



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 500/17/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ FASTWEB S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMA 10, DELLA DELIBERA N. 252/16/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 121/17/CONS (CONTESTAZIONE N. 9/17/DTC)

L'AUTORITÀ

NELLE riunioni di Consiglio del 19 dicembre 2017;

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”*;

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”*;

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, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 dei servizi dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTO l’atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 9/17/DTC del 26 settembre 2016;

VISTA la nota del 26 ottobre 2017 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, e ha chiesto di essere sentita in audizione;

VISTA la nota del 15 novembre 2017 con cui la società Fastweb S.p.A. ha trasmesso la proposta definitiva di impegni;

SENTITA la società Fastweb S.p.A. nel corso dell’audizione tenutasi in data 17 novembre 2017;

VISTA la nota del 24 novembre 2017 con cui la società Fastweb S.p.A. ha ulteriormente chiarito alcuni aspetti delle misure già illustrate nella proposta definitiva di impegni;

VISTA la decisione di inammissibilità della proposta definitiva di impegni disposta dal Consiglio nella seduta del 5 dicembre 2017, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 15 del citato Regolamento, poiché la proposta risulta presentata in assenza della previa cessazione della condotta contestata, dell’indicazione di una struttura indipendente con funzioni di vigilanza e dell’introduzione di misure che possano, in concreto, produrre significativi miglioramenti in termini di tutela dell’utenza e concorrenzialità;

VISTA la nota dell’11 dicembre 2017 con cui è stata comunicata alla società Fastweb S.p.A. la decisione di inammissibilità della suddetta proposta di impegni;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell’ambito delle funzioni di vigilanza svolte dall’Autorità, con nota del 31 luglio 2017 è stata trasmessa alla società Fastweb S.p.A. (di seguito la “Società” o “Fastweb”) una dettagliata richiesta di documenti e informazioni al fine di verificare il rispetto delle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nuove disposizioni introdotte con la delibera n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione.

La Società, con nota del 9 agosto 2017, ha fornito puntuale riscontro, rappresentando non solo che i servizi di telefonia fissa hanno un ciclo di fatturazione superiore a 30 giorni e pari a 56 giorni, ma anche di aver introdotto miglioramenti nelle informative alla clientela, prevedendo: i) l'inserimento, nella sezione del sito aziendale dedicata alla "*Trasparenza, gestione contrattuale e privacy*" e nelle schede delle singole offerte, di un'informativa intesa a rendere noto, per ciascuna offerta sottoscrivibile con cadenza a quattro settimane, il corrispettivo equivalente su base mensile così da consentire ogni necessaria comparazione e previsione in termini di impegno di spesa; ii) l'inserimento, all'interno della *brochure* Fastweb, della medesima informativa di cui al punto precedente con l'invito all'utente a consultare l'apposita sezione del sito aziendale.

Con successive verifiche d'ufficio svolte, in data 15 settembre 2017, mediante la consultazione del sito www.fastweb.it, si è potuto constatare che le offerte per la telefonia fissa presentano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diverse dalla base mensile.

Tanto premesso, con atto n. 9/17/DTC, è stato avviato un procedimento sanzionatorio per la violazione dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS.

2. Deduzioni della società

In via preliminare, la Società ha evidenziato che la disposizione regolamentare che si presume violata, e che è posta a fondamento della contestazione *de qua*, è attualmente *sub iudice*, in quanto fastweb ha impugnato con ricorso al TAR del Lazio la delibera n. 121/17/CONS e l'udienza di merito è fissata al prossimo 8 febbraio 2018. Una pronuncia dell'Autorità prima della definizione di tale contenzioso avrebbe efficacia obiettivamente anticipatoria del merito e vanificherebbe l'effettività della tutela in sede giurisdizionale.

In ordine al contenuto specifico dell'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, la Società ha osservato che esso riguarda esclusivamente la trasparenza e la comparabilità delle informazioni che devono essere fornite agli utenti e non gli aumenti tariffari, i quali, come chiarito dalla medesima Autorità, non sono in alcun modo preclusi agli operatori nell'ambito del legittimo esercizio dello *jus variandi* loro riconosciuto dal quadro normativo e regolamentare vigente.

In tale prospettiva le misure introdotte a valle dell'approvazione della delibera n. 121/17/CONS, consistente nell'indicazione dell'equivalente corrispettivo, su base mensile, dell'importo addebitato ogni quattro settimane, consentono agli utenti di operare ogni necessari comparazione e previsione in termini di impegno di spesa.

Sotto diverso profilo, la Società ha dichiarato che il termine di 90 giorni concesso dall'Autorità per effettuare il *rollback* sarebbe stato, in ogni caso, inadeguato considerato che il ripristino della precedente cadenza di fatturazione e rinnovo delle offerte su base mensile comporta l'esigenza di interventi ad elevato impatto quali, a titolo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esemplificativo, la revisione *ex novo* dell'intero sistema informatico di gestione della fatturazione e dei servizi, la definizione dei diversi requisiti, la definizione degli algoritmi di conversione dei prezzi applicati ai clienti finali sulla totalità delle offerte, l'interfaccia con i *partners* dell'operatore deputati allo sviluppo dei sistemi, le attività tecniche di realizzazione della piattaforma e i tempi tecnici non comprimibili di implementazione, sperimentazione e collaudo.

Tanto premesso, Fastweb ha ribadito la legittimità del proprio operato e ha chiesto l'archiviazione del procedimento sanzionatorio *de quo*.

3. Valutazioni dell'Autorità

In relazione alle difese svolte dalla Società, si rileva, *in primis*, che in relazione all'oggetto della contestazione, ossia la mancata adozione di una cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte su base mensile o suoi multipli, non è stata opposta alcuna obiezione, avendo Fastweb incentrato la propria memoria sulla presunta carenza di potere di intervento dell'Autorità in tale materia alla luce della normativa vigente.

In esito alle verifiche istruttorie svolte è stato possibile accertare che Fastweb non ha in alcun modo variato la cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa entro il termine fissato dalla delibera n. 121/17/CONS (coincidente con la data del 22 giugno 2017), bensì si è limitata ad apportare solo alcune integrazioni informative relative alle singole offerte mediante l'inserimento, accanto al costo previsto ogni 4 settimane, del corrispondente costo su base mensile.

Al riguardo, si osserva che tali misure sono estranee a quelle disposte con la delibera n. 121/17/CONS e, in ogni caso, non possono ritenersi sufficienti, posto che solo una cadenza di rinnovo e di fatturazione su base mensile (o suoi multipli) consente di fissare un riferimento temporale certo per gli utenti, i quali sono posti in condizione di meglio comprendere e comparare le singole componenti delle offerte medesime, tra cui la modalità di erogazione dei servizi, e orientare le proprie scelte a seconda delle esigenze individuali in termini di consumi e spese.

A tal proposito, appare opportuno sottolineare che, a fronte della intervenuta contrazione dei periodi di rinnovo e fatturazione delle offerte sulla base di 28 giorni, gli utenti si sono ritrovati, come si evince dalle numerose segnalazioni ricevute, in una oggettiva situazione di incertezza e confusione, tale da incidere sulla libertà di valutare le diverse offerte presenti sul mercato e compiere scelte contrattuali consapevoli.

Sulla base di tali evidenze, quindi, non può che confermarsi quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, non avendo la Società addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità.

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa da euro 58.000,00 ad euro 1.160.000,00 ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 98, comma 17-*bis*, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel caso di specie non si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'articolo 16, della legge n. 689/1981;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura del massimo edittale, pari a euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981:

A. Gravità della violazione

Il mancato rispetto degli obblighi previsti in materia di rinnovo e fatturazione delle offerte di telefonia fissa su base mensile o suoi multipli, ha leso il diritto della generalità degli utenti di disporre di informazioni complete e trasparenti al fine di confrontare le diverse offerte presenti sul mercato e operare scelte contrattuali consapevoli. In particolare, la Società non ha variato, entro il termine fissato dall'Autorità con la delibera n. 121/17/CONS e coincidente con il 22 giugno 2017, l'attuale cadenza di rinnovo e fatturazione delle offerte (sulla base di 28 giorni).

La violazione, pertanto, può ritenersi di entità consistente e di durata prolungata;

B. Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

La Società, a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio, non ha adottato alcuna misura correttiva e si è limitata a ribadire la correttezza del proprio operato;

C. Personalità dell'agente

La Società è dotata di una organizzazione interna idonea a garantire una puntuale osservanza degli obblighi previsti dall'art. 3, comma 10, della delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS. Nella fattispecie in esame, peraltro, la delibera n. 121/17/CONS è stata pubblicata il 24 marzo 2017 e la Società ha potuto fruire di un tempo congruo rispetto all'adeguamento delle proprie offerte;

D. Condizioni economiche dell'agente

In considerazione del fatturato netto realizzato dalla Società nell'esercizio di bilancio 2016, pari a 1.795 mln di euro, si ritiene congrua l'applicazione della sanzione come sopra determinata;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO altresì che, alla luce della delibera n. 121/17/CONS, per la telefonia fissa e per le offerte convergenti fisso-mobile la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve avvenire su base mensile o di multipli del mese e che conseguentemente, a far data dal 23 giugno 2017, i consumatori non devono subire alcun pregiudizio derivante dalla determinazione su base quadrisettimanale, operata dalla Società, della predetta cadenza;

RITENUTO, pertanto, di dover diffidare la società Fastweb S.p.A. affinché – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese – adotti modalità tali da evitare il pregiudizio derivante dall’addebito del servizio ai consumatori per i giorni erosi, a partire dal 23 giugno 2017, a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile, dando in proposito adeguata informativa ai clienti interessati;

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

ACCERTA

che la società Fastweb S.p.A. – codice fiscale: 12878470157, con sede legale in Via Caracciolo n. 51 - 20155 - Milano, non ha adottato una cadenza di rinnovo delle offerte di telefonia fissa e di fatturazione su base mensile o suoi multipli, condotta sanzionabile ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

ORDINA

alla predetta società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00) ai sensi dell’articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

DIFFIDA

la citata società a provvedere – in sede di ripristino del ciclo di fatturazione con cadenza mensile o di multipli del mese - a stornare gli importi corrispondenti al corrispettivo per il numero di giorni che, a partire dal 23 giugno 2017, non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile. Nella prima fattura emessa con cadenza mensile l’operatore è tenuto a comunicare con adeguato risalto che lo storno è avvenuto in ottemperanza al presente provvedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

INGIUNGE

alla citata società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, la somma di euro 1.160.000,00 (unmilionecentosessantamila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379 capo X bilancio di previsione dello Stato, evidenziando nella causale "Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 98, comma 16, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, con delibera n. 500/17/CONS" ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "delibera n. 500/17/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 ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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