sono stati formulati sulla base, da un lato, del tenore testuale delle comunicazioni pubblicate dalla Società sul sito istituzionale, alla pagina “*Agevolazioni per on udenti e non vedenti*” e, dall'altro, sulla scorta delle risposte fornite dalla Società in riscontro alle richieste di informazioni formulate in fase preistruttoria: (*omissis*).

Di contro, nelle difese successive all'atto di avvio del procedimento, la Società ha sostenuto che le richiamate difficoltà (*omissis*) non avrebbero precluso il riconoscimento dello sconto anche sulle offerte di sola connessione a *internet*, ma solamente impedito l'applicazione dell'agevolazione in parola con modalità automatizzate, (*omissis*) e, in ogni caso garantendo la decorrenza corretta delle agevolazioni in parola.

In considerazione delle memorie difensive presentate dalla Società, in data 31 maggio 2018, si è ritenuto di disporre un supplemento istruttorio al fine di acquisire ulteriori elementi di valutazione in merito ai profili di contestazione relativi all'applicazione dell'agevolazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sulle offerte di sola connessione a internet “Joy” e “Internet” e alla decorrenza del relativo beneficio sulle offerte da rete fissa.

La Società, ha fornito riscontro dichiarando quanto segue.

Alla data del 24 febbraio 2017, l’offerta “Joy” risultava tra le offerte sottoscrivibili, con un canone pari a 30 euro/mese (iva inclusa) e a 25 euro/mese (iva inclusa) nel caso di adesione da sito *web* Fastweb. A partire dal 6 marzo 2017 il canone è stato portato a 25 euro/mese per tutti i canali, mentre dal successivo 9 maggio 2017 è passato a 25 euro/ogni 28 giorni. L’offerta “Joy” non è più sottoscrivibile dal 27 agosto 2017.

L’offerta “Internet” risulta sottoscrivibile dai clienti Fastweb a partire dal 28 agosto 2017, in quanto trattasi della nuova offerta di rete fissa per accesso a *internet* che ha sostituito la precedente offerta “Joy”. Il canone dell’offerta “Internet”, alla data del 28 agosto 2017, era di 24.95 euro (iva inclusa) ogni 28 giorni per tutti i canali e, a partire dal 26 marzo 2018, è passato a 29.95 euro/mese (iva inclusa).

Dalla data di entrata in vigore della delibera, le domande di applicazione dell’agevolazione per le offerte di rete fissa di solo accesso a *internet* sono state presentate da (*omissis*) clienti, (*omissis*) dei quali non hanno ottenuto l’agevolazione a causa dell’incompletezza della documentazione a tal fine occorrente.

Il numero delle agevolazioni erogate per le offerte di rete fissa di sola navigazione ad internet dalla data di entrata in vigore della delibera è pari a (*omissis*), di cui (*omissis*) per l’offerta “Joy” e (*omissis*) per l’offerta “Internet”, applicate con efficacia retroattiva, a far data dal giorno di presentazione della documentazione completa richiesta dalla delibera (*omissis*).

Con nota del 12 giugno 2018, la Direzione competente ha formulato alla Società una richiesta istruttoria integrativa al fine di ottenere copia della modulistica e delle fatture relative a utenti che, in base agli elenchi trasmessi da Fastweb, risultavano aver richiesto l’agevolazione sull’offerta “Internet” nel corso del 2017. Fastweb ha riscontrato la richiesta, fornendo la documentazione per utenti che risultano ancora attivi.

Un’attenta analisi della documentazione probatoria versata in atti ha permesso di evidenziare che, come sostenuto da Fastweb nelle proprie difese, l’agevolazione è stata riconosciuta anche sulle offerte di sola connessione a *internet*. In particolare, è emerso che, prima dell’implementazione delle modifiche (*omissis*) necessarie per l’applicazione automatica delle agevolazioni, lo sconto del 50% è stato riconosciuto anche sul canone dell’offerta “Internet” (sottoscrivibile dal 28 agosto 2017), sia pure con ritardo rispetto alle domande degli utenti (*omissis*).

In ordine alla decorrenza delle agevolazioni sul servizio da rete fissa, si è riscontrata una scarsa chiarezza dei documenti di fatturazione che, in corrispondenza dei rimborsi riconosciuti agli utenti, non specificano le mensilità di riferimento degli sconti. Peraltro, il sistema di fatturazione con cadenza mensile anticipata impiegato dalla Società per i corrispettivi aventi carattere ricorrente non agevola l’intelligibilità dei documenti di fatturazione. Tuttavia, un esame delle schermate delle procedure (*omissis*) utilizzate per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

applicare gli sconti agli utenti non fa emergere una strategia diretta a rinviare l'applicazione del beneficio economico al mese successivo a quello della domanda, rendendo, dunque, verosimile quanto prospettato da Fastweb circa (*omissis*) finalizzati a tenere indenne il cliente dall'eventuale ritardata applicazione delle agevolazioni previste, dovuta a disservizi dell'operatore.

Conclusivamente le argomentazioni sostenute dalla Società, suffragate dai riscontri documentali in atti, risultano idonee a far ritenere la condotta contestata non meritevole di sanzione, in quanto, (*omissis*), Fastweb ha comunque garantito l'applicazione retroattiva delle agevolazioni sulle offerte da rete fissa.

Sulla scorta di quanto appurato in ordine al rispetto dell'art. 4 della delibera n. 46/17/CONS, è possibile ritenere non passibili di sanzione anche gli ulteriori rilievi mossi nell'atto di contestazione, relativi alla non conformità della condotta di Fastweb rispetto alle prescrizioni recate dagli articoli 6 e 8 della delibera n. 46/17/CONS sotto il triplice profilo: a) della chiarezza delle informazioni rese alla pagina *web* dedicata alle "*agevolazioni per non vedenti e non udenti*", in ordine agli sconti spettanti ai destinatari della delibera su servizi da postazione fissa; b) della tempistica di pubblicazione della modulistica per l'adesione alle offerte da rete fissa e mobile; c) dei canali sensoriali alternativi necessari per facilitare la comprensione delle informazioni.

In generale, si deve evidenziare che le specifiche prescrizioni recate dall'articolo 6 della delibera n. 46/17/CONS in ordine ai requisiti dei siti *web*, lungi dall'aver una portata generica, come asserito da Fastweb, richiedono specificamente che la pagina "*Agevolazioni per non vedenti e non udenti*" contenga informazioni "*dettagliate*" sulle "*offerte specifiche*" da postazione fissa e mobile, elencando le stesse in maniera sintetica, ma con la necessaria chiarezza espositiva, e corredandole della relativa modulistica.

Inoltre, la norma richiede che sia agevolata la comprensione di tali informazioni, anche sul piano tecnologico, mediante la disponibilità di accorgimenti tecnici che ne consentano la fruibilità mediante diversi canali sensoriali. Le prescrizioni in parola, dunque, concorrono a garantire, sul piano dell'effettività, la concreta realizzazione dall'obbiettivo di accesso equivalente sancito dall'articolo 73-*bis* del Codice.

In tale prospettiva, la condotta tenuta dall'operatore non sembra, di fatto, aver pregiudicato il diritto degli utenti ad accedere alle agevolazioni previste dalla delibera n. 46/17/CONS. Nonostante, infatti, in fase pre-istruttoria sia stato appurato che la pagina *web* dedicata alle "*Agevolazioni per non vedenti e non udenti*", nelle diverse versioni rilevate, non ha presentato una chiara illustrazione delle agevolazioni spettanti sui servizi da postazione fissa - in quanto si è limitata a descrivere una sola offerta voce e dati con i relativi dettagli di prezzo e di scontistica, senza indicare, neanche genericamente, il diritto degli utenti alla riduzione del 50% del canone mensile anche per le offerte di sola connessione a *internet* - i successivi approfondimenti istruttori hanno permesso di chiarire che, ciò nonostante, gli utenti hanno richiesto e ottenuto le agevolazioni previste dalla delibera su tutto il ventaglio delle offerte da rete fissa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

D'altronde, va tenuto conto che tale profilo di contestazione, unitamente a quello della mancata pubblicazione di un video nella lingua dei segni, prescritto in assenza di alternative grafiche adatte a facilitare la comprensione dei contenuti delle pagine ai non udenti, non è stato oggetto di segnalazioni da parte dell'utenza, a riprova della circostanza che la condotta non sembra aver determinato pregiudizi per l'utenza interessata.

L'unica segnalazione in atti, infatti, riguardava l'assenza, alla pagina "*Agevolazioni per non vedenti e non udenti*", della modulistica prescritta per l'accesso alle agevolazioni ed è stata presentata dall'Unione Italiana dei ciechi e degli ipovedenti in data 16 agosto 2017, vale a dire appena un mese e mezzo dopo il termine per l'aggiornamento dei siti *web*, fissato dall'art. 8, comma 1, della delibera. In merito alla tardiva pubblicazione della modulistica, occorre considerare, peraltro, che la Società, seppur in ritardo rispetto al termine fissato dall'Autorità, ha spontaneamente ottemperato all'obbligo di pubblicazione dei moduli in parola, già prima dell'avvio del procedimento sanzionatorio (segnatamente, la presenza dei moduli per l'accesso alle agevolazioni è stata riscontrata, per l'offerta da rete mobile, nella verifica di ufficio del 17 ottobre 2017 e, per l'offerta da rete fissa, nelle verifiche di ufficio del 20 novembre 2017).

Conclusivamente, sulla scorta delle suesposte motivazioni e in considerazione, altresì, della novità della disciplina recata dall'art. 6 della delibera n.46/17CONS in ordine ai requisiti dei siti *web*, non si ritiene di dover procedere alla irrogazione della sanzione per la condotta contestata che, comunque, deve considerarsi attualmente cessata, avendo Fastweb modificato la pagina *web* dedicata alle agevolazioni in esame, da un lato, inserendo un'informativa dettagliata sulle offerte specifiche da postazione fissa e, dall'altro, adottando alternative grafiche per la visualizzazione dei contenuti della pagina e pubblicando, altresì, un video nella lingua dei segni per non udenti e un'audioguida per non vedenti, entrambi descrittivi delle agevolazioni spettanti e delle relative modalità di accesso.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'archiviazione del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 6/18/DTC per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci